

5. Contratti di servizio e strumenti di controllo

5.1 Premessa

Il Consiglio Comunale, con DCC 20/07, ha approvato gli indirizzi per la predisposizione e l'approvazione dei Contratti di Servizio da stipularsi con i soggetti erogatori dei servizi pubblici, disciplinando tra l'altro i contenuti fondamentali dei contratti stessi. In particolare, tra gli strumenti di controllo che disciplinano la regolazione dei rapporti tra Amministrazione e soggetto erogatore, è stata prevista l'istituzione di un organo paritetico (di seguito, Comitato o Commissione), con funzioni di vigilanza sulla corretta applicazione del contratto e sul rispetto degli impegni assunti dalle parti, anche se il controllo sulla regolare esecuzione degli impegni contrattuali e la conseguente liquidazione dei corrispettivi resta comunque responsabilità dei competenti uffici comunali.

La recente adozione del nuovo modello organizzativo della macrostruttura comunale e le conseguenti modifiche e integrazioni al Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi dell'Amministrazione (da ultima, DGC 184/2010), ha infatti sostanzialmente mantenuto inalterata la responsabilità dei Dipartimenti in ordine al controllo e vigilanza sui Contratti di Servizio¹.

La stessa DCC 20/07 stabilisce che *“per la verifica del rispetto degli standard qualitativi garantiti e del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento posti, il contratto prevede l'obbligo di periodiche rilevazioni dei risultati conseguiti nonché del grado di soddisfazione dell'utenza che dovranno essere comunicati immediatamente all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e alla Commissione Consiliare Trasparenza e Garanzia del Consiglio Comunale di Roma”*.

Il Consiglio Comunale, con DCC 212/07, ha inoltre apportato alcune modifiche ed integrazioni dell'atto istitutivo dell'Agenzia. In particolare all'art. 4, comma 1, lett. a), è stato specificato che l'Agenzia, nell'ambito dei suoi poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, possa acquisire e valutare *“le analisi effettuate dai Comitati paritetici di vigilanza previsti in ciascun contratto”*.

Un primo monitoraggio sulla composizione e modalità di funzionamento dei suddetti Comitati è stato già presentato al Consiglio Comunale dall'Agenzia (cfr. Relazione Annuale 2007-08 par. 1.2), dal quale si evincono numerose criticità e carenze in merito alla istituzione degli stessi ed alla predisposizione e diffusione di adeguata reportistica.

Nell'ottobre 2008 è stato richiesto a tutti gli Assessori preposti di inviare all'Agenzia la più recente determinazione dirigenziale di nomina dei membri dei Comitati relativi ai contratti di propria pertinenza, copia dell'eventuale rapporto riepilogativo sulle attività svolte dai Comitati, il numero complessivo di sedute effettuate nel 2007, nonché qualsiasi altro elemento ritenuto utile per le finalità istituzionali dell'Agenzia.

Non essendo pervenuto all'Agenzia alcun documento né dagli Assessorati, né dalle strutture Dipartimentali competenti, la richiesta è stata rinnovata nel febbraio 2009, facilitando la raccolta dei dati e delle informazioni richieste mediante una “scheda di sintesi” per ciascun Contratto di Servizio.

In assenza di concreti riscontri alla scadenza fissata del 31 marzo 2009 per la consegna della documentazione, nell'aprile 2009 l'Agenzia ha rappresentato

¹ Artt.16 comma 2, 18 comma 1 e 25 lettera j) del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi del Comune di Roma – DGC 621/02 e ss.mm.ii.

al Sindaco l'evidente stato di imbarazzo istituzionale che si è venuto a creare; anche dopo l'interessamento del Capo di Gabinetto, la situazione non si è sostanzialmente modificata (cfr. Relazione Annuale 2009 par. 1.3.4).

Al fine di poter comunque adempiere alle finalità istituzionali attribuite dal Consiglio Comunale, nel gennaio 2010 l'Agenzia ha infine promosso un incontro con ciascuno dei Direttori di Dipartimento interessati, alla presenza dei rispettivi Presidenti dei Comitati, per l'acquisizione diretta delle analisi e delle rilevazioni sulla qualità relative agli anni 2008 e 2009.

A valle degli incontri, avvenuti tutti nel corso del mese di marzo 2010, è stato fornito ai suddetti Direttori un

riepilogo puntuale di tutta la documentazione richiesta e sollecitata la relativa trasmissione entro il 10 maggio 2010.

Nei paragrafi che seguono si darà conto, per ciascun Dipartimento responsabile, della documentazione ottenuta (in numerosi casi, con notevole ritardo rispetto alla scadenza fissata e dopo svariati solleciti formali), dell'attività di analisi e valutazione eventualmente svolta di Comitati e dei dati di qualità erogata e percepita prodotti, relativamente agli anni 2008 e 2009.

Tale ricognizione assume particolare importanza in relazione ai nuovi e più puntuali compiti di vigilanza in tema di Contratti di Servizio che la Giunta Comunale avrebbe intenzione di affidare all'Agenzia (cfr. Par. 1.3.3).

5.2 Dipartimento Mobilità e trasporti

Il nuovo modello organizzativo della macrostruttura comunale ha confermato nella nuova Struttura centrale di linea ridenominata "7. Dipartimento Mobilità e trasporti" le competenze, tra le altre, in materia di in-

dirizzo e vigilanza sulle funzioni dei gestori dei servizi pubblici nel settore del trasporto pubblico locale e della mobilità privata (Tav. 5.1).

Tav. 1.3 Contratti di Servizio del Dipartimento Mobilità e trasporti

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità		
	DGC	scad.		emiss.	anno 2008		anno 2009		erogata	percep.
					Rapp.	n. sed.	Rapp.	n. sed.		
Atac s.p.a.										
Tpl ^(a)	477/05	31/12/11	2010	no	12	n.d.	n.d.	si	si	
Mobilità privata ^(b)	81/07	31/12/11	2008	no	8	n.d.	n.d.	no	si	
Car sharing ^(b)	440/08	31/12/13	no ^(c)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.	
Bike sharing ^(b)	112/09	31/12/10	no ^(c)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.	
Metro s.p.a.										
Tpl metropolitane ^(a)	474/05	31/12/11	^(d)	no	12	si	8	si	si	
Trambus s.p.a.										
Tpl di superficie ^(a)	475/05	31/12/11	^(d)	no	12	n.d.	n.d.	si	si	

(a) Dal 1 gennaio 2010 i servizi di trasporto pubblico sono stati affidati interamente ad Atac, ma il CdS non è stato ancora approvato.

(b) Dal 1 gennaio 2010 è stato stipulato un nuovo contratto con la società Roma Servizi per la Mobilità (DGC 84/2010).

(c) Il servizio è brevemente illustrato nella CS mobilità privata.

(d) Fino al 2009, la CS relativa al Tpl è redatta da Atac anche per Metro e Trambus.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

Come già illustrato nel Cap. 1, il riassetto societario tra Atac, Metro e Trambus ha visto l'attribuzione ad Atac di tutti i compiti gestionali inerenti l'intero sistema di trasporto pubblico locale, mentre alla nuova Roma Servizi per la Mobilità sono stati assegnate le funzioni strumentali di vera e propria agenzia per la mobilità romana, anche se il concomitante affidamento di servizi al pubblico quali il *car sharing* e il *bike sharing* lascia ancora qualche dubbio a livello normativo.

Una annotazione va fatta sulla necessità emersa tra la fine del 2008 e i primi mesi del 2009 di dover procedere, a causa dell'avvicendamento avvenuto successivamente al rinnovo degli organi istituzionali, alla nomina di nuovi Presidenti dei diversi Comitati inerenti la mobilità e trasporti; ciò ha comportato una interruzione dell'attività svolta e la mancata produzione di una relazione riepilogativa relativa all'anno 2008.

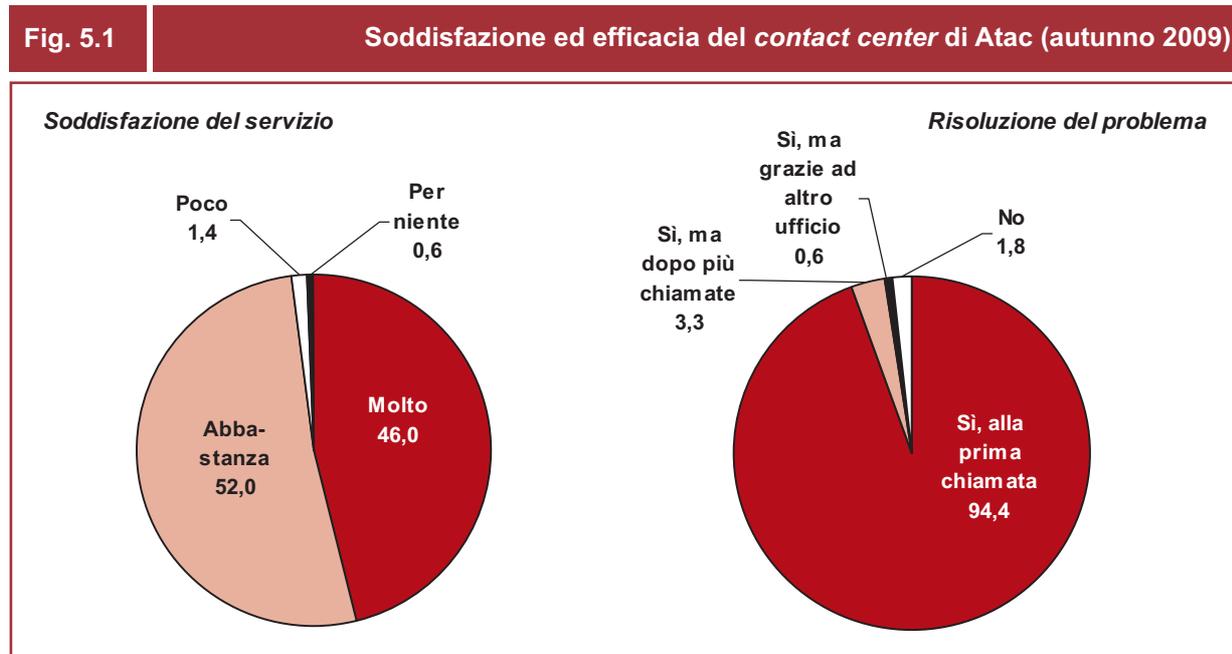
Poiché la riorganizzazione del sistema del Tpl romano ha assunto la sua fisionomia definitiva solo da gennaio 2010 (cfr. Par. 1.5.1), i dati disponibili fino al 2009 fanno riferimento alle vecchie gestioni di Trambus e Met.Ro. Per la qualità erogata nel 2010 e il confronto con gli anni precedenti vengono invece esaminati i dati presenti nella Carta dei Servizi emessa da Atac, che riguarda gli obiettivi quantitativi e qualitativi assegnati alla società sia per il Tpl sia per le attività relative alla mobilità privata di sua competenza, e di cui è stata pubblicata nel mese di luglio l'edizione più recente.

5.2.1 Atac - Tpl

Ad aprile 2009 è stato nominato il nuovo Presidente del Comitato relativo al Contratto di Servizio sul Tpl con Atac: ciò ha comportato che per il 2008 siano disponibili, oltre i dati di qualità del servizio, i soli verbali delle riunioni e non anche un rapporto del Comitato. Per l'anno 2009, nonostante gli impegni assunti dal Dipartimento, ad oggi sono state trasmesse le sole rilevazioni sulla qualità mentre il rapporto del Comitato e/o i verbali non sono stati ancora prodotti.

Tra i dati disponibili, l'interesse maggiore risiede nelle indagini effettuate tra settembre e ottobre 2009 per conto di Atac sulla *customer satisfaction* da parte degli utenti, con modalità differenti secondo l'oggetto di indagine. Da esse derivano gli indicatori di qualità percepita rilevanti ai fini di bonus e penalità previsti nel Contratto di Servizio stipulato con il Comune. Si dà qui conto dei soli indicatori relativi alle relazioni con il pubblico – peraltro dal 2010 passati in gestione a Roma Servizi per la Mobilità – rimandando ai paragrafi successivi per quanto riguarda la mobilità privata, la metropolitana e la rete di superficie.

Per il *contact center* telefonico di Atac sono stati intervistati telefonicamente coloro che in precedenza avevano contattato il numero unico, attivo per tutte le modalità di trasporto in città (Fig. 5.1).



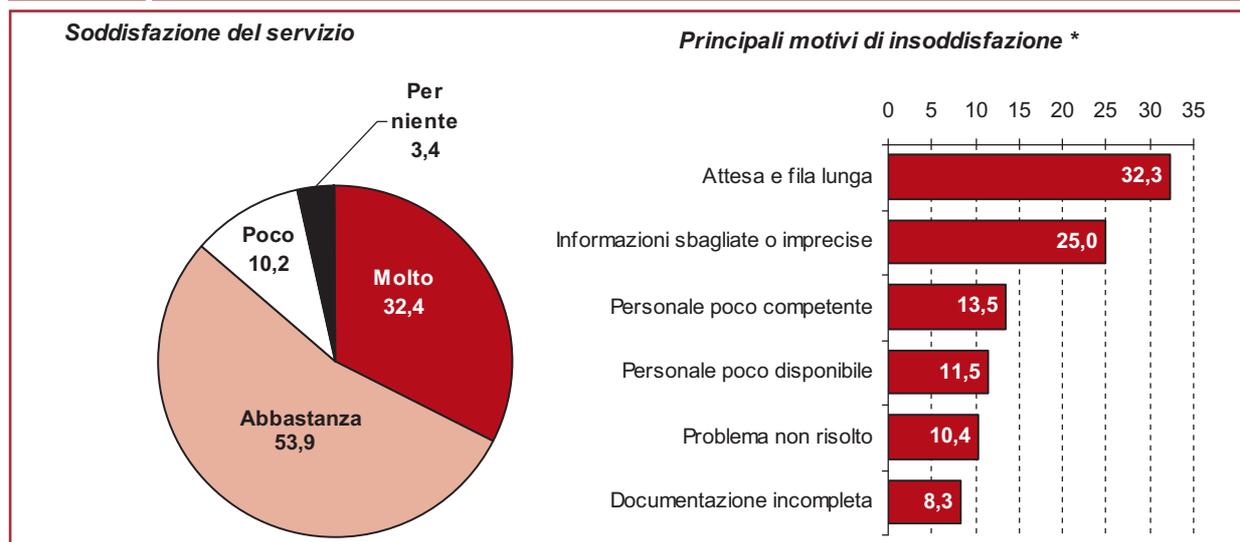
Fonte: Atac - Indagine utenti Contact Center 2009.

Quasi la metà (46%) è molto soddisfatto, a cui si aggiunge il 52% che si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre gli insoddisfatti sono nel complesso solo il 2% del totale. Comunque, nel 94,4% dei casi è stata sufficiente la prima chiamata per risolvere il problema, mentre il 3,3% degli intervistati ha riferito di aver dovuto chiamare più volte.

È invece più articolato il giudizio sullo sportello al pubblico di Atac nelle interviste "faccia a faccia" (Fig. 5.2),

a causa di una maggiore insoddisfazione: il 10,2% degli intervistati è poco soddisfatto e il 3,4% non lo è per niente. I fattori di criticità riguardano in primo luogo le lunghe file e le conseguenti attese prima del proprio turno (32,3%), ma anche le informazioni poco chiare, incomplete o addirittura sbagliate (25%), nonché le carenze del personale (poco competente e preparato per il 13,5%, poco educato e disponibile per l'11,5%). Nel 10,4% dei casi il problema non è stato risolto, e per l'8,3% serviva ulteriore documentazione.

Fig. 5.2 Soddisfazione e criticità dello sportello al pubblico di Atac (autunno 2009)



(*) Risposte multiple.

Fonte: Atac - Indagine utenti Sportello al Pubblico 2009.

Infine, un accenno ai servizi di commercializzazione e verifica dei titoli di viaggio, di competenza di Atac secondo il vecchio schema organizzativo del Tpl, riportati nella Carta dei Servizi (Tav. 5.2). Evidenziamo attraverso la grafica se i risultati riportati nelle ultime quattro edizioni della Carta abbiano raggiunto o meno

il valore assunto come impegno. In effetti, non sono stati completamente rispettati gli impegni relativi alla rete di vendita e alle emettitrici automatiche a bordo, mentre l'attività di verifica dei titoli di viaggio raggiunge l'obiettivo solo perché meno ambizioso rispetto agli anni passati.

Tav. 5.2 Carta dei Servizi Atac - Titoli di viaggio

Indicatore	2006	2007	2008*	2009*
Rete di vendita e verifica del titolo di viaggio				
Numero di punti vendita ogni 1.000 abitanti	1,29	1,23	1,34	1,44
Numero di mezzi con emettitrici automatiche a bordo	924	910	956	1.083
Migliaia di ore/anno del personale di verifica a bordo e in stazione	n.d.	199,4	209,8	196,7
Legenda - Raggiungimento dell'impegno				
	Impegno rispettato = 100% o più			
	Impegno parzialmente rispettato > 90%			
	Impegno non adeguatamente rispettato < 90%			

(*) Per gli anni 2008 e 2009, quando l'impegno è rispettato, il valore indicato è pari all'impegno assunto (e non al risultato effettivo).
Fonte: elaborazioni Agenzia su Carte dei Servizi Atac 2007-2010.

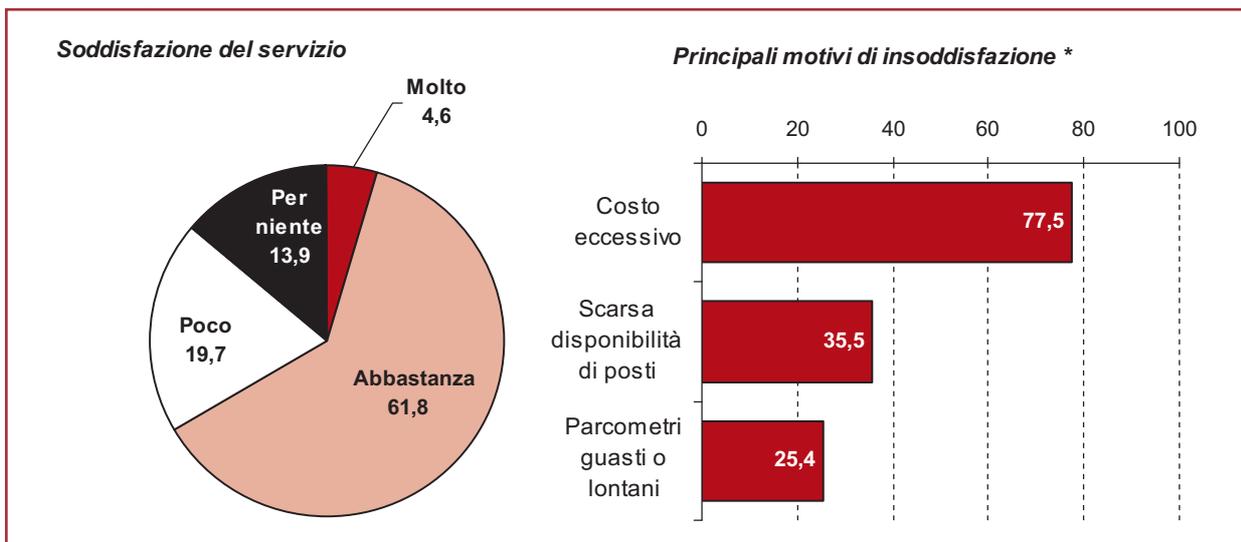
5.2.2 Atac - Mobilità privata

A seguito delle dimissioni avvenute ad ottobre 2008, ad aprile 2009 è stato nominato il nuovo Presidente del Comitato relativo al Contratto di Servizio sulla mobilità privata. Ciò ha comportato che per il 2008 siano disponibili, oltre i dati relativi alla qualità del servizio, i soli verbali delle riunioni e non anche un rapporto del Comitato. Per l'anno 2009, nonostante gli impegni assunti dal Dipartimento, ad oggi sono state trasmesse le sole rilevazioni sulla qualità percepita, mentre il rapporto del Comitato e i dati di qualità erogata (anche del 2008) non sono stati ancora prodotti.

