

# 6. L'attività svolta

## 6.1 Premessa

---

Le funzioni ed i compiti che il Consiglio Comunale ha assegnato all'Agenzia sono essenzialmente contenuti nella deliberazione n. 39/2002, così come modificata ed integrata dalla deliberazione n. 212/2007 (di seguito, delibera istitutiva), e dalla deliberazione n. 20/2007 (di seguito, DCC 20/2007) sulle Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma ed i soggetti erogatori di servizi pubblici. Anche il Regolamento del Consiglio Comunale<sup>1</sup> (di seguito, Regolamento) disciplina l'attività dell'Agenzia dedicandole uno specifico articolo, il n. 111, nel quale viene tra l'altro prevista una relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta da inviare al Consiglio Comunale. Lo stesso articolo prevede inoltre la possibilità per il Presidente del Consiglio Comunale di disporre l'audizione dell'Agenzia ovvero di richiederle l'esame di particolari aspetti legati alla organizzazione, alla gestione e all'erogazione dei servizi pubblici locali. Analoga facoltà di richiedere l'audizione dell'Agenzia è altresì riconosciuta, ai sensi dell'art. 95, comma 3 del citato Regolamento, alle Commissioni Consiliari Permanenti.

Il ruolo assegnato all'Agenzia è quello contenuto nell'art. 1 della delibera istitutiva: svolgere funzioni di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali, nonché di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta Comunale. Per svolgere adeguatamente questo suo compito di supporto, l'Agenzia studia anche l'evoluzione dei singoli servizi e verifica periodicamente il positivo riscontro degli utenti mediante indagini e sondaggi di mercato.

Di particolare rilevanza è inoltre il ruolo che la DCC 20/2007 attribuisce all'Agenzia in tema di Contratti

di servizio e relative linee guida. In entrambi i casi l'Agenzia è infatti chiamata ad esprimere un proprio preventivo parere, obbligatorio ma non vincolante, analogamente a quanto avviene per i Consigli Municipali, oltre a quello delle competenti Commissioni Consiliari previsto dall'art.51 del Regolamento.

Per quanto concerne, in particolare, il parere reso in occasione dell'approvazione del Contratto di servizio, occorre evidenziare come, trattandosi di un provvedimento di competenza della Giunta, il Consiglio Comunale non può di fatto esprimersi su di esso se non indirettamente attraverso il parere dell'Agenzia. È anche per questo motivo che è indispensabile per l'Agenzia avere un rapporto continuo e collaborativo con il Consiglio Comunale in modo da svolgere nella maniera più proficua il ruolo di supporto che le è stato assegnato.

Nei paragrafi che seguono verrà illustrata l'attività che l'Agenzia ha svolto nel periodo da novembre 2009 (presentazione della precedente Relazione) a settembre 2010, organizzata a seconda del tipo di pubblicazione: monitoraggi, studi e analisi, pareri e segnalazioni. Inoltre si presenterà brevemente l'attività di comunicazione, istituzionale e non, che l'Agenzia ha curato per offrire uno strumento informativo ai cittadini ed uno strumento tecnico-operativo per gli addetti ai lavori e per gli amministratori locali.

In conclusione si accennerà al processo partecipativo avviato con le Associazioni degli utenti e dei consumatori. Il progetto ha condotto a condividere alcuni importanti documenti che sono stati successivamente presentati all'Amministrazione comunale o ai soggetti gestori dei servizi.

---

<sup>1</sup> Deliberazione n.100/2002 e ss.mm.ii.

## 6.2 Monitoraggi

Uno dei compiti che il Consiglio Comunale ha attribuito all'Agenzia con la delibera istitutiva è quello di analizzare le modalità di erogazione dei servizi anche al fine di procedere alla verifica della corrispondenza fra i livelli dei parametri di servizio ed il livello effettivamente erogato (art. 4). In aderenza a questa previsione, l'Agenzia ha realizzato le attività di seguito indicate:

### 6.2.1 Qualità del servizio elettrico offerto dal gruppo Acea nel Comune di Roma (marzo 2010)

A marzo 2010 è stato elaborato il primo monitoraggio periodico sulla qualità del servizio elettrico a Roma, riguardante le schede di proprietà e redditività delle due società che erogano il servizio elettrico ai clienti romani (Acea Distribuzione e AceaElectrabel Elettricità), la descrizione della nuova struttura *call center* di AceaElectrabel Elettricità, il *benchmarking* sulla qualità dei *call center* dei venditori di energia riferito al primo semestre 2009 e l'aggiornamento degli indicatori di qualità commerciale 2008/07 per Acea Distribuzione e AceaElectrabel Elettricità.

Complessivamente, AceaElectrabel Elettricità ha migliorato la sua posizione nella graduatoria di qualità dei *call center*, avvicinandosi alla media delle grandi imprese, registrando una buona soddisfazione dei clienti riguardo alla capacità di risolvere i problemi e rispettando i tempi standard di attesa. Anche sul fronte della qualità commerciale, l'azienda romana ha registrato sensibili miglioramenti (soprattutto riguardo all'utenza domestica), anche se ancora non vengono rispettati gli standard nazionali stabiliti dall'Autorità per l'energia.

Tutti ampiamente rispettati, invece, gli standard di qualità commerciale di responsabilità di Acea Distribuzione.

### 6.2.2 Monitoraggio dei servizi pubblici locali e utenti disabili: la metropolitana di Roma (marzo 2010)

Sulla base della normativa vigente, e della crescente attenzione verso l'accessibilità dei servizi pubblici, ormai da qualche anno l'Amministrazione comunale e le aziende che gestiscono il trasporto pubblico a Roma hanno avviato un graduale pro-

cesso di riduzione delle barriere architettoniche sui mezzi pubblici, con l'obiettivo di favorire una mobilità sicura e almeno in parziale autonomia ai disabili motori e sensoriali. In particolare, l'accessibilità attuale della metropolitana è il risultato di progressivi interventi per l'adeguamento di parcheggi, stazioni e vetture volti a recuperare le carenze strutturali per i disabili motori e sensoriali.

In questo quadro, il monitoraggio dell'Agenzia ha riguardato le condizioni di accessibilità sulle sole stazioni delle linee A e B della metropolitana dichiarate dal gestore accessibili alle diverse categorie di disabilità, nonché su un campione di vetture, da parte delle persone a ridotta capacità motoria, visiva e uditiva. L'analisi e l'insieme dei giudizi forniti in ogni ambito di indagine hanno contribuito alla definizione della valutazione finale delle stazioni, espressa in una scala di valori che va dall'insufficienza (nel caso di inaccessibilità) a una valutazione ottima nel caso di assenza di elementi che impediscono l'accesso ai disabili.

Nelle stazioni della linea A la vetustà rende difficile apportare modifiche che ne permettano l'utilizzo a pieno a un utente disabile, soprattutto per le stazioni centrali (escluse dal monitoraggio perché non dichiarate accessibili da Atac, insieme al capolinea di Anagnina). Per i disabili motori, nessuna stazione della linea A ha comunque raggiunto il livello di giudizio "ottimo" per l'assenza di servizi igienici o di parcheggi, o per i percorsi inadeguati; la valutazione migliore riguarda il tratto più recente da Cipro a Battistini, oltre a Furio Camillo (Fig. 6.1). Nota a parte va fatta per Manzoni, stazione completamente rinnovata ma non ancora completamente agibile per la mancata messa in funzione dell'ascensore, e quindi dichiarata inaccessibile. La mobilità autonoma di ciechi e ipovedenti è invece solo mediocre, con l'unica eccezione di Manzoni, nonostante gli interventi a loro beneficio siano molto meno invasivi rispetto ai disabili motori, e molto più facili da realizzare; spicca in particolare l'insufficienza di Valle Aurelia, dovuta alla persistente mancanza di mappa tattile nonostante la stazione sia dichiarata accessibile da Atac.

La linea B beneficia di una realizzazione o ristrutturazione più recente rispetto alla A, e per questo rispetta in maniera più esaustiva le normative che conducono ad una completa accessibilità e fruibilità dei servizi (Fig. 6.2). Per la disabilità motoria, 7 stazioni hanno valuta-

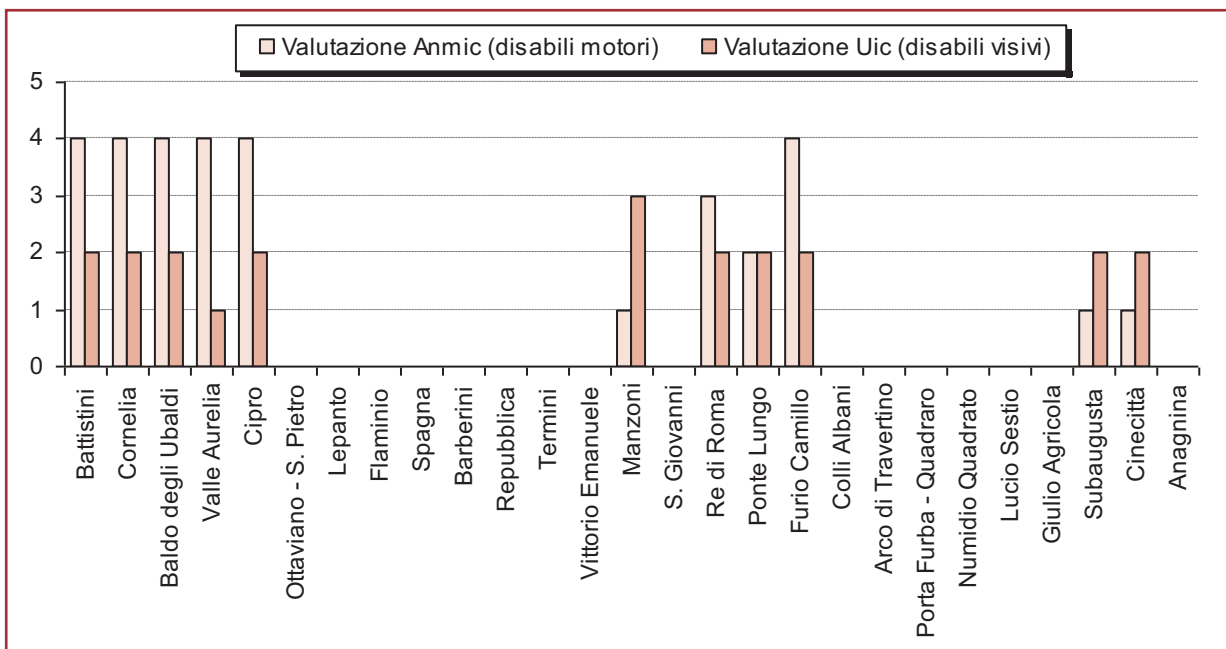
<sup>2</sup> Per la realizzazione dell'attività l'Agenzia si è avvalsa della collaborazione di alcune organizzazioni operanti nel settore, grazie alla stipula di specifici protocolli di intesa con ANMIC per i disabili motori e UIC per i disabili visivi, mentre sulla disabilità uditiva l'ENS per problemi tecnici non ha portato a termine il lavoro come previsto.

