

# Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali  
e sull'attività svolta

2011-12

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 E SUPERVISIONE**

Gabriele Ugolini

#### **GRUPPO DI LAVORO**

Capitolo 1: Paolo Leon

Capitolo 2: Filippo Chiesa

Capitolo 3: Filippo Chiesa

Capitolo 4: Federico Tomassi

Capitolo 5: Laura Casasanta (par. 5.1) e Flaminia Violati (par. 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5)

Capitolo 6: Giovanni Marasco (par. 6.1 e 6.2) e Laura Casasanta (par. 6.3)

Capitolo 7: Filippo Maria Lobina (par. 7.1 e 7.3), Laura Casasanta (par. 7.2) e Giovanni Marasco (par. 7.4 e 7.5)

Capitolo 8: Laura Casasanta (par. 8.1) e Gabriele Ugolini (par. 8.2)

Capitolo 9: Flaminia Violati e Federico Tomassi (elaborazione dati)

Capitolo 10: Filippo Maria Lobina

#### **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

Antonio Sgambati

Il Consiglio dell'*Agenzia* desidera ringraziare il personale dipendente ed i collaboratori che hanno contribuito all'attività di redazione ed organizzazione della presente Relazione, gli enti e le aziende che hanno collaborato con dati, informazioni e suggerimenti.

Chiusura redazionale: 30 aprile 2012

Presentazione: 23 maggio 2012

© 2012

Palombi & Partner Srl

via Gregorio VII, 224

00165 Roma

[www.palombieditori.it](http://www.palombieditori.it)

Progettazione grafica e assistenza redazionale  
a cura della Casa Editrice

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere memorizzata, fotografata o comunque riprodotta senza le dovute autorizzazioni.

ISBN 978-88-6060-437-8

# Sommario

|  |            |
|--|------------|
| <b>1. Lo Stato dei servizi pubblici locali a Roma</b>            | <b>5</b>   |
| 1.1 Premessa   | 5          |
| 1.2 La qualità della vita e i servizi pubblici locali            | 5          |
| 1.3 La soddisfazione degli utilizzatori dei servizi              | 6          |
| 1.4 Trasporto pubblico e mobilità                                | 7          |
| 1.5 Igiene urbana  | 8          |
| 1.6 Illuminazione pubblica, distribuzione elettrica e gas, acqua | 9          |
| 1.7 Cultura  | 10         |
| 1.8 Sociale e altri servizi                                      | 11         |
| 1.9 Il ruolo del controllo di qualità                            | 12         |
| 1.10 Dati, informazioni, comunicazione                           | 13         |
| 1.11 L'Agenzia   | 13         |
| <b>2. Il quadro normativo regolatorio e di governance</b>        | <b>15</b>  |
| 2.1 Premessa   | 15         |
| 2.2 Evoluzione del quadro nazionale sui servizi pubblici locali  | 15         |
| 2.3 Le altre novità normative                                    | 27         |
| 2.4 Regolazione e governance di Roma Capitale                    | 28         |
| 2.5 Studi, pareri e segnalazioni dell'Agenzia                    | 30         |
| <b>3. La tutela dei diritti degli utenti</b>                     | <b>33</b>  |
| 3.1 Premessa   | 33         |
| 3.2 L'evoluzione normativa                                       | 33         |
| 3.3 Informazione e partecipazione del cittadino                  | 35         |
| <b>4. Trasporti e mobilità</b>                                   | <b>39</b>  |
| 4.1 Premessa: la pianificazione della mobilità urbana            | 39         |
| 4.2 Il trasporto pubblico locale                                 | 41         |
| 4.3 Taxi e noleggio con conducente (NCC)                         | 68         |
| 4.4 Mobilità privata   | 80         |
| 4.5 Trasporto riservato scolastico                               | 97         |
| <b>5. Acqua, energia e rifiuti</b>                               | <b>101</b> |
| 5.1 Servizio idrico integrato                                    | 101        |
| 5.2 Energia elettrica  | 114        |
| 5.3 Gas  | 131        |
| 5.4 Illuminazione pubblica                                       | 138        |
| 5.5 Igiene urbana  | 148        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>6. Sociale</b>  | 185 |
| 6.1 Farmacie Comunali  | 185 |
| 6.2 Servizi cimiteriali  | 192 |
| 6.3 Asili nido   | 195 |
| <b>7. Cultura e tempo libero</b>                                       | 209 |
| 7.1 Bioparco   | 209 |
| 7.2 Verde pubblico   | 216 |
| 7.3 Biblioteche comunali   | 223 |
| 7.4 Musei e esposizioni  | 227 |
| 7.5 Musica e rappresentazioni  | 240 |
| <b>8. Altri servizi</b>  | 249 |
| 8.1 Affissioni e pubblicità  | 249 |
| 8.2 Mercati rionali  | 260 |
| <b>9. La qualità della vita e i Spl</b>                                | 269 |
| 9.1 Introduzione   | 269 |
| 9.2 Uno sguardo d'insieme  | 274 |
| 9.3 I servizi pubblici locali a confronto                              | 285 |
| 9.4 I principali fattori di criticità alla base dei giudizi dei romani | 297 |
| <b>10. Il contatto con gli utenti</b>                                  | 313 |
| 10.1 Premessa  | 313 |
| 10.2 Contact center  | 313 |
| 10.3 Siti Web  | 316 |
| 10.4 Sportelli fisici  | 319 |
| <b>Acronimi e abbreviazioni</b>  | 321 |
| <b>Unità di misura</b>   | 325 |