Nelle indagini 2009 sulla *customer satisfaction*, è stato rilevato con interviste "faccia a faccia" agli utenti il giudizio nei confronti della sosta tariffata e dei parcheggi di scambio. Per le strisce blu solo il 4,6% di utenti è molto soddisfatto, mentre il 61,8% si dichiara abbastanza soddisfatto e un terzo lo è poco o per niente (Fig. 5.3). Per questi ultimi il principale motivo di criticità riguarda il costo eccessivo (77,5%), a cui vanno aggiunti coloro che richiedono la sostituzione delle strisce blu con strisce bianche o agevolazioni tariffarie per lavoratori e studenti. Tra gli altri motivi, vi sono la mancanza di posti (35,5%) e i parcometri lontani, non visibili o non funzionanti (25,4%).

Fig. 5.3

Soddisfazione e criticità della sosta tariffata (autunno 2009)



(*) Risposte multiple.

Fonte: Atac - Indagine sosta tariffata su strada 2009.

La sosta tariffata è stata approfondita grazie a una indagine "faccia a faccia" del maggio 2009 relativa alle valutazioni dei romani a seguito della nuova disciplina introdotta. Il 54% è soddisfatto del nuovo sistema, e la percentuale sale tra gli utenti abituali; gli insoddisfatti lamentano la perdurante difficoltà di trovare parcheggio e il costo rimasto eccessivo. I giudizi espressi sulle novità introdotte sono alti, con valori medi di soddisfazione sempre positivi e punte massime (8-8,3 su 10) per le principali possibilità di non pagare per niente la sosta.

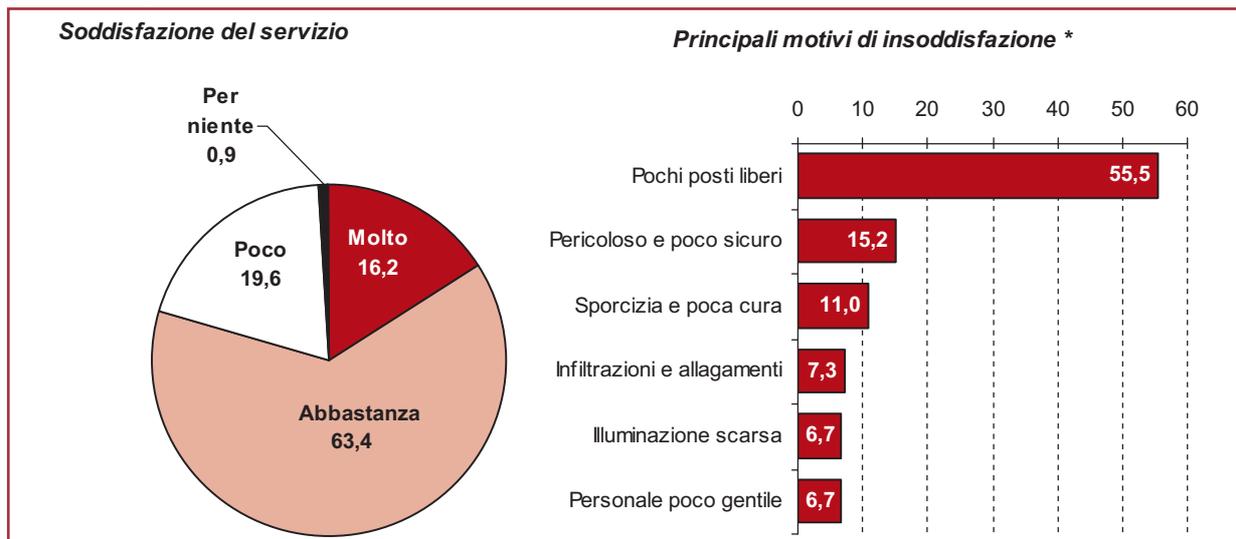
I parcheggi di scambio appaiono invece avere una valutazione maggiormente positiva, in quanto il 16,2% degli utenti è molto soddisfatto e il 63,4% lo è abbastanza, mentre il 20,5% lo è poco o per niente (Fig. 5.4). Gli utenti sono insoddisfatti soprattutto a

causa della scarsità di posti a disposizione (55,5%), che li costringe a lunghe ricerche di un posto libero, e a volte a parcheggiare in modo irregolare e scomodo. Non vanno trascurate le motivazioni relative alla sensazione di scarsa sicurezza (15,2%) e alla sporcizia (11%).

L'esame degli indicatori della Carta dei Servizi, riguardo ai servizi per la mobilità privata, si deve limitare alle uniche due edizioni dove sono stati riportati, ossia il 2007 e il 2009. Al riguardo, è interessante in particolare osservare la crescita – sia pure lenta – delle misure a favore dell'accessibilità dei disabili: il numero di posti loro riservati nella sosta tariffata è cresciuto dal 4,2 al 5%, mentre gli impianti semaforici con segnalatori acustici sono aumentati dal 18,9 al 20%.

Fig. 5.4

Soddisfazione e criticità dei parcheggi di scambio (autunno 2009)



(*) Risposte multiple.

Fonte: Atac - Indagine utenti parcheggi di scambio 2009.

5.2.3 Atac - Car e Bike Sharing

Come già osservato da questa Agenzia², sollevano alcune perplessità gli affidamenti diretti ad Atac (ora in capo a Roma Servizi per la Mobilità) della gestione del *car sharing* (DGC 440/2008) e, in via sperimentale, del *bike sharing* (DGC 112/2009).

Nel primo caso, ai sensi dell'art. 23-bis della Legge 133/2008, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha emanato un parere non vincolante (AS603 del 7 agosto 2009) secondo il quale la documentazione prodotta dal Comune "non risulta idonea a dimostrare la mancanza di utilità ed efficacia del ricorso al mercato e la conseguente necessità dell'affidamento in-house". Inoltre, diversamente dagli altri Contratti di Servizio in essere, gli utenti del *car sharing* non dispongono di alcuna norma che regoli i loro rapporti con il gestore, in particolare forme di garanzia e di tutela (ivi compresa la Carta dei Servizi), nonché obblighi di informazione. Peraltro, gli standard di servizio devono essere quanto meno pari a quanto previsto dal circuito nazionale Iniziativa Car Sharing (ICS), avendo il Comune di Roma aderito ad esso.

Analogamente, per il servizio sperimentale di *bike sharing*, la delibera assegna ad Atac il servizio, senza tuttavia esplicitare né la struttura tariffaria (viene solo previsto un costo orario di 1 euro) né la regolamentazione dei rapporti con l'utenza.

5.2.4 Metro - Tpl metropolitane

Ad aprile 2009 è stato nominato il nuovo Presidente del Comitato relativo al Contratto di Servizio sul Tpl in metropolitana con Met.Ro. Ciò ha comportato che per il 2008 siano disponibili, oltre i dati di qualità del servizio, i soli verbali delle riunioni e non anche un rapporto del Comitato. Per l'anno 2009, invece, è stato prodotto tutto il materiale richiesto.

Anche per la metropolitana l'interesse maggiore risiede nelle indagini effettuate tra settembre e ottobre 2009 per conto di Atac sulla *customer satisfaction* da parte degli utenti. I romani intervistati "faccia a faccia" nelle linee A e B sono in gran parte utenti quotidiani (60,7%) e da molto tempo (il 54,3% da più di cinque anni), per motivi principalmente di lavoro (56,8%) o di studio (22,6%). Quasi la metà usa l'abbonamento mensile (44,9%), mentre il 26,8% timbra il biglietto ordinario BIT e il 16,7% possiede l'abbonamento annuale.

La valutazione è fortemente differenziata tra le due linee (Fig. 5.5): le vetture recenti, confortevoli e climatizzate della A rendono i suoi passeggeri molto o abbastanza soddisfatti nell'85,8% dei casi, mentre la linea B sconta le vetture più vecchie e poco confortevoli (nonostante le stazioni siano più nuove e spaziose rispetto alla A), tanto che il 9,5% dei suoi passeggeri si dichiara per niente soddisfatto e ben il

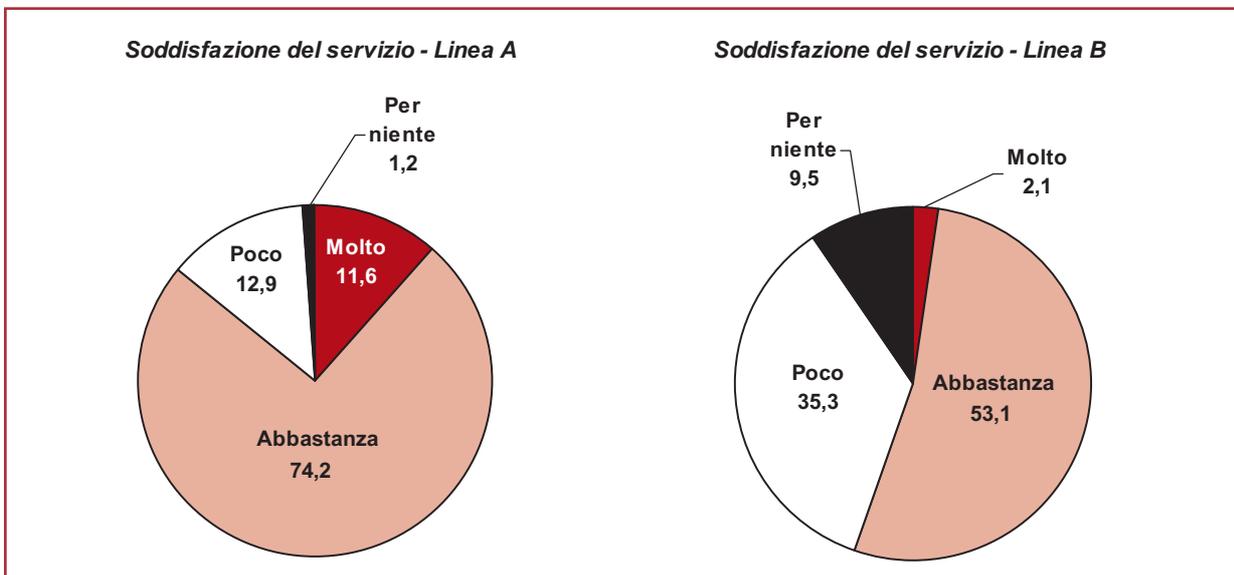
² Relazione annuale 2009 (Par. 1.3 e 2.3.2) e Segnalazione dell'Agenzia sull'affidamento del servizio Roma Car Sharing ad Atac, SG 02/09, febbraio 2009.

35,3% lo è poco. È infatti la linea B a presentare come fattori di insoddisfazione estremamente rilevanti (Fig. 5.6) prima la sporcizia e il cattivo odore (65,3%) e subito dopo la mancanza di aria condizionata (61,4%); tra le motivazioni di secondo piano, vi sono

sia la scarsa frequenza delle corse che il rumore eccessivo. Per la linea A sporcizia e cattivo odore sono ancora il primo problema (ma "solo" per il 46,8%), mentre l'affollamento eccessivo è il secondo (43,9%) e tutte le altre motivazioni risultano poco rilevanti.

Fig. 5.5

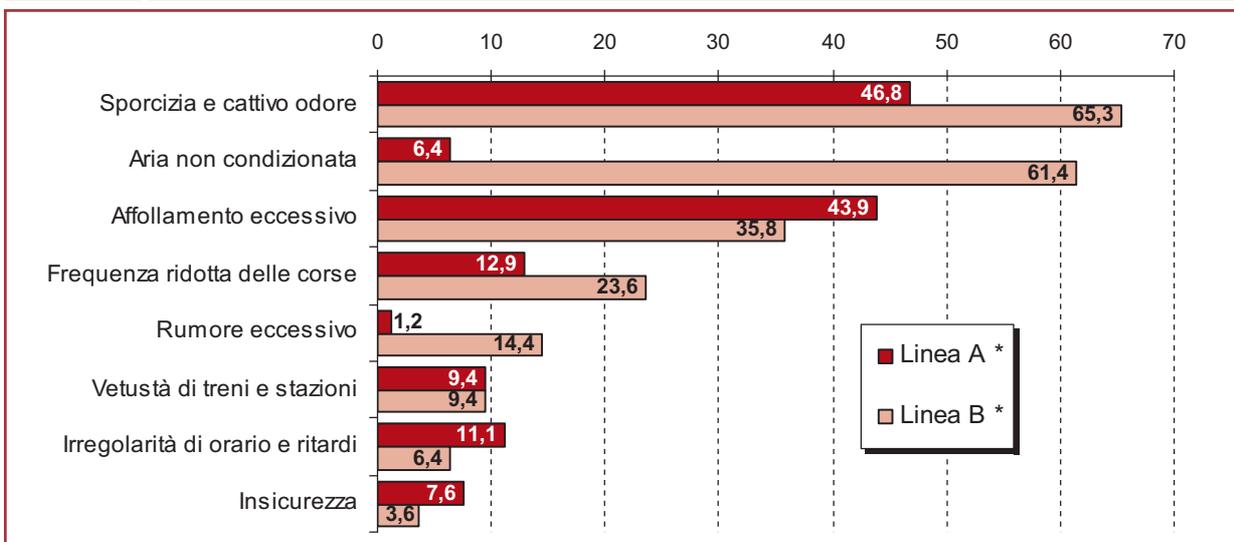
Soddisfazione della metropolitana (autunno 2009)



Fonte: Atac - Indagine utenti metropolitana 2009.

Fig. 5.6

Principali motivi di insoddisfazione per la metropolitana (autunno 2009)



(*) Risposte multiple.

Fonte: Atac - Indagine utenti metropolitana 2009.

L'indagine di Atac è volta anche a calcolare gli indici di soddisfazione degli utenti per tutti i vari fattori di qualità del servizio, di competenza sia di Atac sia di Met.Ro. I risultati della linea A sono sempre migliori rispetto a quelli ottenuti dalla B (eccetto il numero di punti vendita dei titoli di viaggio), con differenze molto profonde a vantaggio della linea A per alcuni aspetti rilevanti delle infrastrutture e del parco mezzi: la pulizia interna ed esterna dei treni, la temperatura e la silenziosità dei treni, il comfort degli interni, la facilità di salita e discesa, i posti a sedere, lo spazio disponibile

sulle banchine, la pulizia delle stazioni, la frequenza e la regolarità delle corse.

Esaminando gli indicatori della metropolitana presenti nella Carta dei Servizi di Atac (Tav. 5.3), la situazione sembrerebbe essere pressoché perfetta, con quasi tutti gli impegni completamente rispettati, in particolare per la pulizia di treni e stazioni. Le uniche eccezioni, comunque in miglioramento rispetto al 2006, riguardano la climatizzazione e gli avvisatori acustici sulle vetture, le informazioni sulle banchine e sui treni, e l'accessibilità per i disabili (Par. 6.2.2).

Tav. 5.3 Carta dei Servizi Atac - Metropolitana

Indicatore	2006	2007	2008*	2009*
Produzione e parco mezzi				
Corse effettuate su corse programmate	94,1%	99,0%	99,0%	99,0%
Età media dei treni (anni)	9,9	11,3	12,3	14,7
Comfort e sicurezza				
Treni climatizzati	39,8%	48,7%	47,9%	46,5%
Treni con avvisatore acustico di chiusura porte	69,8%	80,0%	80,0%	94,1%
Stazioni con sistema di videosorveglianza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Stazioni con presidio di vigilanza armata	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Informazione e comunicazione				
Banchine con indicazione tempo di attesa del treno successivo	33,0%	69,3%	76,0%	95,0%
Numero di vagoni con video informativi a bordo	178	216	216	233
Accessibilità per le persone con disabilità				
Treni con pianale a livello banchina e area per carrozzelle	82,7%	91,9%	91,9%	94,1%
Stazioni con percorsi e mappe tattili	59,2%	67,3%	66,5%	65,3%
Pulizia di treni e stazioni				
Treni trattati con pulizia ordinaria giornaliera	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Treni trattati a fondo mensilmente con lavaggio e disinfezione	90,0%	98,0%	100,0%	100,0%
Treni puliti dai graffiti interni	n.d.	n.d.	n.d.	100,0%
Stazioni trattate con pulizia ordinaria giornaliera (pavimenti, scale)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Raccolta rifiuti (n° di interventi giornalieri per stazione)	4	4	4	4
Lavaggio dei pavimenti e ceratura (a settimana)	n.d.	n.d.	n.d.	1
Disinfestazioni, derattizzazioni, manutenzione luci (al trimestre)	n.d.	n.d.	n.d.	1
Stazioni con presidio dei servizi igienici automatizzati	n.d.	n.d.	n.d.	56,0%
Legenda - Raggiungimento dell'impegno				
Impegno rispettato = 100% o più				
Impegno parzialmente rispettato > 90%				
Impegno non adeguatamente rispettato < 90%				

(*) Per gli anni 2008 e 2009, quando l'impegno è rispettato, il valore indicato è pari all'impegno assunto (e non al risultato effettivo).

Fonte: elaborazioni Agenzia su Carte dei Servizi Atac 2007-2010.

Per un dettaglio sulla regolarità delle corse, il report annuale sulla produzione del servizio registra un percentuale di corse e di vetture-km effettuate, rispetto a quelle programmate, superiore al 100% (Tav. 5.4). Ciò si spiega con l'erogazione di una certa quantità

di servizio aggiuntivo richiesto dal Comune – al di fuori delle normali esigenze previste dal Contratto di Servizio (es. per la finale di Champions League) – che ha più che superato le corse perse per problemi gestionali di Met.Ro. o per cause di forza maggiore.

Tav. 5.4 Regolarità delle corse della metropolitana (2009)

Servizio	Vetture-km effettuate migliaia	Vetture-km programmate migliaia	Effettuate su programmate (%)	Corse effettuate migliaia	Corse programmate migliaia	Regolarità delle corse (%)
Metro A	22.402	22.231	100,8	203	201	100,9
Metro B	15.377	15.291	100,6	141	140	100,6
Totale	37.779	37.523	100,7	344	342	100,8

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Roma Servizi per la Mobilità – Andamento del servizio al 31 dicembre 2009.

5.2.5 Trambus - Tpl di superficie

Ad aprile 2009 è stato nominato il nuovo Presidente del Comitato relativo al Contratto di Servizio sul Tpl di superficie con Trambus. Ciò ha comportato che per il 2008 siano disponibili, oltre i dati di qualità del servizio, i soli verbali delle riunioni e non anche un rapporto del Comitato. Per l'anno 2009, ad oggi sono state trasmesse le rilevazioni sulla qualità e i verbali del Comitato, mentre il rapporto non è stato ancora prodotto.