zione "ottima", cioè sono completamente accessibili; tra le restanti 8 hanno valutazione "buona", a dimostrazione della qualità medio alta del servizio offerto, mentre 5 hanno valutazione "mediocre", dovuta a servizi

igienici assenti o impossibili da utilizzare o all'assenza di parcheggi per disabili che ne limitano l'utilizzo; solamente una stazione risulta "insufficiente" (Eur Palasport), causa lavori e in un'unica direzione.

Fig. 6.1

## Valutazione complessiva sull'accessibilità delle stazioni della linea A

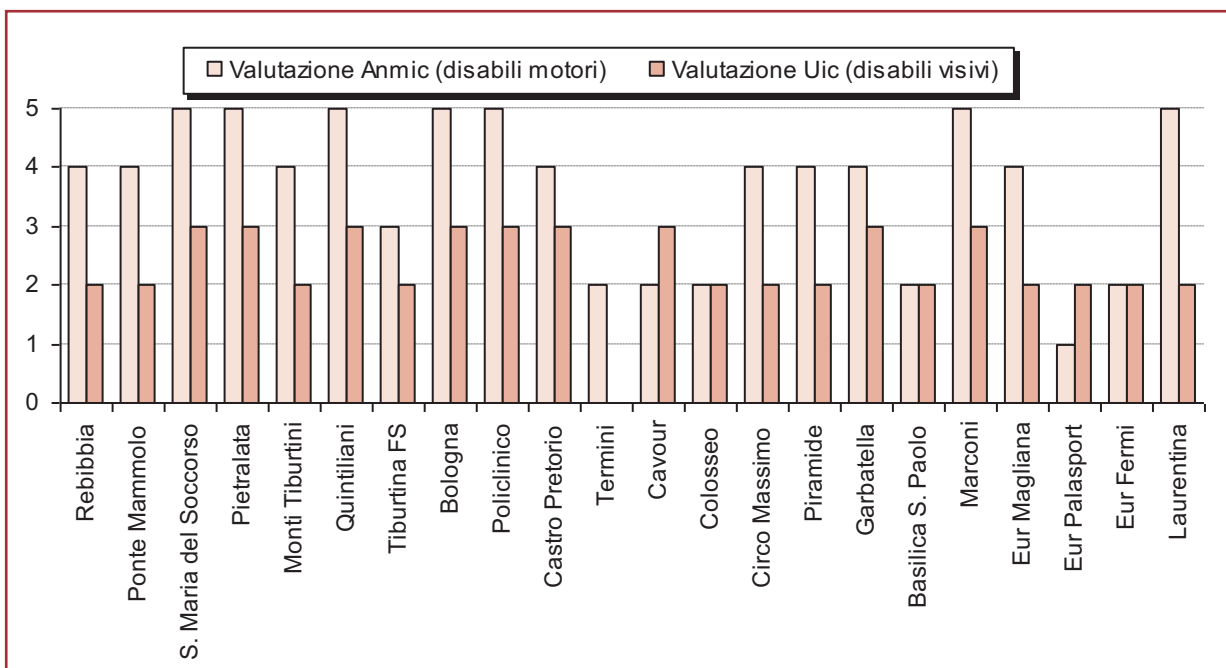


Legenda: 0 = non accessibile, 1 = insufficiente, 2 = mediocre, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo.

Fonte: attività di monitoraggio dell'Agenzia.

Fig. 6.2

## Valutazione complessiva sull'accessibilità delle stazioni della linea B



Legenda: 0 = non accessibile, 1 = insufficiente, 2 = mediocre, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo.

Fonte: attività di monitoraggio dell'Agenzia.

La valutazione finale evidenzia una situazione più che sufficiente per la tratta più nuova in direzione Rebibbia e peggiore per la tratta più vecchia ma ammodernata in direzione Laurentina. Anche per i disabili visivi l'accessibilità è nel complesso migliore sulla tratta verso Rebibbia, ma sono poche (solo 9) le stazioni che raggiungono la sufficienza, mentre le restanti 12 risultano mediocri a causa di numerosi elementi mancanti, tra cui i percorsi tattili sui marciapiedi, un'adeguata individuabilità degli ingressi e la coerenza tra la mappa tattile e i luoghi rappresentati.

A seguito della pubblicazione del lavoro e grazie all'interesse suscitato, la società Roma Metropolitane, incaricata tra l'altro della ristrutturazione del nodo di Termini, e il Dipartimento Mobilità e Trasporti hanno consultato l'Agenzia e le associazioni coinvolte nel monitoraggio. La collaborazione ha riguardato in particolare gli utenti ciechi e ipovedenti, allo scopo di valutare e migliorare gli accorgimenti già previsti nel progetto e in corso di realizzazione come ausilio alla loro mobilità.

### 6.2.3 Monitoraggio sulla qualità del servizio elettrico offerto dal gruppo Acea nel Comune di Roma (giugno 2010)

A giugno 2010, l'Agenzia ha pubblicato il secondo monitoraggio annuale sulla qualità del servizio elettrico offerto a Roma dalle società del gruppo Acea (Acea Distribuzione e AceaElectrabel Elettricità).

Il lavoro, che comprende anche due schede di aggiornamento sull'assetto proprietario e una tavola con i principali indici di bilancio 2009 delle due società, ha presentato i *benchmarking* per i principali indicatori disponibili di qualità della comunicazione, commerciale e di continuità del servizio.

In particolare, per quanto riguarda AceaElectrabel Elettricità, sono stati presentati:

- l'aggiornamento a tutto il 2009 del confronto di qualità dei *call center* dei principali operatori presenti nella vendita di energia;
- il confronto 2008/07 degli indicatori di qualità commerciale dell'azienda;
- il *benchmarking* di spesa annuale per un'utenza media (potenza impegnata 3 kW e consumo 2700 kWh) sulla base delle offerte monorarie attive sul libero mercato di Roma alla fine di giugno 2010.

In sintesi, la posizione relativa di AceaElectrabel Elettricità nelle graduatorie *call center* è peggiorata come effetto combinato di un lieve aumento di punteggio di AceaElectrabel Elettricità (sopra la media per l'accessibilità e la *customer satisfaction*), ma di un miglioramento più accentuato del punteggio delle grandi

imprese in generale; tale andamento, previsto dall'azienda, dovrebbe peraltro essere recuperato nelle analisi 2010, grazie alle novità introdotte nel sistema di contatto aziendale. La situazione della qualità commerciale è in miglioramento, anche se ancora non sono rispettati gli standard nazionali dell'AEEG, e fra le offerte monorarie di prezzo attive sul mercato libero di Roma a giugno 2010 quella Acea riferita all'utenza media (3 kW di potenza e 2700 kWh di consumo) porta ad una spesa annua stimata di livello medio/alto.

Per Acea Distribuzione, il *benchmarking* ha riguardato:

- l'aggiornamento 2008 e il confronto 2007 dei dati di continuità del servizio (durata e numero delle interruzioni lunghe senza preavviso di responsabilità dell'esercente) relativi ai distributori operanti nelle 9 principali città italiane (con più di 300.000 abitanti);
- il confronto dei risultati di qualità commerciale 2008 fra i distributori operanti nelle grandi città, per tutte le prestazioni (soggette ad indennizzo automatico e non) oltre a una tavola riassuntiva degli indennizzi.

Per Acea Distribuzione gli indicatori di continuità sono stati fra i meno soddisfacenti in confronto alle altre grandi città italiane (solo Napoli presenta una durata media delle interruzioni per cliente superiore a Roma); tuttavia nel calcolo biennale del rispetto degli obiettivi tendenziali l'azienda ha affermato che per il biennio 2008/09 non dovrebbe incorrere in penali. Coerentemente con la recente tendenza, invece sono proseguiti gli ottimi risultati di Acea Distribuzione sulla qualità commerciale, sia in termini assoluti, sia in comparazione con le altre aziende operanti nelle grandi città.

Tutte le tavole e le figure relative ai *benchmarking* in questione sono riportate nel Cap. 3 di questa *Relazione*.

