

# Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali  
e sull'attività svolta

2010

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

**DIREZIONE SCIENTIFICA**

Paolo Leon

**COORDINAMENTO**

Gabriele Ugolini

**GRUPPO DI LAVORO**

Laura Casasanta, Filippo Chiesa, Filippo Lobina, Giovanni Marasco, Antonio Sgambati, Federico Tomassi, Gabriele Ugolini, Flaminia Violati.

I singoli capitoli, pur essendo frutto congiunto degli autori sopraelencati, sono stati curati da:

Capitolo 1: (F. Chiesa)  
Capitolo 2: (F. Tomassi)  
Capitolo 3: (F. Lobina)  
Capitolo 4: (F. Violati)  
Capitolo 5: (G. Ugolini)  
Capitolo 6: (A. Sgambati)

Il Consiglio dell'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali* del Comune di Roma desidera ringraziare tutti coloro che hanno contribuito all'attività di redazione della presente Relazione, il personale dipendente, i collaboratori, le persone, gli enti e le aziende che hanno collaborato con dati, informazioni e suggerimenti.

Chiusura redazionale: 15 settembre 2010

Presentazione: 23 novembre 2010

# Sommario

## INTRODUZIONE

Lo stato dei servizi pubblici locali .....	5
--	---

## ANALISI E APPROFONDIMENTI

<b>1. Il quadro normativo, regolatorio e di <i>governance</i> .....</b>	<b>17</b>
1.1 La normativa generale sui servizi pubblici locali .....	17
1.2 Le altre novità normative .....	28
1.3 Regolazione e <i>governance</i> del Comune di Roma .....	32
1.4 La tutela dei diritti degli utenti .....	34
1.5 Trasporti e mobilità .....	36
1.6 Igiene urbana .....	39
1.7 Energia elettrica e gas .....	42
1.8 Illuminazione pubblica .....	44
1.9 Servizio idrico integrato .....	45
1.10 Sociale .....	47
1.11 Cultura e tempo libero .....	49
1.12 Servizi alle imprese .....	57
1.13 Le partecipazioni del Comune di Roma .....	58
<b>2. Qualità della vita e servizi pubblici locali nella città di Roma .....</b>	<b>65</b>
2.1 Introduzione .....	65
2.2 Uno sguardo d'insieme .....	68
2.3 I servizi pubblici locali a confronto .....	71
2.4 I principali fattori di criticità alla base dei giudizi dei romani .....	81
2.5 Le categorie socio-anagrafiche e le zone di Roma .....	91
<b>3. Benchmarking .....</b>	<b>99</b>
3.1 Premessa .....	99
3.2 Mobilità privata e scelte modali .....	99
3.3 Trasporto pubblico locale (Tpl) .....	106
3.4 Taxi .....	113
3.5 Car Sharing .....	119
3.6 Igiene urbana .....	122
3.7 Gas .....	136
3.8 Energia elettrica .....	145
3.9 Illuminazione pubblica .....	157
3.10 Servizio idrico integrato .....	165
3.11 Musei ed esposizioni .....	175
3.12 Musica e rappresentazioni .....	183
3.13 Asili nido .....	186
3.14 Canali <i>web</i> delle aziende di servizio pubblico .....	191

<b>4. La spesa delle famiglie</b> .....	<b>195</b>
4.1 Introduzione .....	195
4.2 Nota metodologica.....	196
4.3 Simulazione di spesa delle famiglie.....	198
4.4 Considerazioni .....	207
4.5 Appendice: stima dei consumi, calcolo della spesa e fonti di riferimento.....	212
<b>5. Contratti di Servizio e strumenti di controllo</b> .....	<b>217</b>
5.1 Premessa.....	217
5.2 Dipartimento Mobilità e trasporti .....	218
5.3 Dipartimento Tutela ambientale e del verde - Protezione civile.....	228
5.4 Dipartimento Servizi educativi e scolastici.....	236
5.5 Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana.....	239
5.6 Dipartimento Promozione dei servizi sociali e della salute .....	243
5.7 Dipartimento Cultura .....	245
5.8 Sovrintendenza Comunale, Dip. Cultura e Dip. Turismo .....	248
<b>6. L'attività svolta</b> .....	<b>253</b>
6.1 Premessa.....	253
6.2 Monitoraggi .....	254
6.3 Studi e analisi .....	259
6.4 Pareri .....	263
6.5 Segnalazioni .....	266
6.6 Comunicazione .....	267
6.7 Collaborazioni con le Associazioni di utenti e consumatori .....	268
<b>Indice degli argomenti</b> .....	<b>269</b>
<b>Acronimi e abbreviazioni</b> .....	<b>273</b>
<b>Unità di misura</b> .....	<b>275</b>