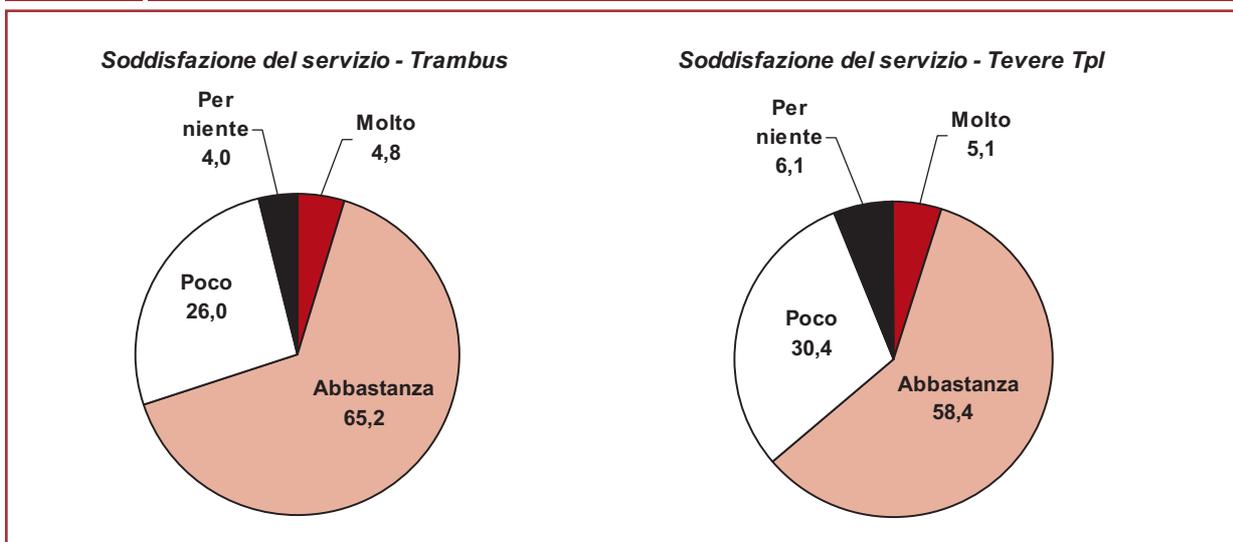
Le indagini "faccia a faccia" di *customer satisfaction* degli utenti effettuate nell'autunno 2009 per conto di Atac mostrano come gli intervistati siano generalmente utenti abituali di bus (gestiti sia da Trambus sia da Tevere Tpl) e tram, ma in misura minore rispetto a

quanto detto per la metropolitana. Infatti, il 55,8% viaggia sul Tpl di superficie tutti i giorni, e il 50,3% lo fa da oltre 5 anni, per motivi principalmente di lavoro nel 49,6% dei casi e di studio per il 18,3%. I titoli di viaggio più diffusi sono l'abbonamento mensile (41,6%) e il BIT (20,5%), seguiti dall'abbonamento annuale (10,6%) e dalla carta settimanale (7,2%).

I passeggeri di Trambus risultano maggiormente soddisfatti rispetto alle linee di Tevere Tpl (Fig. 5.7), ma si tenga presente che i lotti esternalizzati sono tutti periferici, e quindi risentono delle difficoltà di gestire una rete di bus efficace per i bisogni della clientela in territori poco densi dove i punti di partenza e di arrivo del viaggio sono lontani. In ogni caso, almeno per Trambus, il 70% degli intervistati è abbastanza o molto soddisfatto, e solo il 4% non lo è per niente.

Fig. 5.7

Soddisfazione del Tpl di superficie (autunno 2009)



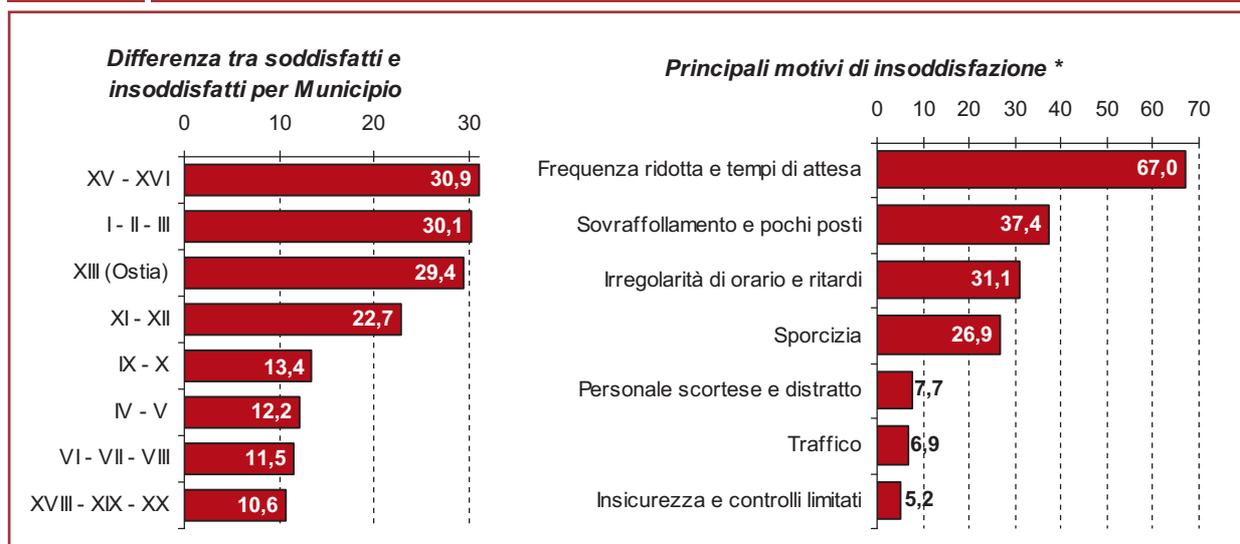
Fonte: Atac - Indagine utenti linee di superficie 2009.

Disaggregando i dati per zona territoriale, emerge come la soddisfazione sia sensibilmente più elevata tra i residenti dei Municipi centrali, di Ostia e di sud ovest, mentre appaiono meno contenti gli abitanti dei Municipi est e nord ovest (Fig. 5.8). Gli insoddisfatti lamentano soprattutto la limitata frequenza delle corse e le conseguenti lunghe attese (67%), e in secondo luogo il sovraffollamento e la mancanza di posti a sedere liberi (37,4%), i ritardi e le corse saltate (31,1%) e la sporcizia a bordo dei mezzi (26,9%). I dati disaggregati per gestore mostrano un maggiore

peso delle criticità connesse ai ritardi e alla sporcizia per Tevere Tpl, e una maggiore rilevanza della frequenza insufficiente per Trambus.

Per tutti i fattori di qualità del servizio di cui sono responsabili i gestori, Trambus mostra risultati migliori rispetto a Tevere Tpl, eccetto lo stile di guida degli autisti, con differenze rilevanti a vantaggio di Trambus per la leggibilità della direzione e del numero della linea, la pulizia interna dei mezzi e la gestione delle emergenze.

Fig. 5.8 Soddisfazione per Municipio di residenza e criticità del Tpl di superficie (autunno)



(*) Risposte multiple.

Fonte: Atac - Indagine utenti linee di superficie 2009.

Nella Carta dei Servizi di Atac (Tav. 5.5), per quanto riguarda la qualità delle rete di superficie, si nota in primo luogo che le corse effettuate continuano a rimanere di poco inferiori a quelle programmate, con risultati che in quattro anni non hanno mai raggiunto o superato gli impegni assunti sia pure sempre sopra il 96%. Si osservi poi come tra il 2008 e il 2009 la fissazione di impegni maggiormente onerosi abbia ridotto il numero di indicatori raggiunti al 100%, nonostante il miglioramento della performance, e sebbene la maggioranza dei valori sia superiore al 90% e alcune volte prossima al 99%. Ciò che vale ad esempio per l'età media dei bus, la quota di vetture a basso impatto ambientale e il numero di vetture con video informativi a bordo. Permangono infine limitate

carenze in relazione all'accessibilità dei disabili sui bus e alla pulizia ordinaria delle vetture.

È utile esaminare più in profondità le tipologie di servizio che più hanno contribuito all'insufficiente tasso di regolarità nelle corse programmate (Tav. 5.6). Appare evidente come la responsabilità ricada essenzialmente sulla produzione Trambus, e in particolare sulle linee elettriche (77,9%, soprattutto a causa dell'incendio nella rimessa Trastevere dove è bruciata gran parte delle vetture adibite al servizio), nonché sul filobus (74,1%), di cui però non conosciamo le motivazioni, e sul servizio notturno (88,8%). Risultano invece quasi totalmente regolari le corse gestite da Tevere Tpl (99%).

Tav. 5.5 Carta dei Servizi Atac - Bus e tram

Indicatore	2006	2007	2008*	2009*
Produzione e parco mezzi				
Corse effettuate su corse programmate	96,5%	96,6%	96,3%	96,5%
Velocità commerciale media (km/h)	13,7	14,7	14,8	14,8
Età media di autobus e filobus (anni)	5,2	5,1	6,0	6,5
Età media dei tram (anni)	23,1	23,8	24,9	25,9
Comfort, impatto ambientale e sicurezza				
Vetture climatizzate	70,8%	80,5%	81,7%	81,1%
Vetture a basso impatto ambientale	65,7%	72,7%	73,3%	74,1%
di cui a metano	6,6%	12,5%	13,7%	13,3%
di cui elettrici (bus, tram, filobus)	8,1%	8,4%	8,4%	8,0%
di cui euro 3	49,9%	49,6%	51,4%	51,3%
Fermate con pensiline	10,0%	12,0%	12,0%	12,0%
Sinistri passivi con responsabilità diretta dell'azienda	51,9%	51,4%	51,4%	51,0%
Informazione e comunicazione				
Numero di vetture con video informativi a bordo	570	734	771	843
Fermate di superficie con indicazione degli orari	12,4%	12,4%	12,5%	24,6%
di cui orari affissi sulle paline	8,8%	8,9%	9,0%	20,8%
di cui paline elettroniche	3,7%	3,5%	3,5%	3,8%
Accessibilità per le persone con disabilità				
Bus con pedana per salita carrozzelle e area attrezzata	61,4%	67,1%	67,8%	68,3%
Tram con pianale a livello banchina e area per carrozzelle	67,6%	68,5%	68,3%	68,3%
Pulizia delle vetture				
Vetture trattate con pulizia ordinaria giornaliera	87,1%	87,2%	86,9%	76,8%
Vetture trattate a fondo mensilmente con lavaggio e disinfezione	98,0%	100,0%	100,0%	98,0%
Vetture con sedili imbottiti in stoffa	n.d.	n.d.	4,9%	7,2%
Legenda - Raggiungimento dell'impegno				
Impegno rispettato = 100% o più				
Impegno parzialmente rispettato > 90%				
Impegno non adeguatamente rispettato < 90%				

(*) Per gli anni 2008 e 2009, quando l'impegno è rispettato, il valore indicato è pari all'impegno assunto (e non al risultato effettivo).

Fonte: elaborazioni Agenzia su Carte dei Servizi Atac 2007-2010.

Tav. 5.6 Regolarità delle corse dei bus (2009)

Servizio	Vetture-km effettuate (mgl.)	Vetture-km programmate (mgl.)	Effettuate su programmate (%)	Corse effettuate (mgl.)	Corse programmate (mgl.)	Regolarità delle corse (%)
Autobus Trambus	101.352	106.976	94,7	11.098	11.672	95,1
Elettrici	994	1.276	77,9			
Filobus	1.114	1.503	74,1			
Notturni	3.251	3.661	88,8	2.667	2.694	99,0
Autobus TevereTpi	28.200	28.396	99,3			
Totale	134.911	141.812	95,1	13.766	14.366	95,8

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Roma Servizi per la Mobilità – Andamento del servizio al 31 dicembre 2009.

5.3 Dipartimento Tutela ambientale e del verde - Protezione civile

Le competenze in materia di indirizzo e vigilanza sulle funzioni dei gestori dei servizi pubblici nei settori dell'igiene urbana (affidamento *in house* ad Ama) e della gestione del Giardino Zoologico di Roma (attribuita alla Fondazione Bioparco) (Tav. 5.7) sono state confermate nella struttura centrale di linea adesso denominata "10. Dipartimento Tutela ambientale e del verde – Protezione civile".

Anche per il Contratto di Servizio relativo all'igiene urbana, al pari di quelli sul trasporto pubblico, è emersa la necessità di dover procedere alla nomina di un

nuovo Presidente della Commissione, mentre permane la criticità relativa alla mancanza di un Contratto di Servizio con la Fondazione Bioparco.

In tema di Carta di qualità dei servizi, nonostante le previsioni contrattuali, Ama ha provveduto ad una prima emissione nel 2004 senza poi procedere ai successivi necessari aggiornamenti in ordine alla offerta di servizio e ai risultati conseguiti, mentre Bioparco non ha mai ritenuto necessaria, né tantomeno obbligatoria, la sua stesura.

Tav. 5.7 Contratti di Servizio/Concessioni del Dipartimento Tutela ambientale e del verde Protezione civile

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
				anno 2008		anno 2009			
	DGC	scad.	emiss.	Rapp.	n. sed.	Rapp.	n. sed.	erogata	percep.
Ama s.p.a.									
Igiene urbana	33/04	31/12/10	2004	si	n.d.	si	n.d.	si	si
Fondazione Bioparco									
Giardino zoologico	265/03 ^(a)	n.a.	no	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.

(a) Con la trasformazione in Fondazione, il vecchio contratto è decaduto ma il nuovo non è mai stato emesso.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.3.1 Ama - Igiene urbana

A marzo 2009 è stato nominato, a causa delle dimissioni avvenute a luglio 2008, il nuovo Presidente della Commissione relativa al Contratto di Servizio sull'igiene urbana con Ama. Il materiale prodotto dal Comitato di vigilanza è dettagliato per il 2009, in quanto comprende anche i report trimestrali di Ama (schede di servizio erogato) e di Pragma (monitoraggio esterno degli indicatori obiettivo da Contratto di Servizio), mentre per il 2008 sui documenti Ama e Pragma è disponibile solo il rapporto consuntivo di analisi.

Per quanto riguarda i monitoraggi Pragma, le Figg. da 5.9 a 5.11 evidenziano i risultati per gli indicatori riferiti all'igiene del suolo, alla fruibilità dei contenitori per i vari tipi di rifiuti e al decoro e alla funzionalità dei cassonetti. Le percentuali indicate riguardano le rilevazioni trimestrali risultate almeno sufficienti, su una scala che va da pessimo, a insufficiente, sufficiente, buono e ottimo, secondo caratteristiche specificatamente definite e verificabili, evidenziandone la tendenza con una retta tratteggiata di regressione

lineare. L'area grigia sui diagrammi rappresenta l'obiettivo previsto dal Contratto di Servizio vigente per i singoli indicatori.

In generale, le rilevazioni mostrano un periodo di forte criticità per l'anno solare che va dalla metà del 2008 alla metà del 2009, criticità evidenti sia in merito alla pulizia della città che al decoro e alla funzionalità dei cassonetti.

Per quanto riguarda l'igiene del suolo (Fig. 5.9), il monitoraggio esamina la pulizia delle aree circostanti i cassonetti e delle strade prese a campione: nell'intero periodo osservato, il primo indicatore presenta un miglioramento tendenziale, mentre il secondo è ancora negativamente influenzato dal periodo 'buio' con la retta di regressione in lieve peggioramento.

Per la pulizia intorno ai cassonetti, il Contratto di Servizio prevede che almeno l'85% dei casi risulti almeno sufficiente. Nel triennio 2007/2009 però i risultati dei monitoraggi sono partiti da un livello appena inferiore (84,8% nel primo trimestre 2007) e sono andati peggiorando fino al terzo semestre del 2008, quando la

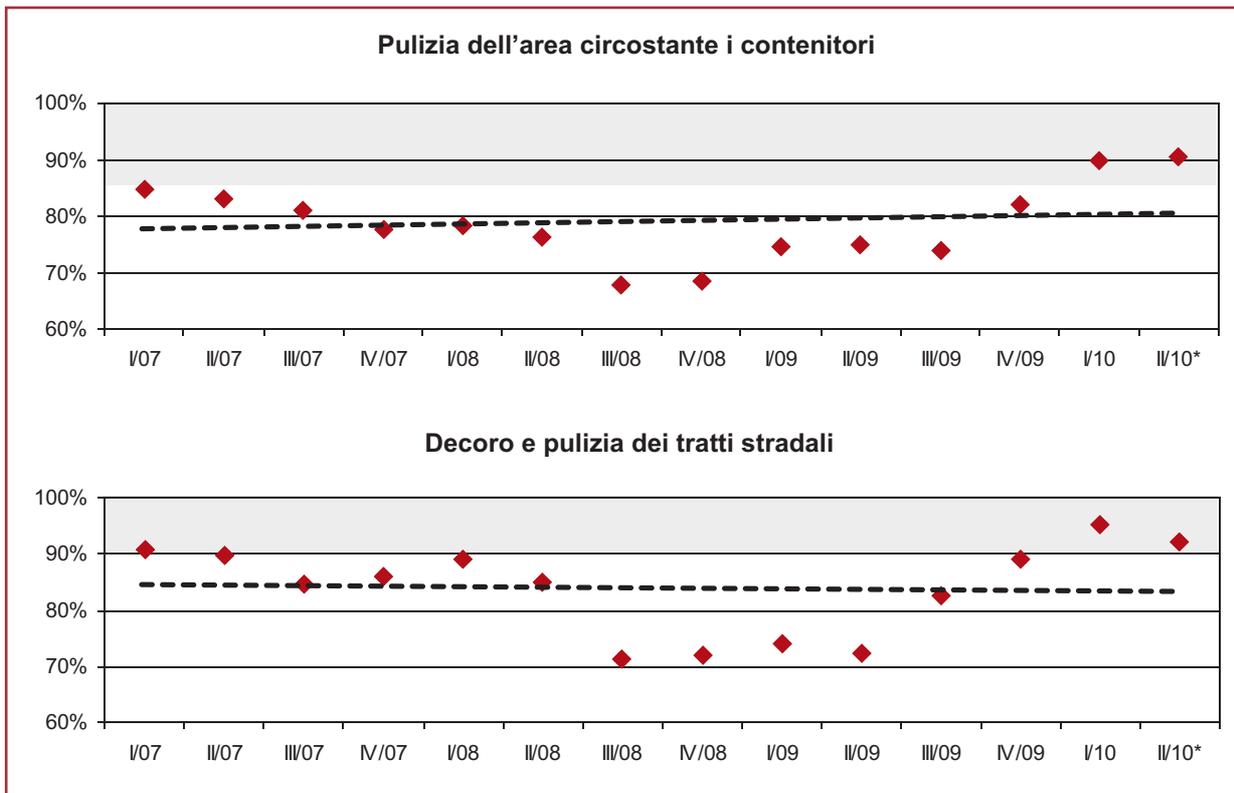
sufficienza è stata raggiunta da meno del 70% delle rilevazioni. A partire dal 2009 tuttavia è iniziata una significativa inversione di tendenza, che nel 2010 ha consentito di soddisfare pienamente l'obiettivo contrattuale.

Per la pulizia delle strade, si osserva un andamento

analogo e - malgrado l'obiettivo contrattuale sia più elevato (90% di osservazioni sufficienti) - lo standard è stato rispettato nel primo semestre 2007, avvicinato ancora nel primo trimestre 2008 e - dopo la caduta del 2008/2009 - la ripresa è stata tale da raggiungere addirittura il 95% nel primo trimestre 2010.

Fig. 5.9

Igiene del suolo (2007-2010)



(*) Il dato del II trimestre 2010 a settembre 2010 è provvisorio, in quanto non ancora approvato ufficialmente dal Comitato. Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma (monitoraggi Pragma).

Per quanto riguarda la fruibilità dei contenitori (Fig. 5.10), il rispetto degli obiettivi da Contratto di Servizio varia secondo la tipologia, anche se per tutti resta un lieve peggioramento tendenziale, sempre legato alla criticità del secondo semestre 2008. In generale, la fruibilità è soddisfacente per i cassonetti verdi dei rifiuti indifferenziati, mentre negli ultimi due anni è scesa leggermente sotto lo standard quella dei cassonetti delle raccolte differenziate.

La tipologia di contenitori meno soddisfacente dal punto di vista della fruibilità è sicuramente quella dei cestini. Per i cestini, infatti, l'obiettivo contrattuale del 92% di rilevazioni almeno sufficienti viene raggiunto

solo nel terzo trimestre 2009, mentre nel resto del periodo osservato i risultati sono sensibilmente al di sotto. Questo risultato va messo in relazione con il numero di cestini effettivamente disponibili a Roma, che supera di poco la metà di quanto previsto nel Contratto di Servizio (vedi oltre, Tav. 5.9).