### 6.2.4 Monitoraggio sulla qualità del servizio idrico integrato di Acea Ato2 a Roma: la Carta dei servizi (luglio 2010)

Il monitoraggio sulla qualità del Servizi Idrico Integrato (di seguito, SII), effettuato la prima volta da questa Agenzia nel 2006 e aggiornato per gli anni 2007 e 2008, si è basato su dati ottenuti da Acea Ato 2 ed ha esaminato i risultati relativi agli standard di qualità del SII nell'ATO 2 - Lazio Centrale contenuti nella Carta dei Servizi; i fattori di qualità sono stati distinti ed analizzati in tre gruppi: uno relativo al servizio di acquedotto, uno a quello di fognatura e depurazione, ed un terzo comune e relativo alla gestione del rapporto contrattuale di fornitura del SII.

Per i servizi tecnici, i fattori di qualità sono stati poi raggruppati in alcune macroclassi che ne potessero sintetizzare la finalità informativa:

- per il servizio di acquedotto: continuità e regolarità nell'erogazione, tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto, servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali, rapidità nei tempi di allacciamento e correttezza nella misura dei consumi;
- per il servizio di fognatura e depurazione: rapidità nei tempi di autorizzazione, continuità e regolarità del servizio, tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto, tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

A ciascun fattore di qualità, è stato abbinato il rispettivo indicatore di qualità capace di misurare i livelli delle prestazioni erogate e, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, è stato riportato, in termini quantitativi, il livello standard specifico garantito del servizio. I dati, laddove disponibili, sono relativi alla rete storica di Roma per gli anni 2006, 2007 e 2008.

Dall'analisi dei risultati, limitata ai soli parametri sufficientemente documentati nel triennio considerato, è emerso come le maggiori criticità riguardino proprio la completezza e accuratezza del quadro informativo disponibile: nel caso del servizio di fognatura e depurazione, le carenze di dati riguardano la quasi totalità dei parametri di rispetto degli standard, con la sola eccezione del dato relativo al servizio di pronto intervento, e, nell'ultimo biennio, è stata omessa la rilevazione anche per buona parte dei parametri del servizio di acquedotto.

I miglioramenti hanno interessato principalmente gli standard relativi all'attivazione dell'utenza idrica, in caso di voltura o riattivazione, e il pronto intervento per ripristino del servizio, per i quali, nel 2008, la quasi totalità dei casi è rientrata nello standard. Ulteriori miglioramenti si sono avuti nel rapporto con gli utenti, in particolare nel rispetto del tempo di attesa medio agli sportelli e nella corrispondenza.

È peggiorato, invece, il rispetto dello standard relativo alle richieste di verifica del contatore in contraddittorio e sono risultati carenti i dati relativi alle preventivazioni in caso di allaccio e alle preventivazioni e attivazioni per trasformazioni da bocca tarata a contatore per le quali è anche previsto il rimborso in caso di violazione degli standard.

Inoltre, sono state evidenziate probabili criticità di gestione per quanto riguarda le operazioni di cessazione della fornitura e di riattivazione in seguito a morosità, per le quali il numero di richieste è cresciuto notevolmente nell'ultimo triennio considerato.

Inoltre, alla luce del nuovo schema di Carta dei Servizi proposta dal Garante Regionale del Lazio, e approvata definitivamente dalla Giunta Regionale nel 2009, sono stati definiti gli interventi di modifica al valore

degli standard che si renderebbero necessari qualora Acea Ato 2 provvedesse ad adottare il nuovo schema di Carta dei Servizi.

Gli interventi di revisione dei valori degli standard, sostanzialmente volti a ridimensionare le tempistiche di esecuzione delle prestazioni, dovrebbero determinare, qualora accolti nella nuova CS di Acea Ato 2, un miglioramento nel rispetto degli impegni assunti da parte del gestore ed una maggiore attenzione verso i cittadini utenti.

### **6.2.5 Monitoraggio delle aree da gioco nei parchi e giardini del Comune di Roma (settembre 2010)**

Questo rapporto, dedicato alle aree da gioco per bambini presenti nei parchi e giardini del Comune di Roma, comprende una descrizione sia della normativa comunale sia della normativa tecnica in materia, seguita da una ricognizione delle aree verdi e dei soggetti gestori delle aree da gioco, per passare poi all'analisi dell'audit svolto su un campione di aree da gioco gestite da soggetti diversi dall'Ufficio Giardini del Comune di Roma.

Il Comune di Roma non si è dotato di una regolamentazione specifica inerente l'istallazione, la manutenzione e soprattutto l'uso delle aree da gioco nei parchi pubblici, anche se si trova riferimento alla materia in alcune sue delibere e regolamenti (Regolamento di Polizia Urbana, Regolamento del Servizio Veterinario e Regolamento del decentramento amministrativo).

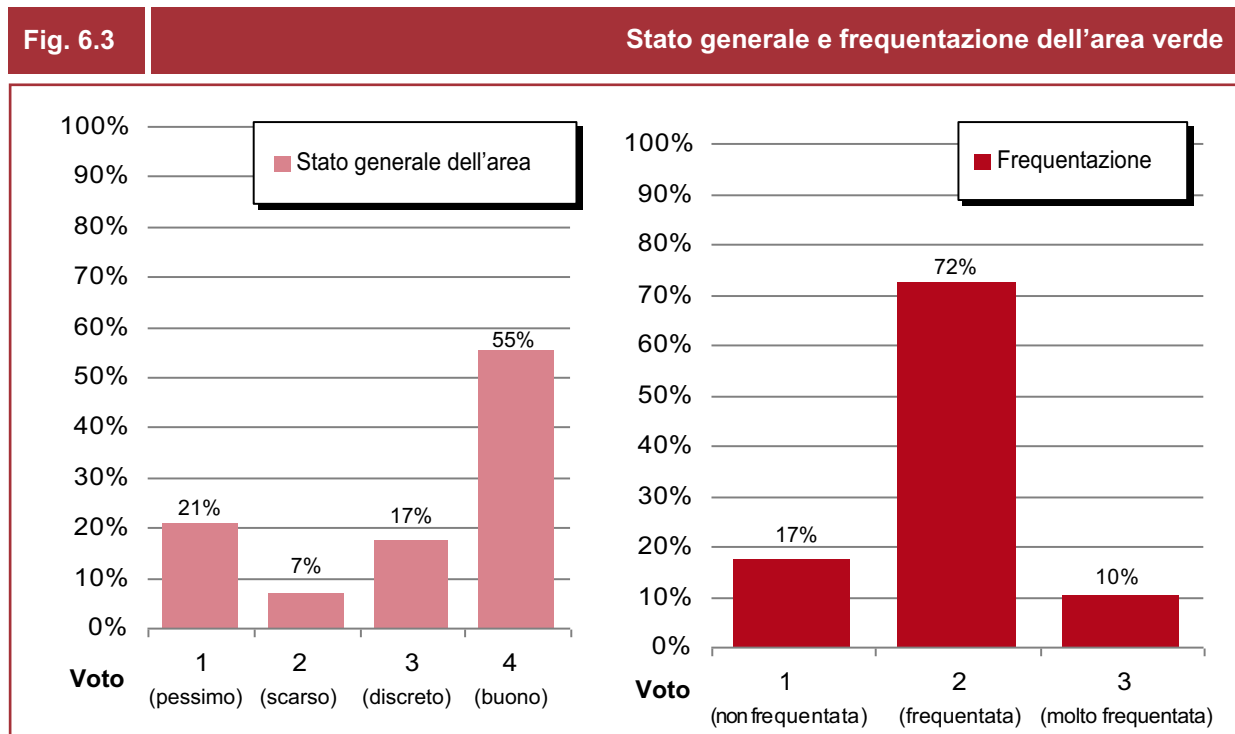
Le norme UNI di riferimento in materia sono tre: UNI EN 11123/2004 Guida alla progettazione dei parchi e delle aree da gioco all'aperto; UNI EN 1176-1, -2, -3, -4, -5, -6, -7 Attrezzature per aree da gioco e UNI EN 1177/2008 Rivestimenti di superfici di aree da gioco ad assorbimento di impatti.

Roma ha la fortuna di avere un cospicuo patrimonio verde che, tra l'altro, comprende ville storiche di pregio e parchi urbani molto estesi, oltre ai parchi e giardini di quartiere, di dimensioni più ridotte. In molti di questi sono presenti aree ludiche per i bambini.

L'estensione di verde urbano fruibile (somma di verde attrezzato, parchi urbani e verde storico) è di 12,32 mq per abitante, mentre la superficie di tutte le aree verdi (somma di verde urbano, aree di arredo urbano, aree speciali, aree protette e riserve naturali) sul totale della superficie del territorio comunale è di 3.639 mq per ettaro. Il modello di gestione del verde pubblico adottato dall'Amministrazione Comunale è di tipo misto, e prevede una gestione in economia (su circa il 76% del verde totale) affiancata all'esternalizzazione a soggetti terzi (Roma Multiservizi s.p.a., Cooperative sociali, altri Dipartimenti e Municipi, concessioni/convenzioni a costo zero).

Il Servizio Giardini del Comune di Roma assicura la gestione in economia di oltre 38 milioni di mq, distribuiti su un totale di circa 1.500 aree verdi e 380 aree gioco, che coprono un'area totale di poco inferiore ai 66.000 mq, e insistono sui 19 Municipi. A questa offerta vanno ad aggiungersi le aree verdi e i parchi gioco gestiti da altre entità.

Le 29 aree da gioco monitorate nell'audit sono state scelte, tra quelle non gestite dal Servizio Giardini, con metodologia casuale, non statistica e non rappresentativa dell'offerta nel territorio del Comune di Roma. Le maggiori evidenze nel monitoraggio sia delle aree verdi sia delle aree gioco sono descritte in Fig. 6.3 Tav. 6.1



Fonte: attività di monitoraggio dell'Agenzia.