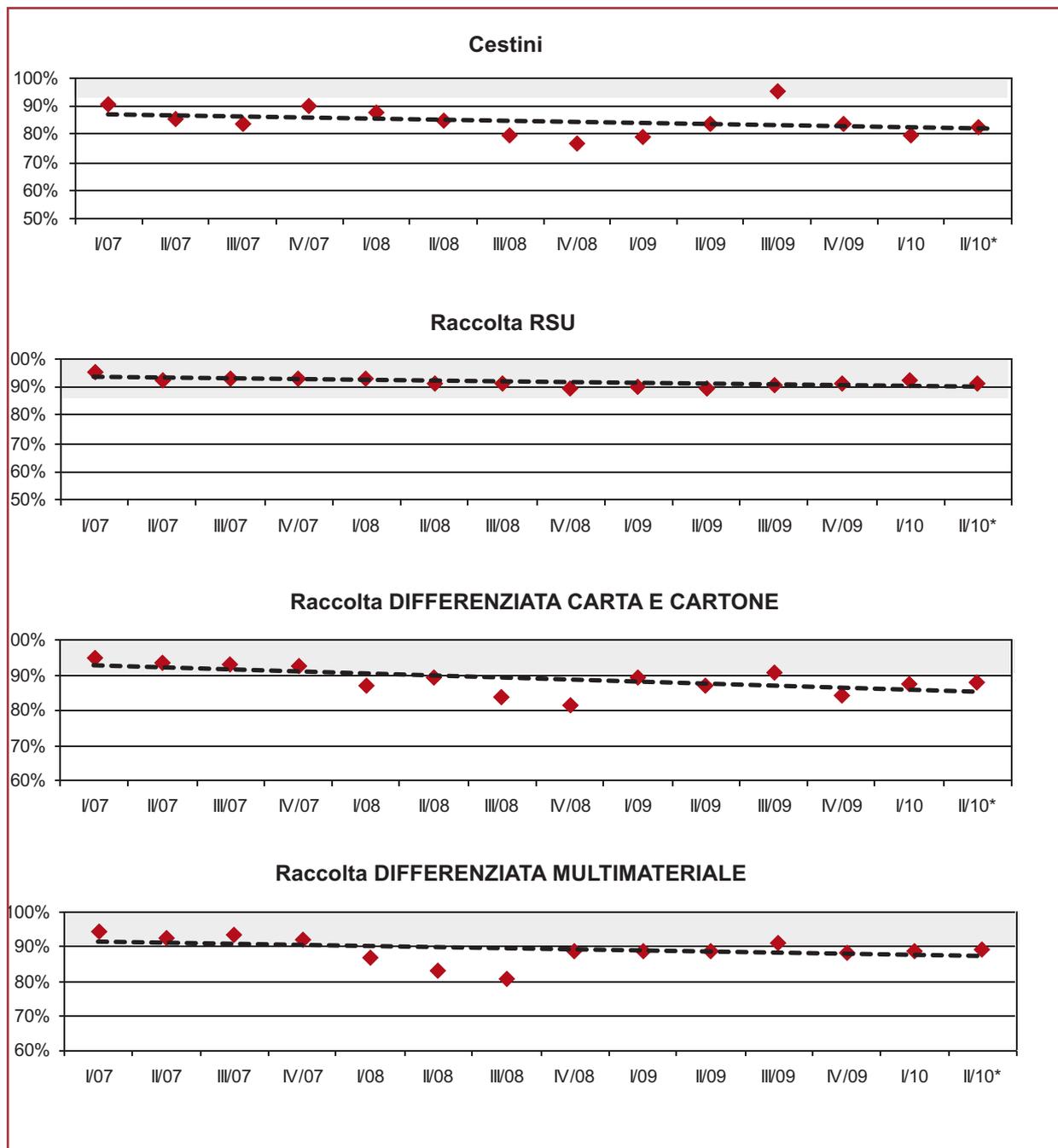
La fruibilità dei contenitori per i rifiuti indifferenziati, al contrario, supera addirittura l'obiettivo del 85%, anche se il massimo (97%) è riferito al primo semestre 2007, dopo di che si osserva un graduale peggioramento. Questo indicatore rimane comunque quello più soddisfacente in assoluto, mai al di sotto dello standard in tutto il periodo.

L'obiettivo di fruibilità per le raccolte differenziate è pari al 90% e l'andamento delle rilevazioni nel periodo è analogo per carta e multimateriale: per tutto il 2007 l'obiettivo contrattuale è risultato pienamente soddi-

sfatto, ma poi negli anni successivi i risultati sono scesi sotto lo standard, con una temporanea ripresa nel terzo trimestre 2009 (91%), subito seguita da un nuovo peggioramento che ha riportato le rilevazioni sottostandard.

Fig. 5.10

Fruibilità dei contenitori per le varie tipologie di raccolta (2007-2010)



(*) Il dato del II trimestre 2010 a settembre 2010 è ancora provvisorio, in quanto non ancora approvato ufficialmente dal Comitato.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma (monitoraggi Pragma).

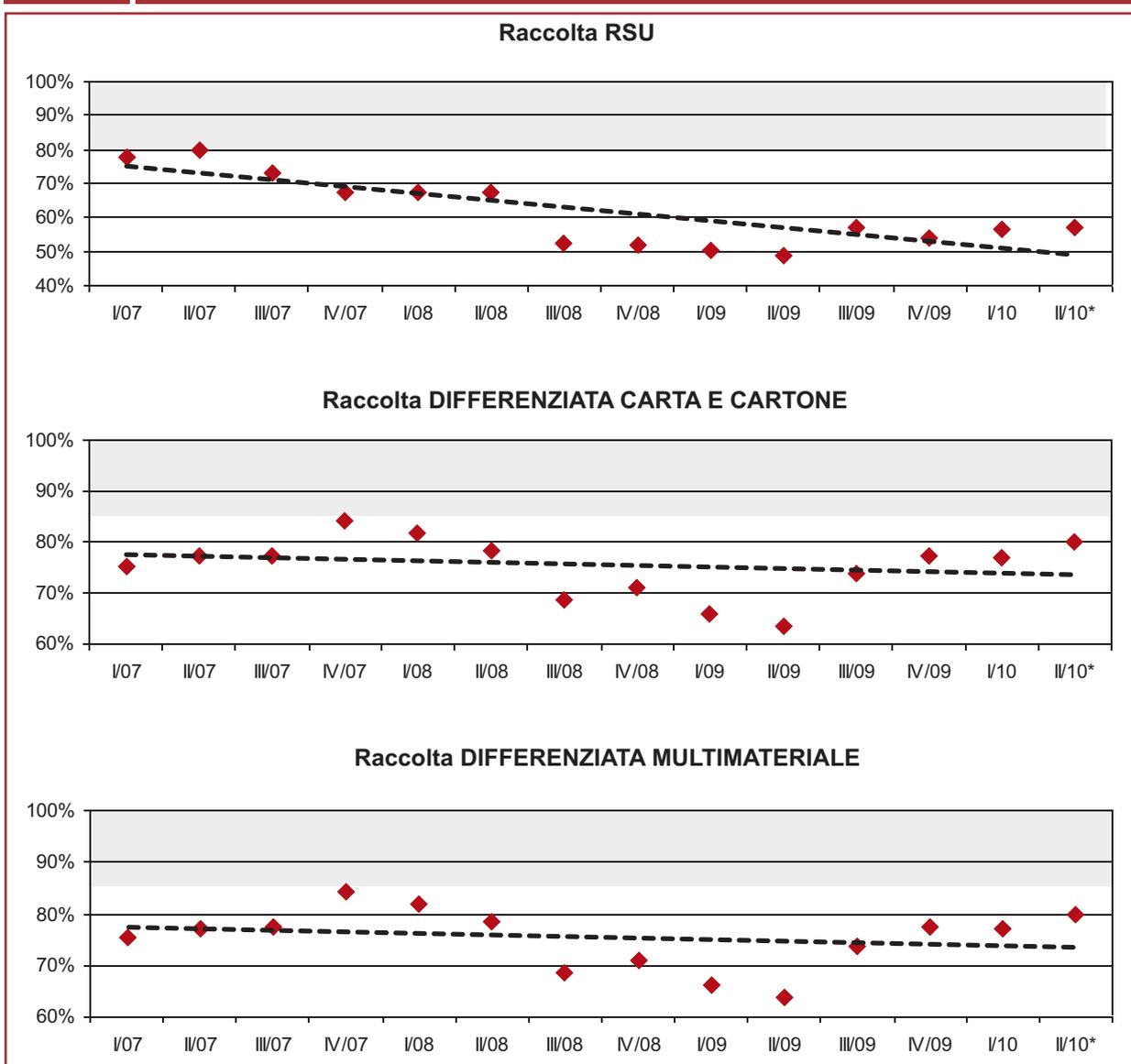


Il decoro e la funzionalità dei cassonetti sono gli aspetti decisamente più problematici della qualità del servizio (Fig. 5.11). Anche in questo caso l'andamento nel tempo evidenzia un peggioramento tendenziale (soprattutto per gli indifferenziati), ma la gravità della situazione è evidente osservando il forte *gap* delle rilevazioni rispetto agli obiettivi contrattuali (85% di rilevazioni almeno sufficienti per tutti i tipi di cassonetto).

Per i cassonetti indifferenziati, lo standard è stato rispettato nel primo semestre 2007, ma in seguito il

giudizio è drasticamente e rapidamente peggiorato, fino a raggiungere percentuali di sufficienza addirittura inferiori alla metà delle osservazioni nel secondo trimestre 2009 e - malgrado la ripresa - le rilevazioni successive non hanno mai raggiunto il 60% di osservazioni sufficienti. Per i contenitori delle differenziate, anche questo indicatore segue un andamento analogo nei periodi di rilevazione, non raggiungendo mai lo standard contrattuale (il massimo viene raggiunto nel quarto trimestre 2007, 84%), ma senza neppure scendere al di sotto del 60% di rilevazioni almeno sufficienti.

Fig. 5.11 Decoro e funzionalità dei contenitori per le varie tipologie di raccolta (2007-2010)



(*) Il dato del II trimestre 2010 a settembre 2010 è provvisorio, in quanto non ancora approvato ufficialmente dal Comitato. Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma (monitoraggi Pragma).

Nel 2009 Ama ha cominciato gradualmente ad applicare un nuovo modello di servizio, dedicando particolare attenzione alla pulizia delle aree circostanti i cassonetti e dei percorsi di raccolta. La Tav. 5.8 evidenzia la variazione delle rilevazioni medie per municipio di questi indicatori fra il periodo precedente l'adozione del nuovo modello e quello successivo. In grassetto sono evidenziate le rilevazioni inferiori allo standard contrattuale e le variazioni negative.

Risulta subito evidente che con la nuova organizzazione il numero di municipi dove gli obiettivi contrattuali non sono rispettati è diminuito drasticamente e che, comunque, solo in tre casi su trentotto la variazione non è stata positiva. L'unico caso di variazione negativa riferito alla pulizia delle strade riguarda l'XI Municipio, dove comunque lo standard è pienamente rispettato, sia prima che dopo l'implementazione del nuovo modello. Nel caso delle aree intorno ai cassonetti, invece, i due casi di peggioramento sono riferiti a municipi che dopo l'attivazione del nuovo modello sono leggermente al di sotto dell'obiettivo, evidenziando la necessità di migliorare ulteriormente gli interventi.

Per tutte le altre osservazioni si rileva un miglioramento, in alcuni casi molto significativo, come ad esempio nell'VIII e nel X Municipio, che hanno visto incrementi delle rilevazioni sufficienti nella pulizia pari rispettivamente al 46% e al 37% e nelle aree intorno ai cassonetti al 31% e al 29%; con il miglioramento conseguito i due municipi hanno raggiunto l'obiettivo contrattuale per uno degli indicatori e si sono avvicinati sensibilmente all'altro.

Per quanto riguarda la pulizia delle strade, i municipi che non raggiungevano lo standard erano 15 su 19 e l'VIII Municipio era il peggiore con il 49% delle rilevazioni sufficienti; con il nuovo servizio solo 6 municipi sono al di sotto del 90% e il peggiore dei municipi ha il 74% di rilevazioni sufficienti.

Per le aree circostanti i cassonetti, prima dell'adozione del nuovo modello solo 3 municipi rispettavano lo standard e il peggiore era ancora l'VIII con il 54% di rilevazioni sufficienti; in seguito, solo 7 municipi sono ancora sotto standard e il peggiore raggiunge il 78% di rilevazioni sufficienti.

Tav. 5.8 Indicatori medi relativi all'igiene del suolo per municipio prima e dopo l'attivazione del nuovo modello di servizio (anni 2008/2010)

Municipio	Data di attivazione del nuovo modello di servizio	Pulizia e decoro delle strade (obiettivo 90%)			Pulizia dell'area circostante i cassonetti (obiettivo 85%)		
		Media periodo precedente	Media periodo successivo	Differenza	Media periodo precedente	Media periodo successivo	Differenza
I	feb-10	73,1	84,0	10,9	85,0	84,4	-0,7
II	giu-09	74,5	91,9	17,3	80,9	90,2	9,3
III	gen-10	96,3	99,3	3,0	81,8	99,3	17,5
IV	giu-09	88,5	90,5	1,9	60,6	83,9	23,3
V	gen-10	91,5	95,3	3,8	66,6	93,9	27,3
VI	apr-09	94,6	98,1	3,5	82,1	94,5	12,5
VII	gen-10	77,1	91,6	14,4	84,2	83,2	-1,0
VIII	feb-10	48,5	94,1	45,6	53,6	84,3	30,7
IX	apr-09	57,3	79,8	22,5	76,2	88,8	12,7
X	feb-10	52,7	89,9	37,2	56,0	85,3	29,3
XI	dic-09	98,5	91,5	-7,1	87,7	92,3	4,6
XII	dic-09	81,9	94,9	13,0	79,2	93,0	13,8
XIII	mag-09	61,0	74,2	13,2	67,6	77,5	10,0
XV	set-09	89,0	98,1	9,2	81,4	88,7	7,4
XVI	set-09	83,3	96,9	13,7	81,9	91,6	9,7
XVII	mar-09	80,6	91,8	11,2	91,1	96,9	5,8
XVIII	mar-09	75,3	87,9	12,6	80,4	84,9	4,5
XIX	ott-09	88,4	93,6	5,2	78,1	83,5	5,4
XX	ott-09	66,4	85,4	19,0	66,3	87,2	20,9

Nota: in grassetto le rilevazioni medie inferiori allo standard contrattuale e i delta negativi.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma (monitoraggi Pragma).

In generale, quindi, il modello sembra funzionare bene, anche se ancora restano indietro alcuni municipi, sotto standard per entrambi gli indicatori: si tratta soprattutto del XIII (74% e 78%), ma anche del I (entrambi 84%), mentre per il XVIII il mancato raggiungimento degli obiettivi è praticamente insignificante.

Per quanto riguarda ciò che emerge dai report trimestrali di Ama, la Tav. 5.9 riporta alcuni indicatori del

servizio erogato nel triennio 2007/2009 paragonandoli agli obiettivi previsti da Contratto di Servizio; la stessa tavola descrive anche i principali indicatori della gestione dei rifiuti in relazione alle previsioni del Piano Finanziario 2009 e l'andamento dei reclami pervenuti circa la mancata pulizia delle strade e il mancato svuotamento dei cassonetti della raccolta differenziata della carta (bianchi) e del multimateriale (blu).

Tav. 5.9 Indicatori di qualità da Contratto di Servizio (CdS), previsioni da Piano Finanziario 2009 (PF 2009) e reclami pervenuti (2007/2009)

Indicatori standard CdS	2007	2008	2009	Obiettivo CdS
Spazzamento (h/anno)	2.183.624	2.258.947	2.636.185	1.900.000
Interventi spazzamento/kmq (n. medio)	1,87	1,92	2,24	1,67
Cestini (n.)	20.384	19.774	13.200	25.000
Contenitori (n.)	53.515	53.686	54.039	55.680
Capacità contenitori (l/g)	101.193.120	102.847.420	102.638.320	90.000.000
Contenitori bianchi (n.)	13.232	10.973	14.322	10.955
Contenitori blu (n.)	13.115	11.879	14.231	11.241
Abitanti serviti per contenitore bianco	239	289	221	274
Abitanti serviti per contenitore blu	242	267	223	267
Capacità procapite bianchi (l/ab/g)	2,67	2,59	2,66	2,33
Capacità procapite blu (l/ab/g)	1,89	1,83	1,88	1,45
Soluzione ai problemi fuori standard	2007	2008	2009	Standard CdS
Verdi danneggiati	70%	78%	78%	10 gg
Bianchi danneggiati	42%	46%	64%	10 gg
Blu danneggiati	56%	74%	54%	10 gg
Bianchi troppo pieni	41%	45%	43%	24h
Blu troppo pieni	37%	50%	49%	24h
Call center: risposte entro 120 sec.	82%	70%	69%	90%
Reclami	2007	2008	2009	Variazione % 2009/07
Reclami lavaggio strade	11.545	10.989	10.472	-9%
Reclami svuotamento cassonetti bianchi	5.237	12.991	6.931	32%
Reclami svuotamento cassonetti blu	7.388	24.074	7.793	5%
Destinazione dei rifiuti	2007	2008	2009	PF 2009
Rifiuti a discarica	1.356.021	1.221.686	1.290.571	712.000
Rifiuti differenziati	17%	20%	21%	21%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma (Report trimestrali Ama).

Innanzitutto, bisogna osservare che gli indicatori riferiti all'erogazione del servizio di spazzamento strade superano ampiamente gli obiettivi minimi approvati nel contratto (che si ricorda essere tuttavia 'datato', in quanto riferito al triennio 2005/2007 e in seguito prorogato, ma mai rinnovato).

Viceversa, la quantità di cestini e contenitori è - soprattutto nel primo caso - inferiore agli obiettivi. Mal-

grado l'azienda indichi la maggiore capacità dei contenitori per la raccolta stradale (decisamente superiore all'obiettivo in termini di litri/giorno) quale alternativa al numero delle postazioni, si vuole in questa sede evidenziare come un numero minore di contenitori significhi maggiori spostamenti per i cittadini che vogliono gettare correttamente i rifiuti. Inoltre, la tesi dell'azienda secondo cui la riduzione del numero

di cestini sarebbe finalizzata ad incentivare l'uso dei contenitori e quindi una più spinta differenziazione sembra piuttosto miope, soprattutto in una città dove è pubblicamente riconosciuta e denunciata la scarsa attenzione dei cittadini e dei turisti alla pulizia delle strade. Quando un cittadino o un turista non trova cestini a portata di mano è improbabile che si incammini per cercare un cassonetto. Inoltre, a parte il possibile incentivo di comportamenti scorretti dovuto alla distanza dei contenitori, richiedere maggiori spostamenti può creare problemi alla popolazione più anziana o ai disabili. In ogni caso, si tratta di scelte che sembrerebbero esulare dall'autonomia decisionale dell'azienda, in quanto appositamente regolati nel Contratto di Servizio.

Per quanto riguarda il rispetto dei tempi standard previsti nel Contratto di Servizio per la soluzione dei principali problemi (cassonetti danneggiati e contenitori per la raccolta differenziata troppo pieni), la tavola evidenzia come le percentuali di interventi fuori standard siano mediamente molto alte, soprattutto in relazione alla riparazione o sostituzione dei contenitori danneggiati, che dovrebbe avvenire entro 10 giorni dalla segnalazione. Per gli indifferenziati (verdi) e per i cassonetti bianchi di raccolta della carta la situazione è andata peggiorando costantemente nel triennio: per i verdi, ogni 10 segnalazioni le soluzioni tardive sono passate da 7 a 8; per i bianchi sono passate da circa 4 a più di 6. La sostituzione di cassonetti blu vede invece un miglioramento al 2009, dopo il picco negativo del 2008: ma comunque la metà delle segnalazioni vengono risolte in ritardo.

Lo svuotamento su richiesta dei cassonetti della raccolta differenziata troppo pieni dovrebbe avvenire per contratto entro 24 ore dalla segnalazione; i ritardi per questa tipologia di disservizi sono intorno al 43% per la carta e al 50% per il multimateriale.

Il contratto prevede inoltre che il 90% delle chiamate trovi risposta entro 120 secondi. Anche in questo caso, l'obiettivo contrattuale è disatteso e si osserva un costante peggioramento nel triennio, scendendo dall'82% di risposte entro lo standard del 2007 a meno del 70% nel 2009. In relazione ai reclami, si nota una diminuzione tendenziale di quelli riferiti alla pulizia stradale (-9%, coerente con il maggiore impegno aziendale sullo spazzamento e con il nuovo modello di pulizia; cfr. oltre) e un aumento nel periodo di

quelli indirizzati all'insufficiente svuotamento dei cassonetti per la raccolta differenziata (bianchi e blu, rispettivamente +32% e +5%).