**Tav. 6.1 Numerosità e problemi dei giochi monitorati**

Tipologia		Problemi struttura		Problemi manutenzione		Giudizi complessivi negativi (1 e 2)		Media del giudizio complessivo (varia da 1 a 4)
Num.	Gioco	Num.	% sul totale per tipologia di gioco	Num.	% sul totale per tipologia di gioco	Num.	% sul totale per tipologia di gioco	
44	Altalene	14	32%	25	57%	17	39%	2,29
24	Scivoli	6	25%	16	67%	8	33%	2,37
3	Giostre	1	33%	2	67%	2	67%	2,00
14	Dondoli a bilico	0	0%	4	29%	4	29%	2,44
71	Oscillanti a molla	4	6%	29	41%	17	24%	2,50
28	Giochi composti	2	7%	16	57%	5	18%	2,56
1	Giochi statici	0	0%	0	0%	0	0%	4,00
4	Arrampicata	0	0%	3	75%	1	25%	2,75
4	Sviluppo sensi e motricità	2	50%	2	50%	2	50%	2,25
<b>193</b>	<b>Totale</b>	<b>29</b>		<b>97</b>		<b>56</b>		<b>2,57</b>
	<b>% con problemi</b>	<b>15%</b>		<b>50%</b>		<b>29%</b>		

Fonte: attività di monitoraggio dell'Agenzia.

Onde migliorare la qualità dell'offerta, equiparandola ai livelli richiesti dalle norme UNI, si è auspicata la necessità dell'approvazione, come stabilito nel programma di mandato del Sindaco, di un Regolamento del Verde che superi l'attuale frammentazione legislativa integrandola in un unico codice, e di un Regolamento delle Aree da Gioco, che integri il precedente, offrendo indicazioni chiare da seguire sia nella fase di costruzione dell'area che di installazione dei giochi, sia di ispezione che di manutenzione delle aree ludiche.

Oltre al riordino amministrativo, è sembrato opportuno suggerire un censimento esaustivo delle aree

gioco presenti sul territorio comunale, individuando le proprietà, i gestori, i giochi installati e tutte le caratteristiche necessarie alla creazione di una Centrale unica per la gestione, in modo da poter monitorare la qualità del servizio erogato ed intervenire ove necessario.

A seguito della pubblicazione del lavoro, l'Amministrazione Comunale, nel giudicare interessanti alcuni dei suggerimenti proposti dall'Agenzia, ha comunque assicurato che, a breve, il Regolamento del verde e delle aree da gioco sarà presentato in Giunta per l'approvazione.

### 6.3 Studi e analisi

Per svolgere al meglio la sua funzione di supporto tecnico-conoscitivo, e per promuovere iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi pubblici ed a definire gli standard di qualità, l'Agenzia ha effettuato anche una attività di studio e di analisi dei singoli servizi pubblici.

Le attività svolte nel periodo hanno riguardato una analisi dei pareri ex art 23 bis resi dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, AGCM), la verifica del grado di soddisfazione degli utenti riguardo il servizio di igiene urbana e l'analisi dei livelli dell'offerta di servizio, l'accessibilità ed i rapporti con il cittadino-utente per i canali di comunicazione sul *web*. I risultati di questa attività sono, di seguito, brevemente riassunti.

#### 6.3.1 Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma (maggio 2010)

A distanza di circa tre anni dalla seconda indagine sui canali *web* delle aziende capitoline che erogano servizi pubblici, l'Agenzia ha condotto una nuova analisi con l'obiettivo non solo di misurare il grado di interattività e la facilità con la quale i cittadini-consumatori possono dialogare per via telematica con le imprese operanti nel comune di Roma, ma anche per confrontare i risultati raggiunti con quelli di analoghe realtà a livello nazionale ed europeo.

A tal fine, l'analisi è stata condotta attraverso l'utilizzo di 117 indicatori raggruppati in cinque grandi famiglie: "Trasparenza e accesso", "Qualità ed interattività dei servizi in rete", "Usabilità e accessibilità", "Comunicazione, partecipazione, relazionalità", "Sviluppo tecnologico". Lo studio si è concentrato

sui siti delle imprese di pubblica utilità della città di Roma più significative in termini di impatto sulla vita dei cittadini (per il trasporto pubblico locale e per la mobilità il sito dell'Atac – Agenzia per la mobilità; per l'energia elettrica il sito di Acea Electrabel; per il settore idrico il sito di Acea Ato2; per l'igiene urbana il sito di Ama; per il gas il sito dell'Eni). Successivamente è stato effettuato un *benchmarking* – limitatamente alla macroarea della "Qualità e Interattività dei Servizi di Rete" – con le *performance* delle aziende che gestiscono servizi pubblici delle città metropolitane italiane (Torino, Milano, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Cagliari, Messina, Palermo, Catania) e delle grandi capitali europee (Berlino, Londra, Madrid, Parigi e Dublino).

Il quadro generale che si presenta ai cittadini della capitale che utilizzano i siti internet per interagire con le aziende del comune di Roma è complessivamente positivo.

Per quanto riguarda la macroarea "Trasparenza e Accesso", il risultato migliore è raggiunto dal sito Internet di Acea Ato2 grazie alla qualità e completezza delle informazioni fornite sulla struttura e l'organizzazione aziendale, alla pubblicazione del Bilancio, delle normative e delibere aziendali, così come per le indicazioni sull'accesso agli sportelli fisici. Con riferimento alle funzionalità relative ai bandi ed alle gare pubbliche, si osserva come tutti i siti delle aziende capitoline offrano la possibilità ai potenziali fornitori di compiere transazioni on-line. Il sito *web* dell'Ama, pur posizionandosi al di sopra della sufficienza, è quello che presenta i maggiori margini di miglioramento.

Nella dimensione “Qualità e Interattività dei Servizi in Rete”, il punteggio più alto è raggiunto dai siti web dell’Ama e dell’Eni che offrono in modalità interattiva la maggior parte dei servizi necessari alla gestione del contratto e delle relative bollette. Analoghe considerazioni possono essere fatte per il sito di Acea Electrabel i cui livelli di servizio si avvicinano e in qualche caso raggiungono i massimi livelli di transattività, in particolare rispetto agli indicatori relativi alla “gestione del contratto”. Buoni i risultati del sito dell’Atac per il settore del trasporto pubblico locale mentre sono sufficienti quelli relativi alle informazioni sulla mobilità romana. In quest’ultimo caso è, tuttavia, degna di nota l’ottima sezione “Atacmobile”. Quasi sufficiente il sito Acea Ato2, la cui impostazione appare ancora legata al semplice servizio di informazione. Margini di miglioramento si individuano non tanto nell’aumento dei servizi potenzialmente erogabili, quanto nell’implementazione sui siti *web* di elementi di supporto alla fruizione da parte dell’utente.

Per quanto concerne la macroarea “Usabilità e Accessibilità” è il sito dell’Eni quello che raggiunge quasi l’eccellenza, distanziando di parecchi punti i siti Internet delle altre aziende che mostrano, tuttavia, performance oltre la sufficienza. Margini di miglioramento per gli altri siti *web* sono da individuare nella possibilità di poter navigare tramite tastiera, nell’offrire una mappa del sito e un *help* contestuale, aspetti che andrebbero in alcuni casi inseriti, in altri potenziati.

A fronte di un evidente miglioramento e potenziamento dei servizi fruibili direttamente on-line, va segnalata tuttavia, nella macroarea “Comunicazione, Partecipazione e Relazionalità”, una minore attenzione alla dimensione partecipativa e relazionale, soprattutto in riferimento alle attuali tendenze di Internet (*Web 2.0*). I punteggi raggiunti si collocano attorno alla sufficienza, tranne che per Acea Ato2 le cui *performance* sono al di sotto di tale soglia. Infatti, con riguardo alla dimensione “Partecipazione”, le aziende sembrano mancare di interesse nel proporre forum, sondaggi *on-line* e questionari di *customer satisfaction*, mentre la possibilità di inviare consigli e segnalazioni è presente in tutti i siti (ad eccezione di quello di Acea Ato2). Per ciò che riguarda i reclami, se l’aspetto informativo è presente in tutte le realtà, la sua gestione *on-line* è pienamente possibile solo per l’Atac (TPL e mobilità) mentre per l’Ama e per l’Eni, pur essendo possibile l’inoltro via *web*, sono assenti alcune indicazioni (come i tempi di lavorazione della pratica) che non permettono di raggiungere una piena adeguatezza. La procedura di conciliazione è presente in due casi: con un servizio interamente fruibile *on-line* sul sito dell’Eni e con la possibilità di scaricare un mo-

dulo da inviare poi con raccomandata sul sito Acea Electrabel e Acea Ato2.

Infine riguardo la macroarea dello “Sviluppo Tecnologico”, nonostante un ottimo risultato raggiunto dai due siti di Acea, evidenzia una quasi sufficienza per le restanti aziende capitoline, mostrando l’esistenza di ulteriori margini per migliorare gli aspetti strettamente tecnici della programmazione dei siti.

Per ciò che concerne il *benchmarking*, i cui risultati sono discussi in dettaglio nel capitolo 3, il confronto nazionale ed europeo evidenzia l’eccellenza raggiunta dalle aziende capitoline in termini di offerta di servizi transattivi sul *web*. Un’attenzione particolare è stata spesa, infatti, proprio laddove l’offerta risultava più carente, con interventi che hanno colmato i deficit permettendo ai siti *web* di raggiungere o avvicinarsi di molto ai migliori standard nazionali ed internazionali. In definitiva, i siti capitolini si caratterizzano per un livello di sostanziale adeguatezza. A livello nazionale la capitale è, infatti, la città che raggiunge nel complesso i punteggi più elevati (dati dalla somma dei punteggi dei siti *web* nei vari settori) distaccando in maniera significativa realtà come Milano, Torino e Bologna. A livello europeo, Roma raggiunge il primo posto nel settore energia elettrica ed igiene urbana mentre per il trasporto pubblico si avvicina ai livelli di offerta di Londra e Parigi, piazzandosi al secondo posto.

### 6.3.2 Indagine sul servizio di igiene urbana nella città di Roma (luglio 2010)

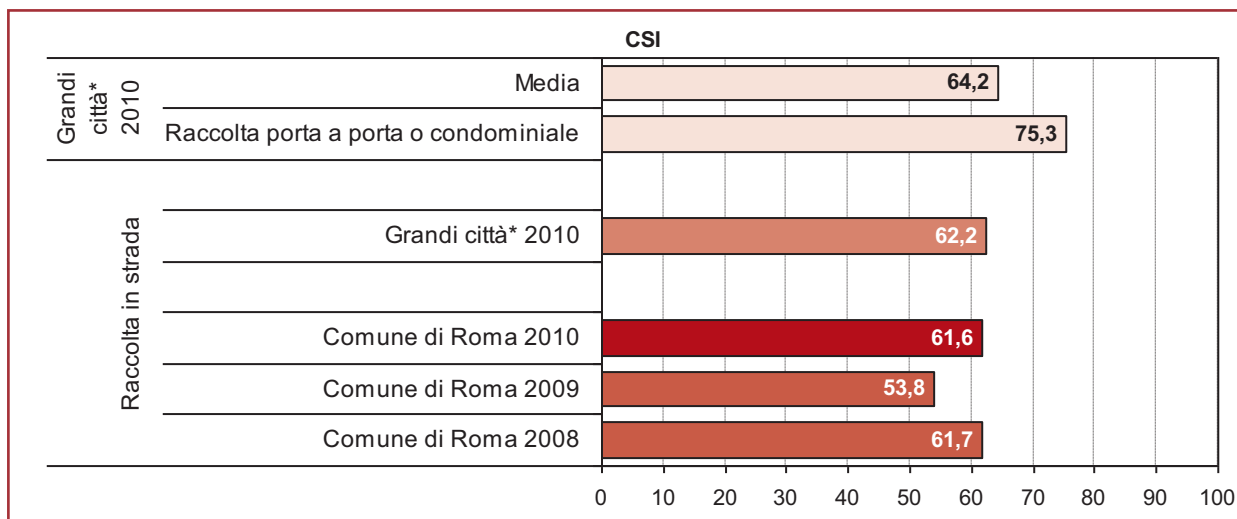
Per il terzo anno consecutivo l’Agenzia ha realizzato l’indagine di qualità percepita sul servizio di igiene urbana a Roma.

I risultati di questa indagine non riguardano la qualità del servizio erogato in termini oggettivi, ma evidenziano il punto di vista soggettivo dei cittadini, consentendo così di valutare la capacità dei servizi di corrispondere ai bisogni e alle aspettative della comunità.

Dal punto di vista dinamico dopo il calo del 2009 la soddisfazione dei cittadini per il servizio è sensibilmente migliorata nel 2010, riavvicinandosi ai livelli del 2008, con punte di miglioramento assoluto fino a livelli massimi su diversi specifici aspetti (Fig. 6.4).

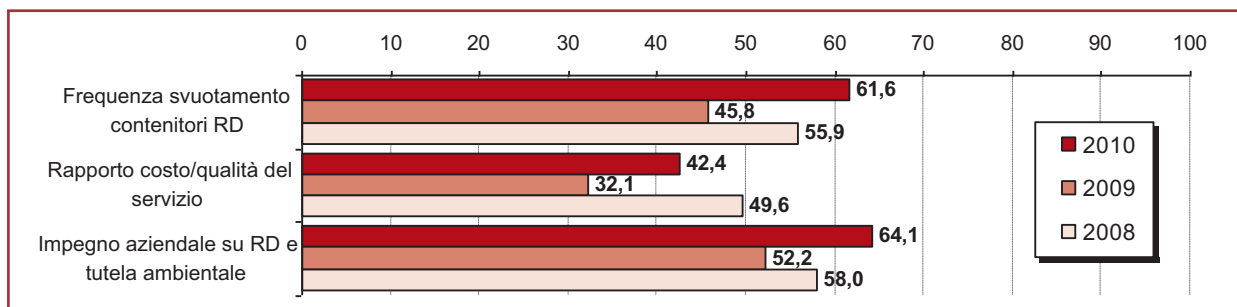
Rispetto ai singoli fattori (Fig. 6.5 e Fig. 6.6), è stato possibile mettere in relazione i miglioramenti più significativi con alcune importanti novità nell’organizzazione del servizio adottate da Ama. Il miglioramento più rilevante ha riguardato la frequenza di svuotamento dei contenitori per la differenziata (+16% soddisfatti, -16% gravemente insoddisfatti), recentemente aumentata a due interventi settimanali.



**Fig. 6.4 Customer Satisfaction Index (CSI) complessivo a Roma e nelle grandi città (scala 0-100)**

(\*) Città con un numero di abitanti superiore a 250mila.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

**Fig. 6.5 Percentuali di cittadini soddisfatti e molto soddisfatti (aspetti con variazioni 2009/2010 statisticamente significative)**

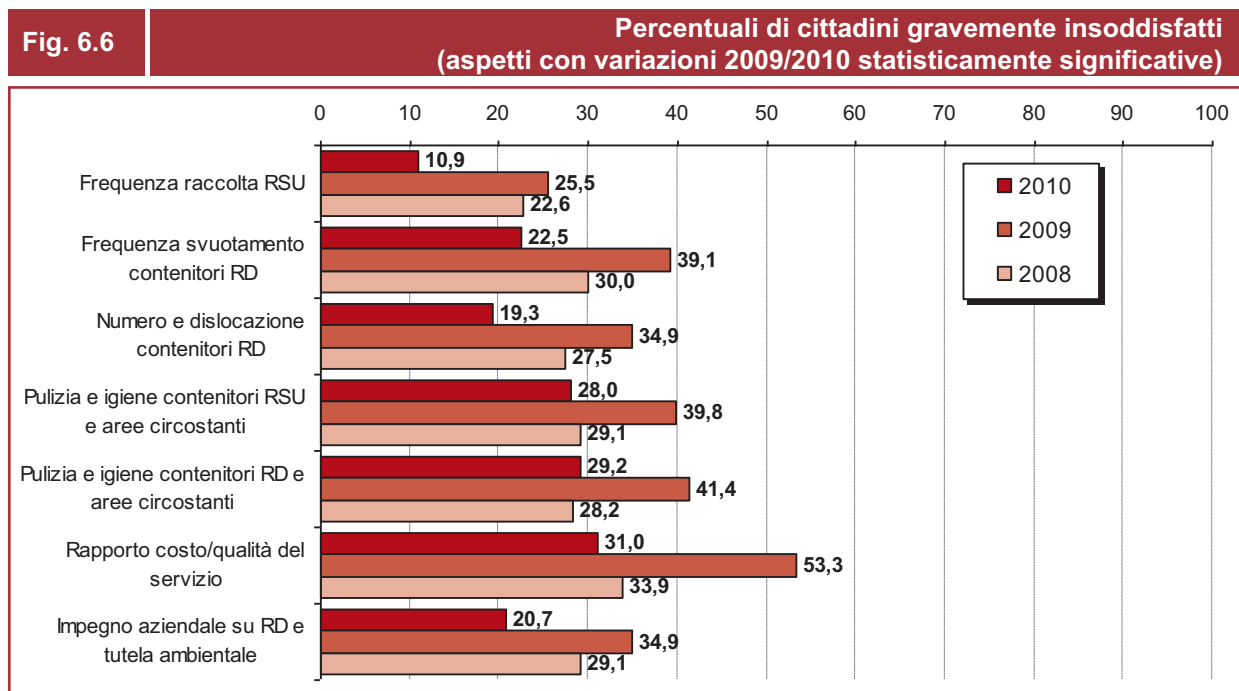
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Altro fattore premiato è stato quello dell'impegno aziendale sulla differenziata (+12% soddisfatti, -14% gravemente insoddisfatti): le azioni messe in atto da Ama a questo proposito vanno dall'apertura di due nuovi centri di conferimento (Acilia e Corviale) alla progressiva estensione della raccolta porta a porta (170mila abitanti) cui entro il 2010 dovrebbe aggiungersi un nuovo modello sperimentale di raccolta, con punti di raccolta stradali per la differenziazione dell'organico, esteso a circa 250mila abitanti. Analogamente, la numerosità dei cassonetti differenziati, aumentati fino a 28,5mila unità al 2009, è stata riconosciuta con un aumento dei soddisfatti (+9%) e una significativa diminuzione dei gravemente insoddisfatti (-16%).