Infine, in relazione agli obiettivi dichiarati nei piani finanziari, si osserva un preoccupante andamento del flusso di rifiuti a discarica, addirittura aumentato dal 2008 al 2009, cosa che evidenzia un problema con i trattamenti dei rifiuti alternativi allo smaltimento; l'obiettivo percentuale di raccolta differenziata per il 2009 è invece stato sostanzialmente rispettato, ma non si può ignorare che l'obiettivo indicato dall'azienda nel Piano finanziario 2009 è particolarmente basso rispetto agli obiettivi di legge (45% per il 2008 e 50% per il 2009).

Una riflessione importante va dedicata alla Fig. 5.12, che mostra la previsione di investimento approvata nel Piano Finanziario 2009 (circa 98 milioni di euro) e gli investimenti effettivamente realizzati nell'anno (45 milioni di euro).

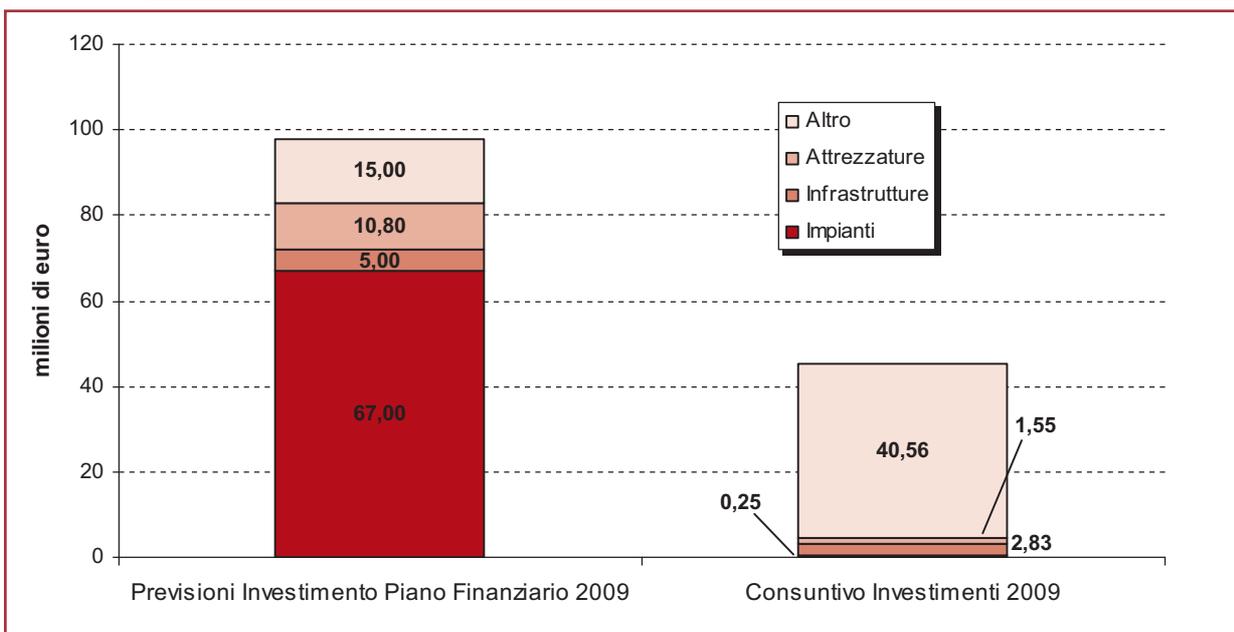
La sproporzione fra la pianificazione e la realizzazione (meno della metà) è tanto più grave se si considerano tre fattori importanti:

- 1) la voce che è stata ridimensionata maggiormente è quella riferita agli impianti e, come evidenziato in relazione alla Tav. 5.9, le carenze di trattamento dei rifiuti alternativo alla discarica per Roma sono pesanti, richiedendo effettivamente un potenziamento dell'impiantistica;
- 2) gli investimenti approvati nel Piano Finanziario contribuiscono all'aumento dei costi previsti e finanziati mediante la tariffa in ragione del tasso di remunerazione del capitale, determinando quindi un maggior fabbisogno che i cittadini devono coprire;
- 3) previsioni di investimento fortemente superiori a quanto poi realizzato sono una costante di tutto il periodo tariffario a partire dal 2003 e fino al 2009 compreso (Fig. 5.13).

Bisogna tuttavia segnalare che il Piano Finanziario 2010 ha significativamente ridimensionato le previsioni di investimento da finanziare mediante tariffa (20 milioni di euro previsti; cfr. il Cap. 3 sul benchmarking riferito all'igiene urbana), confermando la tendenza della nuova gestione Ama a darsi obiettivi più realistici anche se meno ambiziosi. Resta però il dubbio circa l'efficacia dell'impiantistica disponibile, vista la preoccupante portata del ricorso alla discarica.

Fig. 5.12

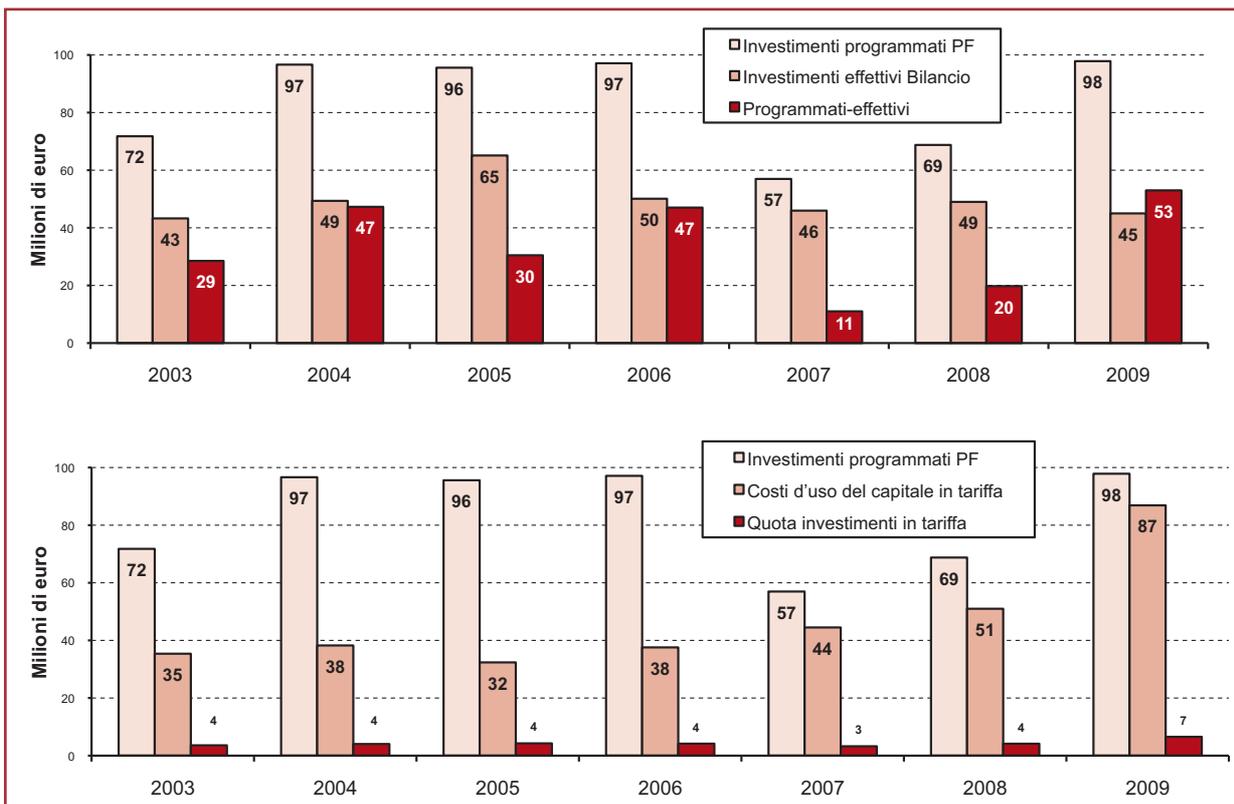
Stato di realizzazione degli investimenti previsti in Piano finanziario e finanziati mediante Ta.Ri. (2009)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma.

Fig. 5.13

Stato di realizzazione degli investimenti previsti in Piano finanziario e finanziati mediante Ta.Ri. (anni 2003/2009)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Igiene urbana nel Comune di Roma.

5.3.2 Fondazione Bioparco - Giardino zoologico

Per quanto riguarda l'affidamento alla Fondazione Bioparco dei servizi di gestione dell'ex-giardino zoologico, pur essendo stato risolto automaticamente il Contratto di Servizio all'atto della trasformazione della società per azioni in Fondazione (cfr. Relazione Annuale 2009, Par. 1.3.1), lo stesso prevedeva comunque alcuni strumenti di monitoraggio e la nomina di un Commissione di Controllo e Coordinamento desti-

nataria, tra l'altro, di una serie di informazioni e di reportistica da parte della società.

Non avendo ricevuto alcun riscontro alle nostre richieste, non è stato possibile accertare se il Dipartimento riceva attualmente dalla Fondazione Bioparco rapporti periodici sull'andamento e la qualità del servizio reso, né se tali informazioni siano eventualmente contenute nella reportistica che, da Statuto, deve essere trasmessa ai soci fondatori.

5.4 Dipartimento Servizi educativi e scolastici

La struttura centrale di linea ora denominata "11. Dipartimento servizi educativi e scolastici", ha mantenuto le competenze sul servizio di trasporto riservato scolastico gestito fino al 2009/2010 da Trambus e il cui affidamento, al momento in regime di proroga per tutto l'anno scolastico 2010/2011, è stato trasferito alla nuova Atac (Tav. 5.10) che, per il 2010, ha prov-

veduto ad inserire anche questo servizio nella sua Carta di qualità.

A seguito della nuova organizzazione conseguente alla macrostruttura comunale, sono state invece trasferite al Dipartimento le competenze relative alla gestione dell'addendum al contratto con Zètema relativamente al Servizio Informagiovani.

Tav. 5.10 Contratti di Servizio del Dipartimento Servizi educativi e scolastici

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
				anno 2008		anno 2009			
	DGC	scad.	emiss.	Rapp.	n. sed.	Rapp.	n. sed.	erogata	percep.
Trambus s.p.a.									
Trasp. ris. scolastico	198/07 ^(a)	30/06/10	2010 ^(b)	gest.	n.a.	si	6	si	parz.
Zètema Progetto Cultura s.r.l.									
Informagiovani	172/09 ^(c)	31/12/11	no	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	si (2009)

(a) Il CdS, inizialmente stipulato con Trambus per il triennio 2007/2010, è stato prorogato per un anno con Atac (DGC 240/2010).

(b) Dal 2010, la CS è redatta da Atac.

(c) Addendum al CdS Settore cultura (DGC 10/2008).

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.4.1 Trambus - Trasporto riservato scolastico

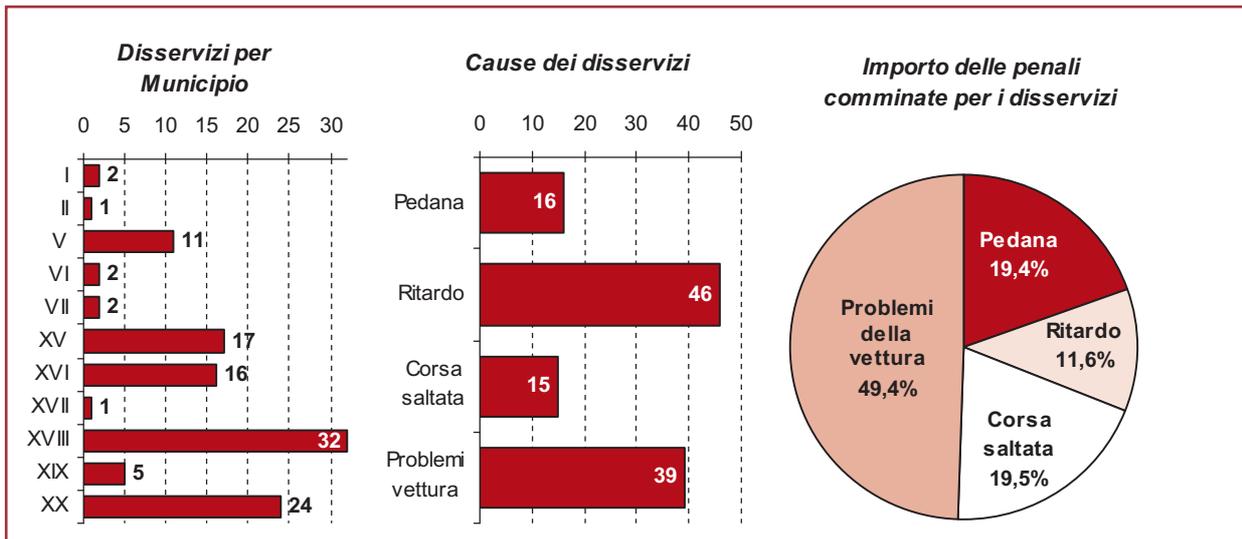
La Commissione di vigilanza è stata istituita per la prima volta solo nel gennaio 2009, per cui i dati, peraltro in alcuni casi non esaustivi, sono disponibili solo da tale data. Nel corso delle riunioni sono stati comunque esaminati l'andamento del servizio, lo stato delle vetture, i controlli effettuati, la programmazione del piano di trasporto, la predisposizione della Carta dei Servizi, i risultati dei questionari distribuiti ai genitori e l'eventuale erogazione del premio previsto dal Contratto di Servizio.

Il servizio di trasporto scolastico riguarda sia gli alunni della scuola dell'obbligo (compresi quelli appartenenti alle comunità nomadi) sia gli alunni disabili anche per le superiori, con mezzi e accompagnamento adeguati (DGC 198/2007). Tuttavia, i disservizi e le penali del trasporto per alunni "normodotati" sono di competenza dei Municipi, mentre il controllo del servizio per i disabili è in capo al Dipartimento Servizi educativi e scolastici. Le penali vengono comminate alle imprese affidatarie che erogano materialmente il servizio, soggette al coordinamento, vigilanza e monitoraggio da parte di Trambus prima e di Atac dopo.

I quasi 9.000 controlli effettuati nel corso dell'anno scolastico 2008-09 hanno consentito di erogare il premio previsto in caso di risultati positivi, sia pure applicando penali per oltre 21mila euro. Nell'anno 2009-10, solo per il trasporto degli alunni disabili, le penali sono invece salite a un totale di 41.265 euro, in particolare per problemi rilevati nei Municipi V, XV,

XVI, XVIII e XX (Fig. 5.14). I disservizi riguardano i ritardi nelle corse (46 volte, pari al 12% sul totale delle penali), la carenza di manutenzione delle vetture (39 volte, 49% delle penali), il mancato funzionamento delle pedane per l'accesso dei disabili (16 volte, 19% delle penali) e le corse saltate (15 volte, 20% delle penali).

Fig. 5.14 Disservizi e penali del trasporto riservato scolastico per alunni disabili (anno 2009-10)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'ex Dipartimento Politiche educative e scolastiche.

Anche la soddisfazione percepita appare elevata, come mostrano i risultati del questionario compilato, ai sensi del Contratto di Servizio, da quasi 6.500 famiglie, che nel 94,7% dei casi hanno espresso un giudizio positivo. Le domande riguardavano anche l'iter amministrativo, la rilevanza e l'evoluzione del servizio e alcuni elementi specifici delle vetture e dell'assistenza a bordo. Tuttavia, non è stata fatta dal Dipartimento Politiche educative e scolastiche una successiva elaborazione delle risposte pervenute, sia per carenza di risorse umane sia per le poche criticità segnalate, ma solo valutato il gradimento complessivo. Il motivo più ricorrente di insoddisfazione non è peraltro riconducibile al servizio in sé, ma alla difficoltà di accesso, in particolare nei Municipi V e X.

5.4.2 Zètema - Informagiovani

Il servizio Informagiovani, definito come "servizio informativo integrato giovani nei campi della cultura, tempo libero e servizi della città" è stato affidato a Zètema fino al 31 dicembre 2011 con DGC 172/2009 (addendum al CdS principale di cui alla DGC 10/2008), per una spesa complessiva annua di 1.819.080 euro.

Il CdS, che riguarda la gestione di 10 sportelli informativi dislocati sul territorio comunale (Flaiano, Rodari, Morante, Cornelia, Casa del Parco, Guglielmo Marconi, La Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre e Largo Corrado Ricci), prevede i seguenti obiettivi:

- adeguamento costante agli standard definiti dal Coordinamento Nazionale;
- ampliamento dell'offerta culturale mediante la gestione integrata di spazi culturali e l'organizzazione di eventi;
- sviluppo del servizio;
- miglioramento della strategia delle pratiche comunicative al fine di garantire una maggiore informazione ai giovani su cultura, tempo libero e servizi della città.

Gli obiettivi dovranno essere raggiunti garantendo uno standard minimo per ogni servizio, misurato tramite indagini di *customer satisfaction*, con voto medio pari o superiore a 1,8 (scala: molto soddisfatto = 3, abbastanza soddisfatto = 2, poco soddisfatto = 1, per niente soddisfatto = 0), che dovrà migliorare costantemente raggiungendo la media di 2,1 a fine contratto.

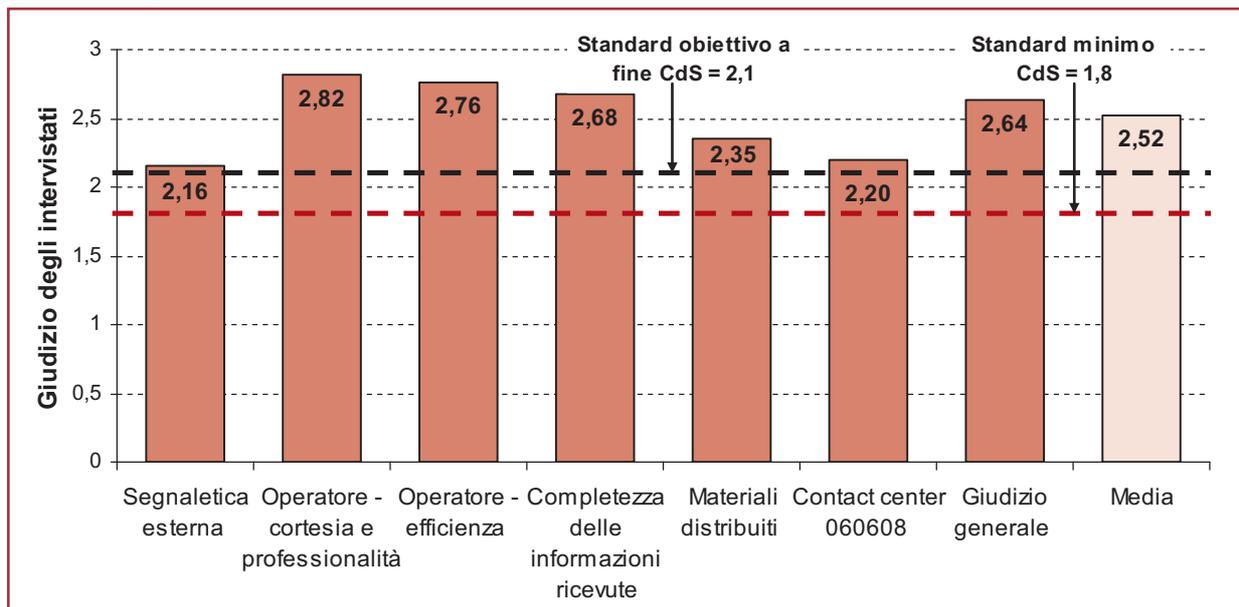
A tal fine Zètema ha svolto, dal 4 al 15 maggio 2009, una indagine di *customer satisfaction* su 446 fruitori dei *Punti Going del Servizio Informagiovani*: dai risultati (Fig. 5.15) si evince che il gestore già eroga un servizio in larga parte ben superiore agli obiettivi finali del CdS (operatori cortesi, professionali ed efficienti, come complete sono le informazioni fornite, mentre

ad un livello leggermente inferiore si collocano la segnaletica esterna e la qualità dei materiali distribuiti).