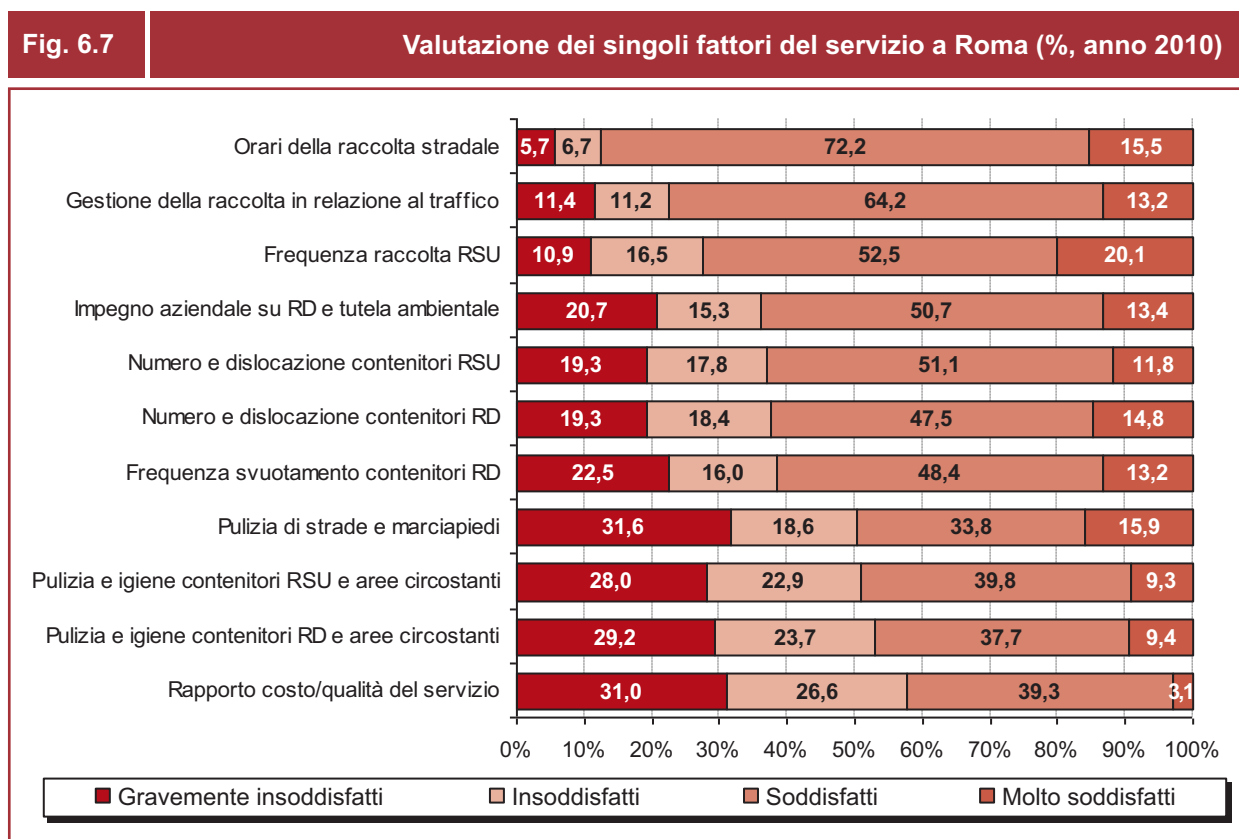
La frequenza di raccolta degli indifferenziati è aumentata su alcuni itinerari particolari con l'introdu-

zione di un passaggio domenicale (soddisfatti +8%, gravemente insoddisfatti -14%). Più in generale, si rileva un aumento significativo della soddisfazione per il rapporto costo qualità del servizio, che - dati gli aumenti tariffari degli ultimi anni - implica un più che proporzionale aumento della qualità percepita (+10% soddisfatti, -22% gravemente insoddisfatti).

Nonostante il recente miglioramento, alla domanda diretta sulla qualità complessivamente attribuita al servizio, il dato romano evidenzia un *gap* negativo del 9% rispetto alla media delle grandi città; questa percezione negativa però si attenua passando al giudizio sui singoli aspetti del servizio e, quindi, anche all'indice sintetico che viene calcolato a partire dai diversi fattori (Customer Satisfaction Index - CSI).



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Gli aspetti considerati più positivi sono gli orari di raccolta (88% di cittadini complessivamente soddisfatti), la gestione della raccolta rispetto al traffico (77%) e la frequenza della raccolta degli indifferenziati (73%). Resta tuttavia una percezione di criticità per alcuni aspetti, fra cui il rapporto costo/qualità del servizio e gli aspetti di pulizia della città e delle aree circostanti i cassonetti (vedi Fig. 6.7).

La situazione nelle grandi città è tuttavia simile: l'unico aspetto che a Roma viene percepito in modo significativamente più negativo della media è la pulizia delle aree circostanti i cassonetti dei rifiuti indifferenziati. Al contrario, le aree intorno ai cassonetti della differenziata a Roma presentano una percentuale significativamente minore di cittadini gravemente insoddisfatti.

Una considerazione conclusiva interessante è che, contrariamente a quanto accade in generale nelle grandi città, nel caso di Roma si evidenzia una percezione del giudizio complessivo sul servizio più negativa di quanto emerge dalla considerazione dei singoli aspetti. Questa peculiarità romana può avere due spiegazioni:

- gli aspetti considerati dall'indagine possono non esaurire del tutto i fattori di valutazione del servizio per la città di Roma, per cui la qualità percepita generale viene influenzata anche da fattori che non rientrano nel calcolo dell'indice sintetico (per esempio, la pulizia può risultare scadente perché, nonostante il servizio, la città viene sporcata molto frequentemente);
- può esistere una sorta di pregiudizio nei confronti del servizio in generale, che tende però a cadere passando all'esame puntuale degli aspetti considerati.

## 6.4 Pareri

Particolarmente significativa sotto il profilo istituzionale è l'attività consultiva che l'Agenzia è chiamata a svolgere sia ai sensi della delibera istitutiva che della DCC 20/07. In particolare il parere previsto da quest'ultima deliberazione, pur essendo non vincolante, costituisce però un passaggio obbligatorio nel procedimento di formazione delle linee guida per l'approvazione dei Contratti di servizio e, soprattutto, dei singoli contratti che vengono attualmente approvati con provvedimento della Giunta. La esiguità del numero dei pareri espressi dall'Agenzia nel periodo esaminato testimonia la situazione di sostanziale

### 6.3.3 Analisi dei pareri resi dall'AGCM in materia di affidamento in house dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (settembre 2010)

Lo studio ha riguardato l'esame dei pareri resi dall'AGCM a tutto luglio 2010, in merito ad affidamenti in house da parte di enti locali territoriali di servizi pubblici locali a rilevanza economica ai sensi dell'art. 23 bis della L. 133/08 e successive modificazioni.

I suddetti pareri sono stati analizzati, secondo determinati criteri di classificazione, e commentati, avendo soprattutto riguardo alle motivazioni apportate dall'Autorità nella formulazione dei pareri stessi.

In valore relativo, la maggioranza dei pareri (36 su 132) è stata richiesta per servizi successivamente ritenuti dall'AGCM non rientranti nella categoria dei SPL a rilevanza economica ai sensi del 23 bis. Tra i Spl a rilevanza economica, ben 29 pareri hanno riguardato il servizio di igiene urbana e attività ad esso complementari, e 10 i servizi funebri e cimiteriali.

Per quanto riguarda le motivazioni, le ragioni maggiormente rappresentate in percentuale sul totale dei pareri negativi (92%), nonché anche sul totale dei pareri emanati (70%), risultano essere la non sussistenza di elementi di peculiarità ex art. 23-bis come giustificazione da parte dell'ente affidante del ricorso all'in house, ovvero la mancata o non sufficiente consultazione del mercato al fine di verificare se vi fossero altri operatori in grado di offrire i servizi richiesti, per quindi eventualmente espletare una ordinaria procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio.

La finalità dello studio è stato quello di trarre alcune prime considerazioni circa l'attività consultiva dell'AGCM all'indomani della nuova conferma di tale compito, posta in essere dall'art.15 della L. 66/09 di conversione del D.L. 135/09 e dal relativo Regolamento di attuazione.

stallo nella adozione di nuovi Contratti di servizio, forse anche dovuta al continuo mutamento della normativa in materia di servizi pubblici locali.

Sempre nell'ambito dell'attività consultiva si colloca, infine, l'espressione del parere di competenza sulle Carte dei servizi. Infatti, ai sensi dell'art. 4 lettera c) ultimo periodo della delibera istitutiva, all'Agenzia spetta anche la funzione di valutare la conformità delle Carte dei servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori dei servizi pubblici locali, agli impegni assunti dall'esercente nel Contratto di servizio ed alla normativa vigente.

Di seguito vengono illustrati i pareri resi dell’Agenzia.

#### 6.4.1 Audizione sulla modifica del Regolamento comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea (maggio 2010)

Nell’ambito della discussione sulle modifiche al Regolamento comunale taxi, le Commissioni consiliari III (Mobilità) e X (Personale e Statuto) hanno convocato l’Agenzia a un’audizione nella quale sono state presentate osservazioni e proposte sulla Decisione di Giunta Comunale n. 16 del 10 marzo 2010. Oggetto dell’audizione sono stati gli aumenti tariffari proposti, le modifiche al sistema sanzionatorio e i temi lasciati irrisolti dalla proposta di delibera. A tale scopo, le problematiche del servizio taxi a Roma sono state oggetto di una consultazione preventiva con le associazioni dei consumatori da parte dell’Agenzia.

Per quanto riguarda il nuovo sistema tariffario progressivo – proposto in sostituzione dell’inserimento manuale della tariffa urbana ed extraurbana – l’Agenzia ha messo in evidenza come esso rappresenti un unicum in Italia, con la parziale eccezione di Bologna. In effetti, è basato sui km percorsi e non sull’importo segnato dal tassametro come a Milano o Torino (con scatto più costoso al superare una data soglia, cfr. Par. 3.4.2), peraltro con un costo chilometrico che aumenta e diminuisce secondo i km percorsi in maniera incoerente e poco comprensibile dai clienti di corse lunghe. Alcune simulazioni, qui calcolate con le modifiche effettivamente introdotte, mostrano come effetto:

- aumenti in percentuale molto rilevanti per le corse brevi, fino a +28% per le corse di 5 km;
- aumenti elevati per le corse sui 10 km (20-25%);
- aumenti contenuti per le corse con lunghi tratti fuori dal Gra (di solito da Fiumicino);
- riduzioni solo per le corse interamente fuori dal Gra (es. da Fiumicino alla Nuova fiera -13%)<sup>3</sup>.