Sebbene il giudizio sul call center 060608 sia tra i più bassi di questa indagine (2,20), esso non assume particolare valore quantitativo in quanto il 73% degli intervistati non ha espresso giudizi, non essendone utente.

Fig. 5.15

Risultati della *customer satisfaction* sui *Punti Going Informagiovani* (2009)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Zètema.

I computer a disposizione presso gli sportelli e l'aspetto e pulizia del luogo, che sono servizi erogati dalla struttura che ospita i *Punti Going* (Biblioteche Comunali o Università pubbliche) ricevono rispettivamente giudizi medi pari a 2,33 e a 2.53.

Si osserva d'altronde che nel 37% dei casi le informazioni richieste sono inerenti la *fruizione culturale* (cultura ed eventi, tempo libero, creatività, carta giovani), nel 39% dei casi l'*accesso al sapere* (convegni e seminari, scuola e università, formazione e stage, utilizzo computer e internet) e il 24% l'*accesso al lavoro* (concorsi e opportunità U.E., opportunità sul territorio, volontariato, servizio civile, opportunità di lavoro).

A parere dell'Agenzia, una gestione più efficiente potrebbe essere perseguita attraverso una integrazione di alcuni centri *Going* con alcuni *PIT* (*Punti Informativi Turistici*), coprendo così maggiormente il territorio e potendo raggiungere un maggior numero di utenti, siano essi romani o turisti. Questa unione potrebbe anche avviare al modesto uso dei *Punti Going*, infatti nella indagine di Zètema è stato richiesto agli intervistati con quale frequenza utilizzassero il Servizio *Informagiovani*: il 41% del campione risponde "1-2 volte all'anno", il 31% dichiara di farne uso "da 3 a 10 volte all'anno", mentre il 28% lo utilizza "spesso, più di 10 volte all'anno".

5.5 Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana

Anche la nuova Struttura centrale di linea ridenominata "12. Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana" ha mantenuto le competenze, tra le altre, in materia di indirizzo e vigilanza sulle funzioni dei gestori dei servizi pubblici nei settori

dell'illuminazione pubblica (Acea) e della distribuzione del gas (Italgas) (Tav. 5.11). Per entrambi i servizi, l'attività dei Comitati non ha dovuto subire interruzioni stante la conferma dei Presidenti già precedentemente nominati.

Tav. 5.11 Contratti di Servizio del Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
	DGC	scad.		anno 2008		anno 2009		erogata	percep.
			Rapp.	n. sed.	Rapp.	n. sed.			
Acea s.p.a.									
Illumin. pubblica	3/07	31/05/15	no	verbal	4	verbal	5	parz.	no
Italgas s.p.a.									
Distribuz. gas	375/05 ^(a)	31/12/09	no	si	n.d.	n.d.	n.d.	parz.	n.a.

(a) Deliberazione del Consiglio Comunale, affidamento in regime di concessione onerosa.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.5.1 Acea - Illuminazione pubblica

Ai sensi dell'art. 16 del Contratto di Servizio di illuminazione pubblica è istituito un Comitato paritetico composto di tre membri nominati dal Comune di Roma, tre membri nominati da Acea e uno, scelto di comune accordo fra le parti, con funzioni di Presidente. Il Comitato si riunisce almeno trimestralmente

e sono disponibili i verbali di tutte le riunioni tenute nel 2008 e nel 2009.

Per quanto riguarda il controllo della qualità, è stata presentata la documentazione 2008 relativa alle segnalazioni di guasto, ai tempi di ripristino del servizio e alle eventuali penali (Tav. 5.12), mentre per il 2009 è disponibile solo il dettaglio dei tempi medi di ripristino.

Tav. 5.12 Gestione delle segnalazioni di guasto per l'illuminazione pubblica, ripristino del servizio e penali (2008)

Classe di guasto	Segnalazioni di guasto				Penali			Tempi medi di ripristino
	Totali	Soggette a computo penali	Risolte oltre il TMAX	Oltre TMAX (%)	Giorni di ritardo	Penale per giorno lavorat.	Importo totale	
Quartieri	101	-	-	0,0%	-	50,00	-	-
Strada	7.440	4.572	26	0,6%	129	50,00	6.450,00	2,41
Tratti di strada	816	697	10	1,4%	34	50,00	1.700,00	6,03
Lampada, di cui:	11.255	8.940	164	1,8%	1.919	25,00	47.975,00	8,13
Singola lampada	10.005	8.301	58	0,7%	760	25,00	19.000,00	-
Montanti	629	499	71	14,2%	830	25,00	20.750,00	-
Sostegno	621	140	35	25,0%	329	25,00	8.225,00	-
Altro	2.310	-	-	0,0%	-	-	-	11,44
Totale	21.922	14.209	200	1,4%	2.082		56.125,00	

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Illuminazione Pubblica nel Comune di Roma.

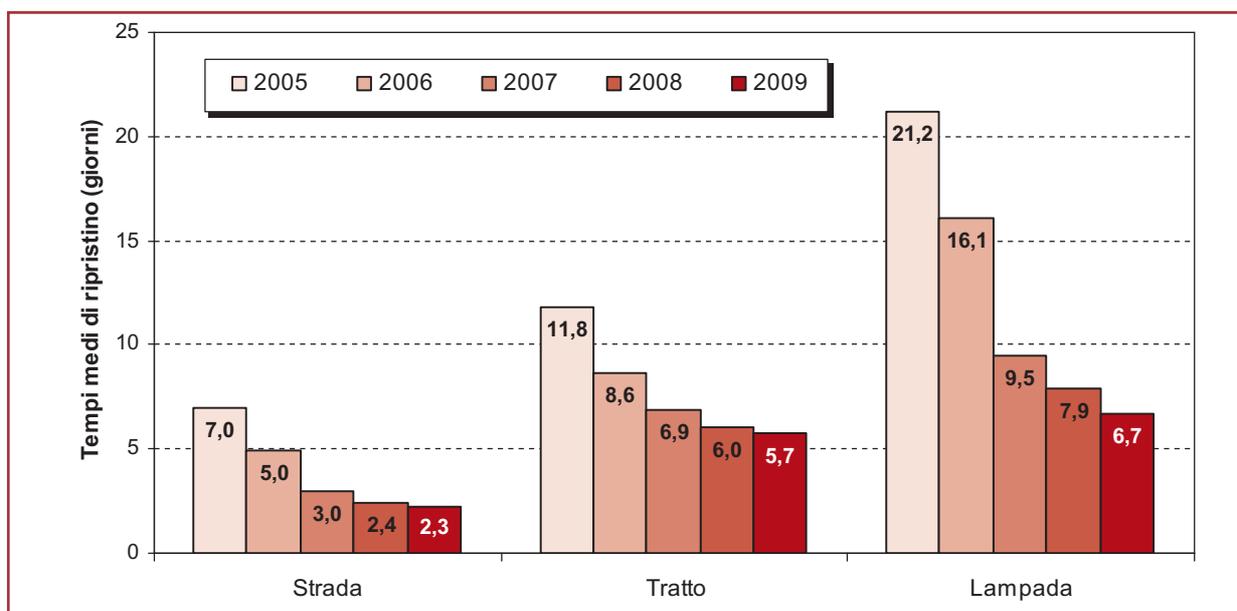
La percentuale di guasti riparati oltre il tempo standard che dà luogo all'applicazione di penali è in realtà molto bassa, toccando un massimo per la classe "lampada", pari all'1,8%. Entrando nel dettaglio delle lampade, si osserva come la riparazione dei sostegni sia il tipo di guasto che determina più frequentemente ritardi (un sostegno su quattro viene riparato oltre lo standard), ma in realtà è un evento che si presenta con frequenza abbastanza limitata (a Roma nel 2008 i guasti ai sostegni cui era eventualmente applicabile il regime delle penali sono stati 140, meno di uno ogni due giorni, e quelli effettivamente risolti in ritardo sono solo 35).

Nell'ambito dei casi di ritardo che hanno dato luogo

all'applicazione di penali, il tempo medio di ritardo è massimo per il caso delle lampade singole (13 giorni), per i montanti (quasi 12 giorni) e per i sostegni (9 giorni), mentre per i guasti più importanti i rari casi di ritardo sono comunque limitati a pochi giorni (in media 5 giorni di ritardo per le strade e 3 per i tratti di strada).

La Fig. 5.16, invece, evidenzia l'andamento nel tempo dei tempi medi di ripristino del servizio per le più frequenti tipologie di guasto (esclusi i guasti di rete estesi ai quartieri, per cui comunque i tempi di riparazione non superano mai un giorno). È evidente come la qualità del servizio, da questo punto di vista, negli ultimi 5 anni sia migliorata costantemente.

Fig. 5.16 Tempi medi di ripristino del servizio di illuminazione pubblica nel Comune di Roma per tipologia di guasto (anni 2005/2009)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Illuminazione pubblica nel Comune di Roma.

Tale risultato trova in parte riscontro anche nell'andamento del numero di lettere di reclamo inviate ai quotidiani, drasticamente diminuite a partire dal 2007 (Fig. 5.17).

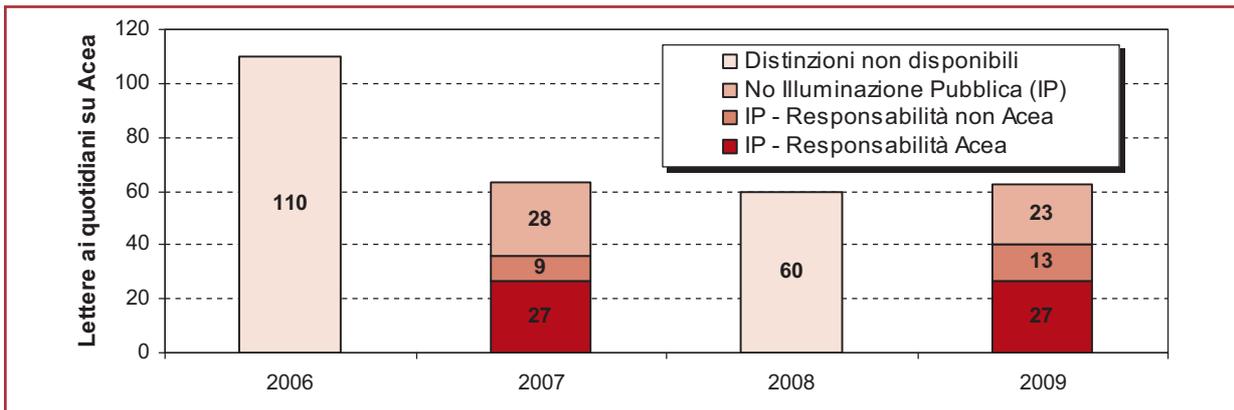
Altro segnale della migliorata percezione del servizio da parte dei cittadini è la riduzione delle lettere di reclamo indirizzate direttamente ad Acea (Fig. 5.18), passate da 2.330 nel 2005 a un minimo di 1.141 nel 2007 (ridotte quindi a poco più della metà) e comun-

que arrivate a poco più di 1.400 nel 2009 (con una riduzione del 40% rispetto al 2005).

Migliora inoltre sensibilmente la tempistica delle risposte ai reclami da parte dell'azienda. Nel 2005, infatti, solo il 70% delle lettere avevano risposta entro un mese, mentre negli anni successivi tale percentuale è arrivata nettamente sopra al 90%; anche se nel 2009 si nota un'inversione di tendenza, la percentuale di risposte entro il mese è comunque pari all'85%.

Fig. 5.17

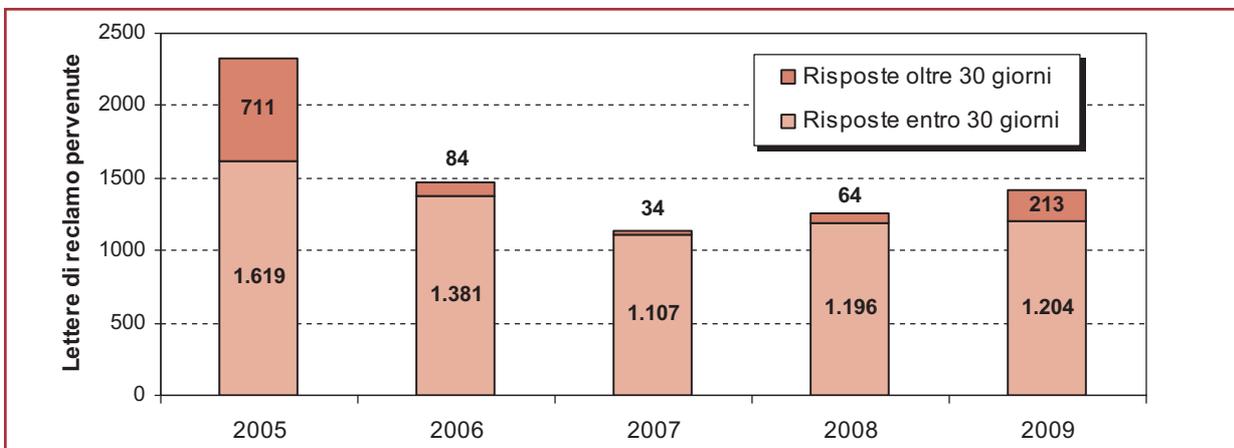
Report su lettere ai quotidiani (anni 2006/2009)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Illuminazione pubblica nel Comune di Roma.

Fig. 5.18

Lettere di reclamo per il servizio di illuminazione pubblica: risposte entro e oltre 30 giorni (anni 2005/2009)



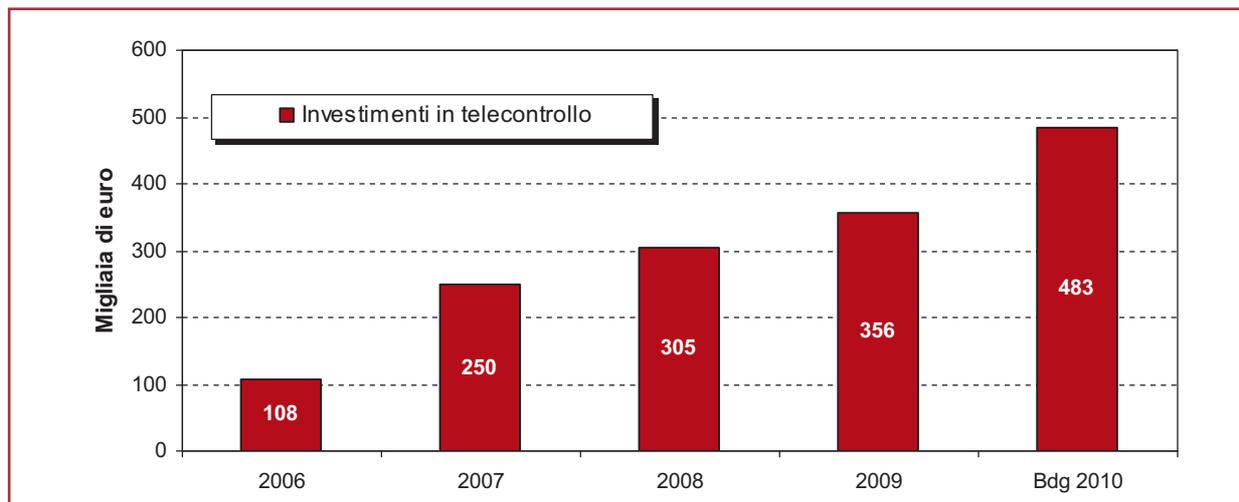
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Illuminazione pubblica nel Comune di Roma.

I risultati positivi in termini di riduzione costante dei tempi di riparazione dei guasti possono essere in parte imputati all'implementazione progressiva in via sperimentale del telecontrollo della rete di illuminazione pubblica. Dal materiale prodotto nelle riunioni del Comitato paritetico risulta che la sperimentazione degli anni 2006/2007 e gli investimenti proseguiti nel periodo 2008/2009 avrebbero portato al telecontrollo di oltre 70.000 lampade, pari al 36% della consistenza dedicata all'illuminazione pubblica (Fig. 5.19).

Infine, dal punto di vista della qualità erogata, va segnalato l'impegno dell'azienda sulla tecnologia LED, che consente un significativo risparmio energetico. I benefici dal punto di vista dei cittadini e dell'Ammini-

strazione sono tuttavia assolutamente indiretti (si ricorda che il costo del servizio per il Comune è a *forfait* e include il costo dell'energia, per cui i benefici economici del risparmio energetico sono tutti a vantaggio dell'azienda) e riguardano soprattutto l'impatto ambientale del servizio, in quanto la tecnologia LED consente di ridurre i consumi energetici aumentando il flusso luminoso, non utilizza componenti inquinanti (come il mercurio) e consente di realizzare impianti di dimensioni ridotte con una più bassa domanda di smaltimento. Dal punto di vista dell'efficienza produttiva, tale tecnologia consentirebbe all'azienda di ridurre sia il costo energetico che quello di manutenzione e di smaltimento.

Fig. 5.19

Investimenti dedicati al telecontrollo della rete di illuminazione pubblica (anni 2006/2009) e *budget* 2010

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio di Illuminazione pubblica nel Comune di Roma.

5.5.2 Italgas - Distribuzione gas

Il Comitato paritetico per il servizio Gas svolge un'attività di carattere consultivo nei confronti della gestione del servizio e ha lo scopo di consentire un maggior coinvolgimento del Comune nelle principali scelte della società concessionaria. Il comitato esprime pareri contenenti indicazioni relative alla politica tariffaria per incentivare la scelta del gas per gli usi domestici (nei limiti delle regole stabilite dell'AEEG), alla priorità degli investimenti di estensione del servizio alle zone di nuova urbanizzazione e alla determinazione dei contributi e dei noli. I pareri espressi dal Comitato paritetico - anche se unanimi - non sono vincolanti per le parti, che sono tuttavia impegnate alla loro attenta valutazione. La concessione non stabilisce una tempistica predefinita per le riunioni del comitato.

Dietro richiesta dell'Agenzia, il Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana ha prodotto l'attività del Comitato riferita all'anno 2008, ma non quella riferita al 2009 (Tav. 5.11).

Il Comitato si è riunito il 26 febbraio 2009 per fare il punto a consuntivo sugli investimenti di sostituzione della rete in ghisa del 2008 e sul programma 2009, per verificare ed approvare l'aggiornamento della consistenza dei beni a tutto il 2007 e per l'aggiornamento dei contributi per il 2009.

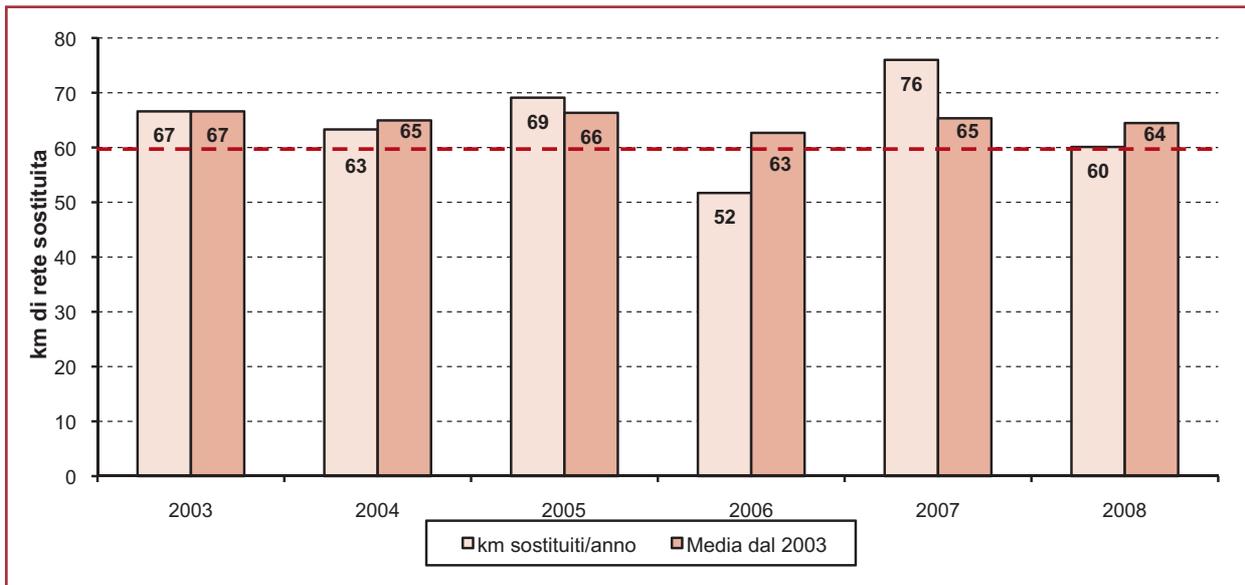
Secondo gli impegni presi con il Comune di Roma, Italgas deve procedere a sostituire tutta la vecchia rete in ghisa e piombo con nuove tubazioni in acciaio

e polietilene, seguendo un programma di sostituzione di 60 km di tubazione l'anno in media. A partire dal 2003 (data di rinnovo dell'impegno) e fino al 2008 tale programma è stato rispettato, per una consistenza complessiva di circa 387 km di rete rinnovata nel periodo (Fig. 5.20): nel 2008 sono stati sostituiti 60,1 km di tubi; contestualmente il Comitato ha preso visione del piano di sostituzione riferito al primo semestre 2009 (42 km già presentati al Dipartimento, mentre il dettaglio dei rimanenti 18 km da sostituire nel secondo semestre non era ancora definito).

La consistenza dei beni è stata aggiornata al 31 dicembre 2007, con determinazione degli impianti da devolvere gratuitamente al Comune di Roma all'atto della cessazione del rapporto convenzionale, che risulta pari in valore al 9,28%. Una Commissione tecnica ha verificato la corrispondenza fra le schede tecniche e lavori effettuati, riscontrando in alcuni impianti anomalie, in seguito eliminate da parte di Italgas.

È stato inoltre approvato dal Comitato l'adeguamento del tariffario, incrementato secondo la variazione dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, che per il 2008 è pari a +3,8%. In una nota, è precisato che i ripristini ed eventuali ponteggi sono addebitati all'utente secondo il costo effettivamente sostenuto, che l'eventuale impiego di scala montante o di autogrù con braccio elevatore è addebitato in base alla tariffa giornaliera indicata per il 2009 e che per interventi complessi al di fuori degli standard il contributo va calcolato di volta in volta in base alla valorizzazione analitica delle opere da eseguire.

Fig. 5.20

Tempistica della sostituzione della rete di distribuzione del gas in ghisa/piombo con tubazioni in acciaio/polietilene da parte di Italgas (km)


Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Comitato Paritetico per il Servizio Gas nel Comune di Roma.

In sede di Comitato paritetico sono state anche avanzate alcune richieste, che i rispettivi rappresentanti si impegnano a sottoporre all'attenzione delle parti: da parte del Dipartimento viene chiesta a Italgas una particolare attenzione alla fase di ripristino stradale in seguito ai lavori di scavo e viene chiesto di far rientrare nell'ambito della disciplina della realizzazione delle condutture stradali (art. 8 del contratto di concessione) anche le modifiche agli allacciamenti; da parte di Italgas viene chiesto al Dipartimento di modificare la disposizione del Regolamento scavi che

obbliga l'azienda a rispettare una distanza di quattro metri rispetto alle alberature grandi (si parla degli alberi di qualunque genere e specie, con diametro del tronco compreso fra 70 cm e 150 cm), cosa di cui - con le nuove tubazioni in acciaio e polietilene - verrebbe secondo il parere di Italgas a mancare il presupposto.

Quest'ultima richiesta da parte di Italgas, tuttavia, non sembra essere stata recepita nella DCC 105/2009 che ha modificato e integrato il Regolamento scavi.

5.6 Dipartimento Promozione dei servizi sociali e della salute

Il nuovo modello organizzativo della macrostruttura comunale ha confermato nella nuova Struttura centrale di linea ora denominata "14. Promozione dei servizi sociali e della salute" le competenze, tra le altre, in materia di indirizzo e vigilanza sulle funzioni dei gestori dei servizi pubblici nei settori dell'illuminazione votiva cimiteriale (concessione ad Acea), dei servizi funebri e cimiteriali (affidamento ad Ama) e della ge-

stione delle farmacie comunali e di altri servizi di prevenzione socio-sanitaria, attribuiti da Statuto a Farmacap (Tav. 5.13).

In questo settore la situazione di "disordine" amministrativo risulta alquanto critica, sia per la carenza di idonei strumenti di natura contrattuale (Acea e Farmacap), sia per la ritardata attivazione delle attività di controllo demandate al Comitato (Ama).

Tav. 5.13 Contratti di Servizio/Concessioni del Dipartimento Promozione dei servizi sociali e della salute

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
	DGC	scad.		emiss.	anno 2008		anno 2009		erogata
			Rapp.		n. sed.	Rapp.	n. sed.		
Acea s.p.a.									
Illum. votiva cimit.	2264/43 ^(a)	a revoca	no	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.
Ama s.p.a.									
Serv. fun. e cimit.	74/07	31/05/13	2004	n.a.	n.a.	gest.	n.d.	n.d.	n.d.
Azienda Speciale Farmacap									
Farmacie comun.	453/00	5 anni	no	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.d.
Teleassist. Telesocc.	^(b)	mensile	no	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	no	no

(a) Deliberazione del Governatorato.

(b) Affidato con Determinazione Dirigenziale, nelle more della stipula del CdS.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.6.1 Acea - Illuminazione votiva cimiteriale

Per quanto riguarda il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Verano, di Prima Porta e di altri minori, la vecchia concessione, risalente al 1943 e confermata in sede di trasformazione di Acea da azienda speciale in società per azioni, non prevede un disciplinare tecnico né tanto meno la nomina di un Comitato; nonostante le numerose richieste formulate, non risulta inoltre che venga svolta una attività di controllo diretta sulla qualità del servizio resa agli utenti da parte degli uffici del Dipartimento.

5.6.2 Ama - Servizi funebri e cimiteriali

La Commissione è stata istituita per la prima volta nel luglio 2008 ed ha iniziato le sue attività a dicembre dello stesso anno; ad oggi è stato possibile disporre dei rapporti trimestrali di Ama sulle attività svolta e sul rendiconto economico, nonché della relazione Ama sulla gestione 2009, mentre la relazione della Commissione per il 2009 non è stata ancora emessa e i dati sulla qualità erogata e percepita previsti da contratto non sono mai stati prodotti.

5.6.3 Farmacap - Farmacie comunali

Per quanto riguarda l'affidamento a Farmacap dei servizi farmaceutici comunali, nonostante le previsioni normative e regolamentari, dall'anno 2006 non è stato più stipulato un nuovo Contratto di Servizio; anche in questo caso, non risulta che venga svolta una attività di controllo diretta sulla qualità del servizio resa agli utenti da parte degli uffici del Dipartimento.

5.6.4 Farmacap - Prevenzione socio - sanitaria

Nell'ambito del progetto "Non più soli", dal 2002 sono stati affidati a Farmacap i due servizi di teleassistenza (contatti telefonici con gli anziani) e di telesoccorso (segnalazione di allarme manuale o automatica). Anche in questo caso, la mancata approvazione di un nuovo Contratto di Servizio ha comportato che l'affidamento, che fino ad agosto 2008 aveva durata bimestrale ed ora solo mensile, sia stato formalizzato sulla base di determinazioni dirigenziali e relative lettere di affidamento.

Il servizio di teleassistenza offre contatti telefonici programmati da parte di una centrale operativa al domicilio dell'anziano per verificarne lo stato di salute. Il servizio di telesoccorso garantisce invece l'installazione di una centralina che collega l'abitazione dell'anziano a una centrale operativa.

Secondo quanto riferito dal Dipartimento, i costi del servizio, che dal 1 gennaio 2008 sono totalmente a carico del Comune di Roma mentre prima erano ripartiti tra questo e Farmacap, hanno subito un notevole aumento nel biennio 2008-2009 e nei primi 9 mesi del 2010; non sono stati forniti tuttavia sufficienti dati quantitativi al riguardo.

Negli anni 2008 e 2009 il numero di utenti è rimasto invariato ed è stato pari a 4.131 utenti per la teleassistenza e 3.338 per il telesoccorso (buona parte degli assistiti usufruisce di entrambi i servizi).

La rendicontazione di Farmacap al Dipartimento, disponibile per i mesi di maggio e luglio 2010 per il te-

lesoccorso e giugno 2010 per la teleassistenza, prevede sia elenchi mensili degli utenti in ordine alfabetico, per Municipio di appartenenza e per data di installazione delle apparecchiature di telesoccorso,

sia una relazione mensile sul servizio. Ad oggi non sono stati ancora predisposti indicatori e sistemi di rilevazione e misurazione della qualità erogata e percepita, relativi al servizio.

5.7 Dipartimento Cultura

Le competenze in materia di indirizzo e vigilanza sulle funzioni dei gestori dei servizi pubblici nei settori della gestione degli spazi espositivi Scuderie del Quirinale e Palazzo delle Esposizioni (affidamento all'Azienda Speciale Palaexpò), della gestione dell'auditorium Parco della Musica (attribuita alla Fondazione Musica per Roma) e della convezione con l'Accademia nazionale di Santa Cecilia (Tav. 5.14), sono state confermate nella nuova struttura centrale di linea adesso denominata "15. Dipartimento Cultura".

L'approvazione in fase terminale dell'anno di riferi-

mento dei contratti relativi a Palaexpò e Musica per Roma, determinata sostanzialmente dal ritardo dell'iscrizione in bilancio delle somme necessarie alla copertura dei costi di servizio, ha reso – ad avviso del Dipartimento – inopportuna ed inefficace la nomina dei due Comitati che, per definizione, devono operare il monitoraggio dell'attività nel corso della gestione stessa. Il Dipartimento ha pertanto effettuato i necessari controlli di ufficio sull'attività svolta e documentata dai consuntivi presentati dai gestori a chiusura di ciascun esercizio, mentre non è stato possibile procedere ai sopralluoghi previsti da contratto.

Tav. 5.14 Contratti di Servizio del Dipartimento Cultura

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
	DGC	scad.		anno 2008		anno 2009		erogata	percep.
			Rapp.	n. sed.	Rapp.	n. sed.			
Azienda Speciale Palaexpo									
Palazzo Esposizioni	399/09	31/12/09	2008	n.a.	n.a.	gest.	n.a.	no	si (2009)
Fondazione Musica per Roma									
Parco della Musica	368/09	31/12/09	2009	gest.	n.a.	gest.	n.a.	parz.	no
Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia									
Parco della Musica	56/08 ^(a)	31/12/10	no	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	si (2009)

(a) Convenzione approvata con deliberazione adottata dal Commissario straordinario, con i poteri del Consiglio Comunale.
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.7.1 Palaexpò - Palazzo delle Esposizioni

Oltre alla relazione del gestore sull'andamento dei costi e ricavi per l'anno 2009, l'unico documento trasmesso all'Agenzia riguarda una *customer satisfaction* effettuata su un campione di 908 individui di età apparente oltre i 15 anni, che hanno compilato il questionario a fine visita in maniera autonoma presso il Palazzo delle Esposizioni tra novembre 2008 e gennaio 2009 (in occasione delle mostre *Etruschi, Bill Viola e Praga*).

L'indagine prima definisce il profilo del campione dei visitatori e successivamente indaga sulla percezione della qualità dei servizi e delle mostre visitate. Di seguito elenchiamo le maggiori evidenze:

- come spesso accade (tra l'altro nelle stesse indagini dell'Agenzia e di Zètema) le donne sono maggioritarie (57%) rispetto agli uomini nelle visite, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata, con poco più del 43%, è tra 25-44 anni;
- il 93% dei visitatori del Palazzo delle Esposizioni (di seguito, PdE) ha dichiarato essere italiano (per

il Sistema Musei Civici, Zètema stima i visitatori italiani in circa il 48% (vedi oltre) e l'Agenzia³ circa il 52%).

- la fruizione, come di consueto, è prevalentemente legata all'istruzione elevata (62% di laureati e 32% di diplomati).

La *customer satisfaction* non prevede il calcolo di una media dei voti espressi (come invece avviene per Zètema), ma solo la percentuale per ciascuna classe di risposta. Alla richiesta di dare un giudizio complessivo alla visita, il 38% è molto soddisfatto, il 49% abbastanza soddisfatto, il 9% poco soddisfatto e il 4% per niente soddisfatto.

Provando ad ipotizzare una valorizzazione dei giudizi qualitativi, assegnando 0 a "per niente soddisfatto", 1 a "poco soddisfatto", 2 a "abbastanza soddisfatto" e 3 a "molto soddisfatto", il giudizio complessivo medio che i visitatori intervistati assegnano al Palazzo delle Esposizioni è 2,32 che risulterebbe quindi essere ampiamente positivo, sebbene inferiore al giudizio sull'esperienza generale assegnato alla maggioranza dei musei del Sistema Musei Civici (vedi oltre Fig. 5.21).

5.7.2 Musica per Roma - Parco della Musica

I rendiconti consuntivi sul rispetto del Contratto di Servizio di Musica per Roma (anni 2008 e 2009) prevedono il raggiungimento di standard (definiti come risultati attesi) per i seguenti servizi: accesso al pubblico, accoglienza, antincendio, vigilanza, soccorso medico, pulizia, biglietteria, web e comunicazione, culturale e commerciale, mostre e visite guidate, visitatori e spettatori, informazione, merchandising, assistenza agli eventi, ricavi affittanze, capacità di autofinanziamento e ricavi.

Nel 2008 tutti i risultati attesi sono stati raggiunti, tranne che per:

- occupazione degli spazi strategici per eventi commerciali (obiettivo atteso tra il 10% e il 15%, risultato conseguito pari all'8%);
- apertura dell'Auditorium Arte (obiettivo atteso di 180 giorni, risultato conseguito pari a 142 giorni);
- visitatori dell'Auditorium Arte (obiettivo atteso di 25.000, risultato conseguito pari a 11.300);
- media spettatori della Sala Santa Cecilia (obiettivo atteso di 1.600, risultato conseguito pari a 1.541);
- media spettatori della Sala Petrucci (obiettivo atteso di 400, risultato conseguito pari a 395).

D'altro canto, sempre nel 2008, i risultati raggiunti

spesso superano di molto il risultato atteso, come nel caso di:

- visitatori giornalieri sito web (obiettivo atteso di minimo 1.500, risultato conseguito pari a 2.860);
- eventi commerciali e culturali (obiettivo atteso di minimo 750, risultato conseguito pari a 1.175);
- citazioni su stampa (obiettivo di 375 al mese, risultato 542);
- ricavi da affittanze (obiettivo di 700.000 euro, risultato 961.964 euro);
- autofinanziamento (obiettivo del 48%, risultato 65%).

Passando al *report* 2009, emerge subito sia che il servizio guardaroba non è più presente, sia che l'orario di apertura degli sportelli informativi e di accoglienza (previsto dal Contratto di Servizio a partire dalle ore 10 del mattino) è garantito invece a partire dalle ore 11. La vigilanza armata negli orari di chiusura invece che da 5 persone (come da CdS) è garantita da 4 persone.

I punti di forza permangono:

- i visitatori giornalieri del sito web, che passano da 2.860 (2008) a 3.256 (2009);
- gli eventi commerciali e culturali diminuiscono leggermente rispetto al 2008 (da 1.175 a 1.102) ma restano nettamente superiori all'obiettivo del CdS di 705;
- l'obiettivo di 375 citazioni su stampa al mese viene ampiamente raggiunto, anche se il risultato del 2009 passa da 437 citazione, a fronte delle 542 del 2008;
- l'obiettivo di 700.000 euro di ricavi da affittanze viene abbondantemente raggiunto, anche se il risultato 961.964 euro del 2008 cala sino ai 920.110 del 2009;
- l'autofinanziamento (obiettivo del CdS del 48%), passa da un risultato del 65% nel 2008 al 66% nel 2009.

Il report sui "*Risultati attività e reclami 2009*" evidenzia inoltre che:

- il numero di visitatori dell'Auditorium Arte, anche se migliora rispetto al 2008 (passando da 11.300 a 13.500), non raggiunge comunque l'obiettivo che nel 2009 era stato fissato non in 25.000 visitatori come nel 2008, bensì in 15.000.
- il numero di eventi totali è calato in un anno del 6% (da 1.175 a 1.102);
- il tasso di occupazione medio delle sale è calato del 10%, dal 87% a 77%;
- gli spettatori totali sono calati del 16% da 1.177.024 a 993.092;

³ Relazione annuale 2007-08, Indagine sulle caratteristiche dei fruitori dei teatri e dei visitatori museali, Fig. 8.19.

- i partecipanti a congressi e convegni sono scesi di quasi il 20%, da 81.450 a 65.280;
- i ricavi del 2009 sono stati di 29.239.585 euro (di cui 10.058.333 di contributi pubblici) e sono diminuiti del 5% rispetto al 2008; contestualmente anche i costi sono diminuiti (da 30.383.310 a 28.685.165 euro) garantendo così il 66% di autofinanziamento nel 2009, con un incremento dell'1% rispetto al 2008.

5.7.3 Santa Cecilia - Parco della Musica

Nell'ambito della nuova convenzione stipulata tra Comune di Roma, Fondazione Musica per Roma e Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, valevole per le stagioni 2008-2009, 2009-2010 e 2010-2011, è stata prevista la costituzione di una Cabina di Regia che, oltre a occuparsi delle questioni attinenti il miglior andamento e sviluppo del Parco della Musica (politiche della mobilità, servizi di accoglienza al pubblico), ha il compito di monitorare l'attuazione generale della Convenzione.

Il bilancio di missione di Santa Cecilia ha l'obiettivo di superare i limiti informativi della mera rendicontazione contabile e di accrescere il grado di coinvolgimento degli *stakeholders*. Il documento sintetizza le attività e i risultati conseguiti nel corso dell'esercizio 2009, evidenziando sia il valore economico, sia quello culturale e sociale delle iniziative realizzate.

Sul piano economico l'Accademia di Santa Cecilia presenta alcuni indici di performance (dati del 2008) confrontati con la media delle 13 fondazioni lirico - sinfoniche italiane; le principali evidenze indicano che:

- l'incidenza media dei contributi pubblici sul totale delle entrate è del 54% (64% per la media delle 13 fondazioni lirico - sinfoniche);
- l'incidenza media dell'apporto dei soci privati sulle entrate totali è del 18% (media 8,5%);
- l'incidenza media delle entrate proprie sulle entrate totali è del 28% (media 20%).

Nel 2009, come si evince dalla Tav. 5.15, è stata rag-

giunta la parità nelle fonti di finanziamento tra pubbliche (FUS e altri contributi pubblici) e private (soci privati, ricavi da biglietteria e altri ricavi); percentualmente in crescita i contributi del FUS e degli altri ricavi, mentre calano - rispetto al 2008 - gli altri contributi pubblici. L'Accademia ha inoltre aumentato sia le sponsorizzazioni, passando dal 16% (2008) al 25% (2009), sia i contributi da privati, che in un anno sono aumentati dal 4% al 5%; nello stesso periodo i contributi pubblici sono diminuiti dall'80% al 70%.

Le politiche dei prezzi sono volte ad attrarre un pubblico giovane (abbonamento al 50% del prezzo per gli under 30) e a fidelizzare gli appassionati (limitatissimi aumenti negli ultimi 7 anni), arrivando così a un riempimento medio delle sale prossimo all'80%. Interessanti anche le iniziative volte a creare:

- un'offerta integrata con l'abbonamento trasversale *Dal Vivo* che prevede 5 concerti a Santa Cecilia, 5 spettacoli al Teatro Eliseo e 5 entrate al Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale;
- un'offerta innovativa, ad esempio, con *I salotti del Venerdì* che coniugano le spiegazioni di un musicologo e di un enologo per la degustazione di un vino durante il concerto;
- un'offerta intelligente, con il *Babysitting musicale* fruibile durante alcuni concerti.