Pur mantenendo questa impostazione, la Delibera approvata (DCC n. 58 del 14 luglio 2010, cfr. Par. 1.5.4) ha accolto alcune osservazioni dell’Agenzia in merito alla necessità di specificare che:

- le tariffe fisse valgono non solo “per” gli aeroporti e Civitavecchia, ma anche “da” tali località;
- le stesse tariffe fisse valgono per partenze e arrivi

- entro le “Mura Aureliane”, confini compresi;
- la riduzione del 50% verso l’ospedale pediatrico Bambino Gesù non si applica sulle tariffe fisse;
- al fine di migliorare la trasparenza nei confronti dei clienti, siano emesse “ricevute automatiche complete di numero di licenza, giorno e ora del viaggio, durata in chilometri e minuti, tariffe applicate e riferimenti per eventuali reclami”.

Inoltre l’Agenzia ha proposto, riguardo alla possibilità di “*allineare le tariffe del servizio taxi al tasso di inflazione reale*”, l’introduzione di un preciso criterio di valutazione dei costi di produzione, come ad esempio si fa annualmente a Londra, ma che a Roma non sono mai stati monitorati<sup>4</sup>. Non è al momento chiaro se tale verifica sia compito della nuova Commissione di congruità tecnica cui è subordinata la validità delle modifiche tariffarie.

Nel sistema sanzionatorio, l’art. 33-bis introduce una nuova fattispecie, ossia la sospensione temporanea della licenza taxi o NCC per temporanea inidoneità psicofisica, avvio di procedimenti penali e condanna in primo grado. L’Agenzia ha rilevato come ciò comporti alcuni problemi:

- non infligge una reale penalità economica (poiché basta utilizzare un sostituto alla guida nel periodo in cui si è sospesi);
- è preventiva rispetto alla cancellazione dal ruolo degli abilitati;
- non è chiaro cosa succede se è il sostituto a commettere un reato o un’infrazione, come viene a sapere il Comune dell’avvio di procedimenti penali, e se la condanna in primo grado riguarda qualsiasi reato;
- serve una denuncia penale, non basta un reclamo alla Commissione di garanzia;
- manca una disciplina transitoria per le situazioni in corso;
- la Commissione competente per il parere non è quella di garanzia, ma la consultiva, composta da 27 membri, di cui 21 tassisti e noleggiatori.

Appare anzi poco ragionevole il fatto che a tale Commissione consultiva sia stata anche attribuita “*la competenza relativa all’applicazione di eventuali sanzioni per le violazioni del codice di comportamento di cui all’art. 33*”, precedentemente in capo alla Commissione di garanzia.

<sup>3</sup> Si noti come la nuova tariffa fissa dall’aeroporto di Fiumicino alla Fiera di Roma, pari a 25 euro, in condizioni di traffico normali rischia di essere più costosa rispetto alla corsa con il tassametro, che beneficerebbe invece dell’eliminazione della tariffa extraurbana.

<sup>4</sup> L’art. 117 del TUEL prevede che le tariffe debbano coprire costi di gestione, investimenti e remunerazione del capitale. Il DM 20/4/1993 individua per gli NCC le seguenti voci di costo: carburante, lubrificante, pneumatici, manutenzione, riparazioni, pulizia, rimessaggio, costo del lavoro, ammortamento del taxi, interessi sui capitali, assicurazione, tasse.

Infine, tra i problemi lasciati insoluti vi sono:

- la mancata regolazione sovra comunale presso l'aeroporto Leonardo da Vinci, con difformità di condizioni e di tariffe tra taxi di Roma (fissa 45 euro) e di Fiumicino (fissa 60 euro), dovute al fatto che i tassisti di Fiumicino, una volta giunti a destinazione a Roma, non possono prelevare un nuovo cliente in città e devono dunque tornare vuoti;
- l'assenza di un diritto fisso di chiamata al radiotaxi e alle colonnine dei posteggi, in modo da migliorare la trasparenza nelle corse attivate al telefono, per le quali i massimali all'arrivo (da 2 a 6 euro) non sono automatici e quindi il meccanismo deve essere noto al cliente e applicato dal tassista (se l'importo del tassametro supera i valori massimi, la differenza deve essere decurtata dal costo finale).

#### **6.4.2 Parere sulle Carte della qualità dei servizi 2010 relative a: Sistema Musei Civici di Roma, Servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma, Gestione integrata spazi culturali (luglio 2010)**

Tra le funzioni assegnate all'Agenzia dalla delibera istitutiva rientra anche, come già accennato in precedenza, la valutazione della conformità delle Carte dei Servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori dei servizi pubblici locali agli impegni assunti dall'esercente nel contratto di servizio ed alla normativa vigente (art. 4 lettera c).

A tal proposito, nel mese di novembre 2009 Zètema trasmetteva all'Agenzia, per la prevista valutazione, le bozze delle Carte della qualità dei Servizi 2010 relative a: *Sistema Musei Civici di Roma, Servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma e Gestione Integrata Spazi Culturali*, aggiornate rispetto ai nuovi servizi attivati successivamente all'approvazione del Contratto di Servizio (DGC n. 10 del 16 gennaio 2008).

L'Agenzia, in considerazione di quanto previsto dalla Finanziaria 2008 (L. 244/07, art. 2, comma 461 lettera b) in materia di consultazione delle Associazioni, e in relazione al Protocollo di Intesa sottoscritto il 20 dicembre 2007 con le stesse, ha raccolto, nel corso di un apposito incontro, le osservazioni e le proposte presentate dalle Associazioni mediante parere scritto.

Il processo di revisione delle Carte di qualità dei Servizi è proseguito con l'analisi da parte di Zètema dei rilievi posti dall'Agenzia e dalle Associazioni che ha portato alla stesura definitiva delle stesse con alcune modifiche accolte da parte di Zètema. Tali modifiche sono state oggetto di ulteriore discussione

in due riunioni distinte che hanno portato alla conclusione dell'iter di consultazione delle Associazioni.

A conclusione del procedimento, l'Agenzia ha esaminato le citate Carte di qualità dei Servizi 2010 predisposte da Zètema e le ha valutate conformi rispetto alla normativa vigente ed agli impegni assunti dall'esercente nel Contratto di Servizio.

L'Agenzia, pur esprimendo parere favorevole, ha tuttavia rilevato la mancanza di procedure conciliative così come previsto dalla Legge 244/07, art. 2, comma 461 lettera b) nonché dalla Legge 69/2009 art. 30 la quale prescrive anche per i servizi pubblici locali uno schema-tipo di procedura conciliativa, così come previsto dall'art. 11 dell'emanando D.P.R. recante il regolamento di attuazione dell'art. 23 bis del D.L. n. 112 del 2008, convertito con modificazioni, dalla Legge n. 133 del 2008 e successive modificazioni, in materia di servizi pubblici di rilevanza economica.

#### **6.4.3 Parere su nuove linee guida Contratti di servizio (agosto 2010)**

In aderenza ai compiti istituzionali che il Consiglio Comunale ha attribuito all'Agenzia con la delibera istitutiva, è stata esaminata la proposta di deliberazione n. 75/2010 avente per oggetto: "Linee guida per a) la disciplina tramite contratto di servizio dei rapporti tra il Comune di Roma e i soggetti gestori di servizi pubblici mediante affidamenti diretti o in house e b) la disciplina del rapporto tra il Comune di Roma e i soggetti gestori di servizi strumentali mediante affidamenti diretti o in house (Dec. G.C. n. 59 del 07 luglio 2010).

Si tratta di un provvedimento, proposto dalla Giunta, di revisione e semplificazione delle procedure previste dalla DCC 20/2007 per l'approvazione delle Linee guida e dei singoli contratti di servizio, limitatamente ai servizi pubblici ed ai servizi strumentali affidati direttamente o in house.

Nel suo parere l'Agenzia ha evidenziato come il ruolo del Consiglio Comunale, secondo la nuova procedura, risulti considerevolmente ridotto rispetto alle previsioni normative contenute nell'art. 42 del T.U.E.L. comma 2, lett. e) ed f) e nell'art. 16 dello Statuto del Comune di Roma comma 1 e comma 8, lettera f). Rispetto alla precedente previsione contenuta nella DCC 20/07, infatti, sono state eliminate le linee guida per ciascun contratto di servizio (o almeno per settori omogenei di servizi, come avvenuto invece nel comune di Torino dove con deliberazione del Consiglio Comunale del 12 luglio 2010 sono stati adottati gli indirizzi particolari dei

Contratti di servizio in materia di trasporto pubblico locale, risorse idriche ed igiene ambientale) impedendo, di fatto, al Consiglio Comunale di fornire indirizzi determinati, specifici a seconda del servizio che si intendeva regolamentare. Peraltro, secondo la proposta esaminata, al Consiglio Comunale viene a mancare pure l'informativa, anche se successiva e indiretta, circa i singoli Contratti di servizio approvati dalla Giunta. In precedenza, infatti, tali contratti venivano inviati alle competenti Commissioni Consiliari, ora invece questa forma di comunicazione è stata cancellata.

Il parere ha inoltre riguardato la predisposizione dei contratti di affidamento tra il Comune di Roma ed i

soggetti gestori di attività strumentali in house. A tale proposito, l'Agenzia ha raccomandato che anche per le società strumentali che hanno un rapporto con l'utenza (e che quindi sono tenute ad adottare una Carta dei servizi) siano previste le medesime prescrizioni presenti nelle Linee guida per i soggetti gestori di servizi pubblici.

Infine, in considerazione dell'approvazione da parte del Consiglio dei ministri in data 22 luglio 2010 del Regolamento di attuazione dell'art. 23 bis del decreto legge 112/2008 convertito in legge n.133/2008, l'Agenzia ha suggerito un complessivo riesame del provvedimento al fine di adeguarlo, ove necessario, alle nuove prescrizioni normative.

## 6.5 Segnalazioni

Ai sensi dell'art. 5 della delibera istitutiva, l'Agenzia formula al Consiglio Comunale, al Sindaco ed alla Giunta osservazioni e proposte, anche relativamente a singoli provvedimenti in corso di approvazione o già approvati. Di seguito si elencano le segnalazioni pubblicate.

### 6.5.1 Segnalazione sull'affidamento della gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana a Roma - SG01/10 (aprile 2010)

In questa segnalazione l'Agenzia ha sottolineato l'urgenza di una riflessione in merito alla imminente scadenza dell'affidamento del servizio di igiene urbana a Roma (al più tardi 31/12/2011). A tale proposito, è stata presentata una sintesi del quadro normativo nazionale e comunitario sugli affidamenti dei servizi pubblici, dal quale emerge che in mancanza del verificarsi di particolari circostanze che impediscano il ricorso al mercato, il successivo affidamento dovrà prevedere una procedura di gara per la selezione del soggetto gestore o del socio privato. Qualora, inoltre, il ricorso al mercato fosse impraticabile, la gestione *in house* dovrebbe rispettare i requisiti comunitari. Con riferimento a questi fatti, la situazione della gestione del servizio a Roma rispetta sotto molti aspetti importanti dette condizioni, ma l'autonomia gestionale dell'azienda, come anche le partecipazioni in attività che esulano dall'oggetto sociale e si configurano come 'di mercato', potrebbero in futuro ostare ad un'eventuale affidamento *in house*.

L'Agenzia segnalava inoltre la scadenza imminente della proroga di validità del Contratto di servizio

(successivamente ulteriormente prorogata alla fine dell'anno in corso) e la necessaria approvazione delle linee guida per il contratto di igiene urbana, suggerendo di contestualizzarla a quella del Piano finanziario 2010 di Ama.

### 6.5.2 Segnalazione sul Contratto di servizio di igiene urbana, sul Piano finanziario Ama e sull'applicazione del regime tributario per il finanziamento del servizio - SG02/10 (maggio 2010)

Con questo atto, l'Agenzia ha evidenziato le problematiche che riguardano la regolamentazione del servizio di igiene urbana dal punto di vista contrattuale, finanziario e tributario, anche in vista dell'imminente scadenza dell'affidamento e dell'incertezza sulla figura del futuro gestore del servizio.

Le attuali criticità - legate al regime di reiterata proroga del Contratto di servizio, al forte e progressivo recente incremento del costo del servizio (e quindi anche della tariffa) a partire dal 2003, anno del passaggio alla Ta.Ri., alla scarsa qualità ambientale della chiusura del ciclo dei rifiuti - rischiano di diventare insostenibili in caso di affidamento del servizio ad un soggetto terzo, ma anche in caso di subentro di un socio privato con una presenza proprietaria forte. In questo caso, infatti, l'elasticità di interpretazione del contratto di servizio verrebbe a cadere, rischiando di compromettere la già precaria sostenibilità economico/ambientale del ciclo dei rifiuti di Roma.

L'Agenzia ha suggerito, quindi, ancora una volta l'urgenza dell'adozione delle linee guida e del rin-

novo del Contratto di servizio, che potrebbe essere strutturato a livello sperimentale per verificarne l'idoneità in caso di gestore terzo rispetto all'Amministrazione. Fra le altre cose, è importante definire chiaramente gli obblighi informativi in capo all'azienda e la buona funzionalità degli organi e degli strumenti di controllo. A tale proposito, l'Agenzia ha indicato come valido il sistema dei controlli approvato dalla Giunta Comunale in occasione della modifica della convenzione di riscossione della tariffa con Ama (DGC 103/2010).

Con successivi provvedimenti il Consiglio Comunale ha quindi approvato il nuovo Regolamento per l'applicazione sperimentale della Ta.Ri. (DCC 56/2010) e il piano finanziario per la determinazione della Ta.Ri. 2010 (DCC 57/2010), mentre la Giunta Comunale ha deliberato la ulteriore proroga (DGC 197/2010) fino al 31 dicembre 2010 del Contratto di servizio con Ama (scaduto nel 2005), senza tener conto delle osservazioni e proposte formulate dall'Agenzia.

## 6.6 Comunicazione

Al fine di assicurare la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi pubblici e di offrire agli amministratori locali uno strumento per orientare le proprie decisioni, l'Agenzia ha curato particolarmente la propria comunicazione istituzionale e l'aggiornamento del proprio sito internet.

È stata infatti attivata la posta elettronica certificata (PEC) con la quale l'Agenzia provvede ad inviare al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale ed a tutti gli altri vertici dell'Amministrazione comunale e delle società del Gruppo Comune di Roma, copia delle pubblicazioni realizzate che, contemporaneamente vengono inserite sul sito [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it). Una cura particolare è stata dedicata al *restyling* del sito internet che è stato totalmente riorganizzato e che prevede ora, tra l'altro, quattro sezioni che sintetizzano tutta l'attività dell'Agenzia: pubblicazioni, settori, aziende, cittadino.

Nella sezione "pubblicazioni" sono descritti tutti i lavori realizzati dall'Agenzia, articolati per singola tipologia (Relazione annuale, monitoraggi, studi e analisi, pareri e segnalazioni), mentre nella sezione "settori" vengono illustrati i principali servizi pubblici erogati nella città di Roma (aggregati per settori omogenei) con la possibilità di conoscere il soggetto gestore e le pubblicazioni dell'Agenzia su quel servizio specifico. Attraverso la sezione "aziende", è invece possibile accedere alle schede delle singole società nelle quali, oltre ad una breve descrizione della compagine societaria, è possibile consultare l'ultimo bilancio, lo Statuto, i Contratti di

servizio e le Carte dei servizi. In alternativa, all'interno della stessa sezione ed attraverso un apposito motore di ricerca si può accedere direttamente ai Contratti e alle Carte dei servizi di interesse.

Nella sezione "cittadino", infine, sono elencate le Associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini, degli utenti e dei consumatori che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con l'Agenzia al fine di collaborare attivamente per garantire i diritti del cittadino. È inoltre presente uno spazio all'interno del quale vengono riportate le principali notizie pubblicate sui siti delle citate Associazioni.

Nel sito è presente, inoltre, una sezione "Uno sguardo su" in cui vengono pubblicati gli approfondimenti su tematiche attinenti i servizi pubblici, ed una sezione "Dalla città di Roma" che contiene le principali notizie apparse sulla stampa, sempre con esclusivo riferimento ai servizi pubblici, con un archivio indicizzato che ha ormai superato i mille articoli.

Queste ultime sezioni vengono aggiornate quotidianamente, mentre le altre con cadenza legata al tipo di documento (i bilanci annualmente, i contratti in caso di nuovo affidamento o di proroga, ecc.).

Per consentire a tutti gli iscritti alla *mailing list* di essere costantemente informati sui lavori dell'Agenzia, è stata anche attivata una *newsletter* che periodicamente elenca le principali novità che sono state pubblicate, con la possibilità di aprire direttamente il documento o di collegarsi al sito dell'Agenzia.

## 6.7 Collaborazioni con le Associazioni di utenti e consumatori

L'Agenzia e le Associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini, degli utenti e dei consumatori hanno sottoscritto il 20 dicembre 2007 un protocollo d'intesa con il quale si sono impegnate a collaborare in maniera attiva al fine di garantire ai cittadini la difesa dei propri diritti e interessi e di ampliare questi diritti in termini di correttezza, trasparenza e facilità di accesso.

La collaborazione è continuata anche in quest'ultimo periodo ed ha riguardato sia argomenti collegati direttamente alla erogazione dei servizi pubblici nei diversi settori sia aspetti relativi alla vita quotidiana dei cittadini.

In particolare, in osservanza alle prescrizioni contenute nell'art. 2, comma 461 della L. 244/07 (Finanziaria 2008) in materia di consultazione delle Associazioni e, in relazione al Protocollo di intesa sottoscritto, l'Agenzia nel corso di appositi incontri, ha raccolto le osservazioni e le proposte presentate da parte delle Associazioni in merito ai provvedimenti di volta in volta esaminati.

Sicuramente interessante ed innovativo è stato il processo partecipativo realizzato in occasione della valutazione delle bozze delle Carte della qualità dei Servizi 2010 predisposte da Zètema e relative al Si-

stema dei Musei Civici, al Servizio di Informazione Turistica ed alla Gestione Integrata degli Spazi Culturali. In tale occasione, nel corso degli incontri del 18 dicembre 2009 e del 27 aprile 2010 sono state raccolte in un unico documento le osservazioni e le proposte avanzate dalle Associazioni. Il documento è stato quindi inviato a Zètema con la richiesta di modifica e integrazione delle citate Carte. Il processo si è quindi concluso con l'incontro del 1° luglio durante il quale la società ha comunicato la sua disponibilità a modificare il testo delle Carte nel senso indicato dall'Agenzia e dalle Associazioni.

Altro importante momento di condivisione e partecipazione è stato quello della presentazione alle Associazioni di utenti e consumatori delle osservazioni e proposte dell'Agenzia sulla Decisione della G.C. n. 16 del 10 marzo 2010 relativa alla "Modifica del Regolamento Comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea". Nel corso dell'incontro, avvenuto il 27 aprile 2010, le Associazioni hanno sostanzialmente condiviso le posizioni dell'Agenzia attribuendo così un valore ed un significato sicuramente più rilevante al documento che è stato successivamente presentato dall'Agenzia alle Commissioni Consiliari III – Mobilità e X Personale e Statuto (5 maggio 2010).