La *customer satisfaction* realizzata sui soli abbonati alla stagione 2008-2009, ha interessato la qualità del cartellone, delle rappresentazioni e dei programmi in sala, il costo dell'abbonamento e i servizi di biglietteria, accoglienza, di sala, guardaroba, disabili, prenotazione taxi e bar. Gli intervistati molto/abbastanza soddisfatti variano tra il 61,5% (costo abbonamento) e il 96,3% (qualità rappresentazioni). Tra gli aspetti critici emergono il bar, il servizio di prenotazione taxi, il costo dell'abbonamento e la mobilità interna apprezzate comunque da circa il 60% degli abbonati intervistati, mentre le eccellenze, oltre a quelle già indicate, sono sia il servizio di accoglienza sia la qualità del cartellone.

Tav. 5.15 Fonti di finanziamento dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia

Variabili	2006	2007	2008	2009
Fondo Unico dello Spettacolo (FUS)	30%	29%	31%	33%
Altri contributi pubblici	22%	20%	23%	17%
Soci privati	12%	16%	18%	17%
Ricavi biglietteria	20%	17%	17%	16%
Altri ricavi	16%	19%	11%	17%
Totale	100%	100%	100%	100%

Fonte: Bilancio di missione 2009 dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

5.8 Sovrintendenza Comunale, Dip. Cultura e Dip. Turismo

La società Zètema Progetto Cultura s.r.l. ha avuto dall'Amministrazione comunale l'affidamento diretto della gestione e valorizzazione del Sistema Musei Civici, dei siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico di pertinenza della Sovrintendenza Comunale, la gestione degli spazi culturali di pertinenza del Dipartimento "15. Cultura", la valorizzazione

e la riqualificazione delle Ville Storiche e del patrimonio ambientale di pertinenza dell'Amministrazione Comunale, oltre all'organizzazione e gestione di eventi ed infine la gestione del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT), di competenza del Dipartimento "16. Turismo" (Tav. 5.8).

Tav. 5.16 Contratti di Servizio della Sovrintendenza Comunale, insieme al Dip. Cultura e al Dip. Turismo

Azienda e Contratto di servizio	Contratto di servizio		Carta dei Servizi	Comitato paritetico di vigilanza				Rilevazioni qualità	
	DGC	scad.		emiss.	anno 2008		anno 2009		erogata
			Rapp.		n. sed.	Rapp.	n. sed.		
Zètema Progetto Cultura s.r.l.									
Settore cultura	10/08	31/12/11	2010 ^(a)	si	11	si	11	si	si

(a) In fase di pubblicazione (cfr. Par. 6.4.2).

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Amministrazione Comunale.

5.8.1 Zètema - Settore cultura

La documentazione relativa alle attività svolte dalla Commissione per il 2008 e 2009 (report annuali, verbali, dati di qualità erogata e percepita) è stata resa disponibile all'Agenzia in maniera completa e senza alcuna difficoltà.

Le Relazioni di Zètema per le annualità 2008 e 2009 descrivono le attività svolte dal gestore in ottemperanza al CdS, i monitoraggi sulla qualità, le indagini di *customer satisfaction* e le azioni messe in opera per ovviare o superare le criticità. I dati che vengono utilizzati e commentati in tali relazioni, traggono tra l'altro origine da alcune indagini di qualità effettuate da Zètema in relazione ai servizi gestiti.

Rispetto alla qualità percepita, il Contratto di Servizio prevede che ciascuna delle variabili (aspetti del servizio) indagata dalla *customer satisfaction* raggiunga un valore minimo pari a 1,8 (in una scala da 0 = pessimo e 3 = ottimo) e un valore obiettivo - a fine contratto - di 2,1; ma non si specifica quali aspetti (ossia quali servizi) debbano essere indagati nelle indagini stesse.

Le variabili scelte dal gestore per le customer sono: segnaletica esterna, orari di apertura, personale della

biglietteria, accoglienza, guardaroba, personale in sala, segnaletica interna, audioguide, supporti informativi, supporti digitali, pulizia, pulizia servizi igienici, scelta libri, scelta oggettistica, caffetteria, esperienza generale.

La media dei voti delle diverse variabili per ogni museo, ottenuta nelle indagini di *customer satisfaction del Sistema Musei Civici 2008 e 2009* (Fig. 5.21), permette una visione d'insieme, dalla quale si evince che benché la percezione della qualità da parte dei visitatori sia diminuita nel 2009 (con la sola eccezione dell'Ara Pacis, di Massenzio, del Museo in Trastevere e del Casino delle Civette), i valori riscontrati permangono comunque superiori sia al valore minimo fissato dal Contratto di Servizio (1,8) sia al valore obiettivo da raggiungere entro fine gestione e pari a 2,1⁴.

I risultati relativi ai singoli fattori evidenziano come siano quasi sempre stati raggiunti sia gli obiettivi minimi del CdS, sia gli obiettivi dopo un biennio di gestione; i problemi (comunque limitati) si evidenziano nella segnaletica esterna, negli orari di apertura, nei supporti informativi, nella scelta di libri e oggettistica e, in lieve misura, nella segnaletica interna.

Le variabili più critiche sono:

- la segnaletica esterna che diminuisce per il Museo

⁴ Il Contratto di Servizio richiede che ogni variabile risulti maggiore o uguale ai valori obiettivo indicati e non solo il valore medio per ogni museo.

della Civiltà Romana (passando da un voto 1,88 a 1,73), il Museo delle Mura (da 2,22 a 1,91), il Planetario (da 1,98 a 1,65), mentre il Casino Nobile e il Casino delle Civette migliorano ma i valori restano bassi (rispettivamente da 1,95 a 2,17 e da 0,53 a 1,98);

- gli orari di apertura, il cui giudizio cala ovunque meno che al Museo dell'Ara Pacis e al Museo delle Mura (significativa la diminuzione al Museo della Civiltà Romana, dove passa da 1,90 a 1,75 e al Casino delle Civette, da 2,94 a 2,00);
- la segnaletica interna, soprattutto ai Musei Capitolini (da 2,10 a 1,81) e alla Villa di Massenzio che nel 2009 ha un giudizio pari a 1,21 (il dato del 2008 non è disponibile);
- la scelta dei libri nel bookshop, il cui giudizio cala al Museo della Civiltà Romana passando da 2,66 a 2,07, mentre il valore del Macro Future nel 2009 è pari a 1,64 (il dato del 2008 non è disponibile);
- la scelta dell'oggettistica nei negozi (rilevata solo nel 2009) che è pari a 2,09 al Museo della Civiltà Romana, 2,06 al Museo Bilotti e 1,63 al Macro Future.

D'altro canto al Museo di Roma in Trastevere il giudizio sul guardaroba passa da 1,41 nel 2008 a 3,00 nel 2009 (anche se negli altri musei diminuisce, seppure di poco), così come le audio guide, il cui valore diminuisce ai Musei Traianei e al Museo Barracco (restando però sempre sopra 2,1), ma migliora leggermente al Museo dell'Ara Pacis e ai Musei Capitolini (da 2,05 a 2,13) mentre migliora nettamente al Casino Nobile e al Casino delle Civette (rispettivamente da 1,69 a 2,33 e da 1,56 a 2,89).

Se la media dei voti è volta a valutare la qualità del servizio "attorno" alle opere del museo, la valorizzazione dell'esperienza generale valuta il museo come un tutt'uno.

L'esperienza generale della visita (Fig. 5.21) risulta sempre superiore alla media dei voti (ad eccezione del Museo delle Mura e, per il solo 2009, il Bilotti e Museo Civico di Zoologica), benché anch'essa sia in quasi sempre in diminuzione nel 2009 rispetto al 2008 (eccezioni, Ara Pacis, Museo delle Mura e Museo in Trastevere); in alcuni casi la diminuzione 2009-2008 è stata anche piuttosto consistente (Bilotti, Museo Civico di Zoologia, Casino Nobile).

Oltre che sul Sistema Musei Civici, Zètema effettua indagini di *customer satisfaction* delle manifestazioni

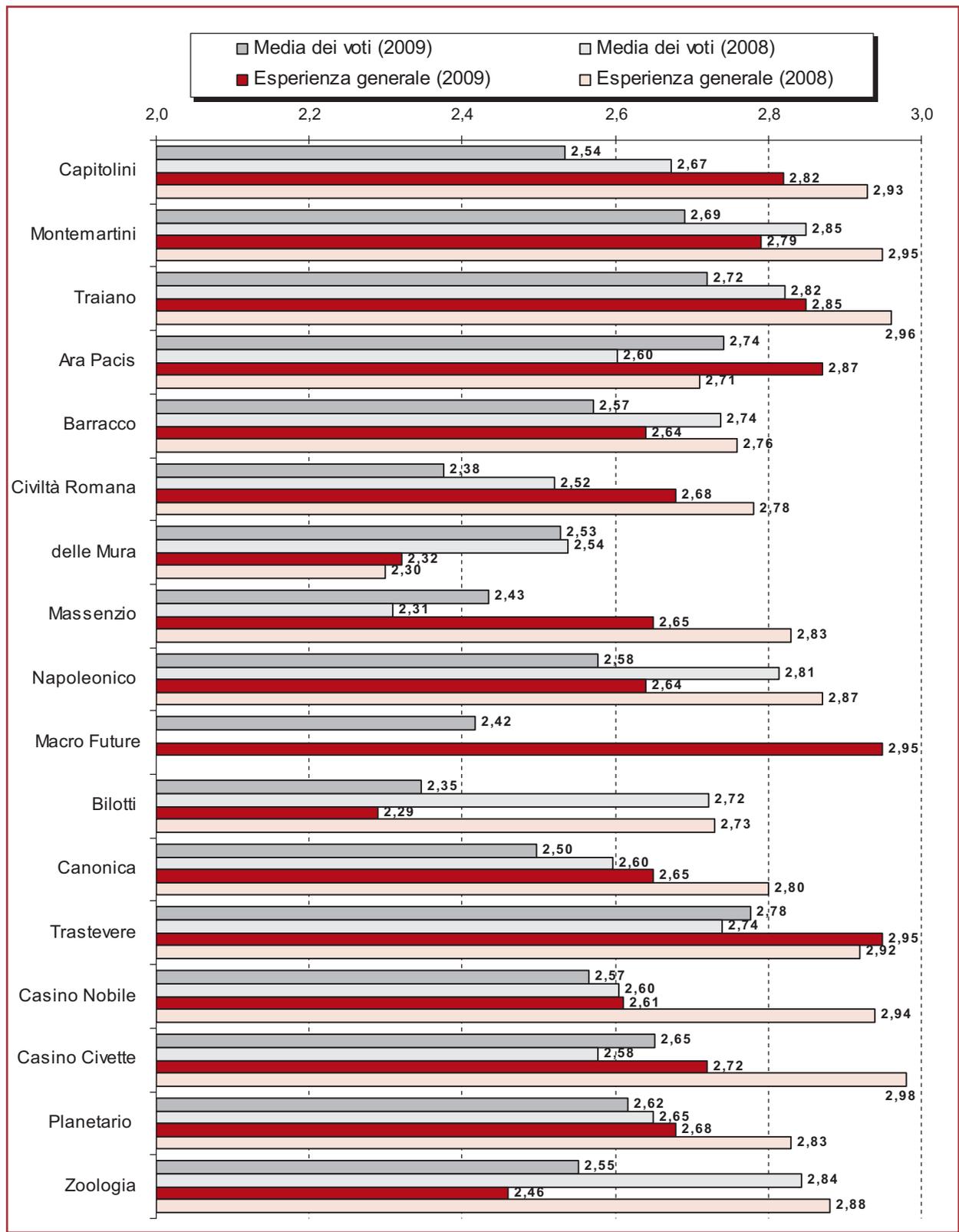
e degli altri spazi culturali che è chiamata a gestire, i cui risultati sono così sintetizzabili:

- *Festival delle letterature*: media dei voti 2,33, esperienza generale 2,49, il 52% degli intervistati è molto soddisfatto, il 68% reputa che la presenza degli autori dei libri e opere presentate sia il fattore di maggiore attrazione, l'81% è romano, oltre la metà dei fruitori ha tra 40 e 65 anni e nessuno meno di 18;
- *Silvano Toti Globe Theatre*: media dei voti 2,12, esperienza generale 2,56, il 53% degli intervistati è molto soddisfatto, il 38% è la prima volta che va in quel teatro, nessuno spettatore sotto i 20 anni, circa il 75% tra 20 e 40 anni;
- *Casa dei Teatri*: media dei voti 2,34, esperienza generale 2,48, il 53% degli intervistati è molto soddisfatto, il 49% ha il diploma, il 47% almeno la laurea, la fascia d'età tra 19 e 34 anni rappresenta il 58% dell'utenza;
- *Casa della memoria e della storia*: media dei voti 2,52, esperienza generale 2,75, il 75% degli intervistati è molto soddisfatto, il 24% ha il diploma, il 71% almeno la laurea, la fascia d'età oltre 45 anni rappresenta il 64% dell'utenza;
- *Casa delle letterature*: media dei voti 2,29, esperienza generale 2,52, il 54% degli intervistati è molto soddisfatto, il 55% ha il diploma, il 44% almeno la laurea, la fascia d'età tra 19 e 34 anni rappresenta il 77% dell'utenza e il 60% sono studenti.

Tutte le indagini relative alle "Case" sono state effettuate nell'arco di una settimana nei mesi di novembre-dicembre, su un campione di visitatori pari a circa il 40% dei fruitori totali nel periodo (circa 100-140 interviste). Il periodo di rilevazione per il *Festival delle letterature ed il Globe Theatre* è stato invece più ampio, ma ha interessato percentualmente un minor numero di spettatori.

Nel 2008 Zètema ha inoltre pubblicato i risultati della *customer satisfaction sul contact center 060608* effettuata con tecnica CATI dal 28 maggio al 3 giugno dello stesso anno. Gli intervistati sono utenti del *contact center* cui è stata somministrata l'intervista al termine del contatto telefonico con lo 060608. I risultati indicano un giudizio di eccellenza per questo servizio, anche per tipologie di utenti (alto reddito, alta istruzione) per i quali è ravvisabile una maggiore aspettativa nella qualità del servizio; il 43% degli intervistati dichiara di usare assiduamente il *contact center*.

Fig. 5.21 Indagini di *customer satisfaction* svolte da Zètema sul Sistema Musei Civici



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Zètema.



Il Profilo dei visitatori dei musei e delle mostre del Sistema Musei Civici (2005-2009) di Zètema può essere messo a confronto con l'indagine dell'Agenzia⁵ sulle caratteristiche dei visitatori museali (benché quest'ultima indagine si basi su un numero di interviste minore e possa risultare meno rappresentativa):

- la suddivisione nella provenienza dei visitatori tra italiani e stranieri è leggermente diversa (Zètema stima il 43% di italiani mentre l'Agenzia aveva stimato il 48%);
- nelle due indagini le femmine risultano essere maggioritarie, con il 56-57% delle visite;
- l'occupazione dei visitatori mostra valori diversi per quasi tutte le categorie ad eccezione delle casalinghe (4%) e dei disoccupati (1%), mentre diversi sono sia gli occupati dipendenti (33% per Zètema, 42% per l'Agenzia), sia gli occupati indipendenti (10% contro 18%), sia gli studenti (31% contro 21%), sia i pensionati (19% contro 14%).

Il *Report 2009 dei reclami ricevuti* è suddiviso tra Sistema Musei Civici (712 moduli, di cui 482 reclami, 100 segnalazioni, 84 suggerimenti e 40 elogi), Servizio di Informazione Turistica (105 reclami) e *contact center* (105 tra reclami e segnalazioni, di cui però solo 60 relative ad attività svolte da Zètema) e solo 20 per gli spazi del Dipartimento Cultura (tra cui Sala Santa Rita e Globe Theatre).

I reclami per i musei sono diminuiti del 21% in un anno, per i PIT sono diminuiti del 32% e per il *contact center* sono aumentati del 91% (ma solo del 5% per i servizi di Zètema). Plausibilmente con la crescita della fruizione dello 060608, sono anche sensibilmente aumentati i reclami.

Rispetto all'obiettivo di risposta ai reclami, indicato della Carta dei Servizi in 30 giorni, essa avviene mediamente in 12 giorni per i musei, 19 per i PIT e 2 per il *contact center*.

Interessante notare che mentre nei musei il 71% di coloro che hanno formulato reclamo è romano, il 15% italiano e il 14% straniero, nei PIT 16% è romano, 22% italiano e 62% straniero e per lo 060608 il 34% è romano, il 24% italiano e il 47% straniero.

Sulla base delle indagini sopra illustrate, dei dati forniti dal gestore e delle verifiche dirette, la Commissione produce una relazione di fine anno dettagliando le sue conclusioni in merito al rispetto del CdS.

Le due *Relazioni annuali della commissione interdipartimentale di monitoraggio e controllo* sia dell'anno 2008, sia 2009, approvano di fatto le risultanze delle

relazioni di Zètema (tra cui anche le azioni messe in campo a seguito di criticità rilevate nelle *customer* degli anni passati) e stimola il gestore con una serie di consigli volti al miglioramento nell'erogazione del servizio.

Limitatamente agli aspetti connessi al rispetto degli obblighi contrattuali, per l'anno 2008 tutti gli indicatori della Carta dei Servizi raggiungono o superano l'obiettivo prefissato, ad eccezione del "monitoraggio e manutenzione ordinaria dei servizi di supporto alla Sovraintendenza" (standard 100%, risultato 90%), "formazione risorse umane del Sistema Musei Civici" (obiettivo 5.000 ore, risultato 4.300 ore, pari all'85%), "tempi di risposta a reclami e segnalazioni del Sistema Musei Civici" (obiettivo 100% entro 30 giorni, risultato 96%) e dei "tempi di risposta a reclami e segnalazioni dei PIT" (obiettivo 100% entro 30 giorni, risultato 90%).

Da evidenziare il dato della *customer* sulle "visite didattiche del Sistema Musei Civici", con un giudizio pari a 1,9 da parte degli studenti (di poco superiore allo standard di 1,8 ma inferiore al valore obiettivo di 2,1 da raggiungere a fine contratto), mentre lo stesso indicatore raggiunge il valore di 2,8 per i professori accompagnatori.

Per l'anno 2009, la relazione della Commissione evidenzia il pressoché completo rispetto degli standard contrattuali per tutti gli indicatori considerati, pur permanendo la leggera criticità dei "tempi di risposta a reclami e segnalazioni dei PIT" (obiettivo 100% entro 30 giorni, risultato 87%).

Relativamente alle analisi e proposte formulate dalla Commissione, partendo dalla constatazione che il Sistema Musei Civici dipende fortemente dai flussi turistici, essa raccomanda di incrementare le azioni di collegamento con il territorio, in quanto una maggiore sinergia con scuole, biblioteche, spazi culturali e soggetti locali può stimolare la prima visita al museo e una successiva fidelizzazione. Viene sottolineato anche il positivo sforzo del gestore nel settore della comunicazione (riconoscibilità del logo Sistema Musei Civici, presenza del gestore alle fiere turistiche per contattare gli operatori del settore, ecc). La Commissione inoltre consiglia un *benchmarking* internazionale per adeguare i nostri standard alle migliori best practice rilevate, benché passi avanti importanti si siano già fatti, per esempio istituendo un unico referente (Zètema) nella gestione dell'informazione al cittadino e al turista (tramite il sito e il *contact center* 060608, i PIT e il resto dei servizi intergrati nel Si-

⁵ Relazione annuale 2009, Indagine sulle caratteristiche dei fruitori dei teatri e dei visitatori museali, Par. 8.4.2.

stema informativo turistico), realizzando un miglioramento in efficacia ed in efficienza.

Nel 2009 è inoltre emersa la necessità di rimodulare il servizio di custodia in alcune sedi museali, scarsamente frequentate i determinati orari / periodi dell'anno. Le due ipotesi formulate potrebbero portare o

alla introduzione della visita di gruppo accompagnata, anche su prenotazione, oppure, sulla base di una più attenta analisi dei flussi di visitatori per fascia oraria, alla introduzione di orari di apertura ridotti, mantenendo l'attuale modello di custodia su postazioni fisse.