

---

# 1. Introduzione e considerazioni di sintesi

## 1.1 Premessa

---

La Relazione annuale 2013, che viene presentata a distanza di circa diciotto mesi dalla precedente, è la prima per il nuovo Consiglio dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito anche "Agenzia" o "ASPL Roma Capitale"), nominato dall'Assemblea Capitolina a fine luglio 2012.

La scelta di ricollocare la sua presentazione in autunno, come già avvenuto per molte altre precedenti edizioni, ha diverse e motivate ragioni, sia strutturali che contingenti: la consuntivazione dei dati gestionali dell'anno precedente sempre intorno ai mesi estivi in corrispondenza dell'approvazione dei bilanci di esercizio delle società, lo svolgimento delle elezioni politiche di febbraio seguite poco dopo dalla campagna elettorale per le amministrative che ha portato alla convalida dei nuovi eletti a luglio 2013, lo slittamento della data ultima di approvazione del

bilancio preventivo 2012 di Roma Capitale al 30 novembre 2013.

Anche la presentazione delle informazioni sullo stato dei servizi pubblici locali (di seguito, Spl) riprende la sua ottica triennale, salvo per quei dati dove la conoscenza delle dinamiche di lungo periodo possa rendere più comprensibile quali siano le tendenze in atto nei diversi settori.

Viene inoltre estesa la trattazione ad alcuni servizi precedentemente affrontati solo marginalmente, quali ad esempio i servizi sociali di assistenza domiciliare, la mobilità per persone disabili, il trasporto riservato scolastico, la refezione scolastica e i servizi per le entrate, coerentemente con i contenuti del sito web dell'Agenzia che oltre a riportare tutte le attività di studio e monitoraggio svolte dalla sua istituzione (anno 2002) ad oggi, offre un completo archivio documentale e informativo su settori e soggetti gestori.

## 1.2 La qualità della vita e i servizi pubblici locali

---

La rilevazione della citizen satisfaction assume uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi e della soddisfazione dei cittadini elettori ed è da tempo utilizzato in varie realtà amministrative locali. Le indagini di qualità percepita sono però solo un lato delle informazioni conoscitive necessarie a regolare i servizi e il benessere socio-economico della popolazione, dovendo essere confrontate con misure oggettive della qualità della vita e dei servizi disponibili.

L'individuazione dei fattori che concorrono a definire il livello di qualità della vita e la costruzione di indici sintetici significativi (al di là del semplice PIL, ormai universalmente ritenuto un'informazione non

esaustiva allo scopo) è oggetto di varie ricerche internazionali basate sulla combinazione di indicatori che in larga maggioranza riguardano servizi pubblici o regolamentati.

La seconda edizione di How's Life?, recentissimo rapporto sul benessere materiale e immateriale dei 34 Paesi membri dell'OCSE e di altri 6 stati emergenti, propone un aggiornamento dei dati sul periodo cruciale della crisi globale, relativamente a reddito, lavoro, casa, salute, rapporto vita-lavoro, istruzione, rete sociale, impegno civile e amministrazione della cosa pubblica, ambiente, sicurezza personale e benessere soggettivo. Il rapporto approfondisce quattro macrotemi fondamentali: il benessere soggettivo, le differenze di genere, il

benessere sul posto di lavoro e infine la sostenibilità del benessere nel prossimo futuro.

Per molte di queste voci, l'Italia si posiziona sotto la media: mentre alcuni paesi mantengono indicatori sociali elevati nonostante la flessione di quelli economici, da noi la crisi economica si coniuga con una situazione di disagio percepita anche dal punto di vista soggettivo e dell'equilibrio fra vita privata e professionale. Mentre il paese attraversa quindi una fase di crisi non solo economica, assume ancora più importanza la rilevazione della qualità della vita in città e dei servizi pubblici erogati dall'ente amministrativo più vicino ai cittadini.

Quella del marzo 2013 è la sesta Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma. Rispetto al 2012, si rileva una flessione della soddisfazione per la qualità della vita in città (che tuttavia è ancora vicina alla sufficienza, con una valutazione media di 5,95 su 10). Anche la soddisfazione media per i servizi è in diminuzione, pur mantenendo una piena sufficienza (6,48), con uno scarto positivo rispetto alla qualità della vita in generale che ha caratterizzato tutte le Indagini, fin dalla prima.

La zona di Roma dove la qualità della vita è più apprezzata è quella periferica interna al Grande Raccordo Anulare (GRA), mentre la qualità dei servizi è giudicata migliore dai residenti del Centro e tende via via a diminuire andando verso zone sempre più periferiche. Il livello più alto di qualità della vita percepito verso il GRA, da un lato conferma l'efficacia delle politiche per la riqualificazione delle periferie che ormai da anni sono attuate dall'Amministrazione capitolina, ma suggerisce di estendere tali politiche anche fuori dal Raccordo. Dal punto di vista dell'offerta dei servizi, le criticità più significative denunciate dai residenti delle periferie sono riferite soprattutto all'accessibilità dei servizi più legati al territorio, come i trasporti e i principali servizi culturali localizzati in centro.

Altra costante delle Indagini è il maggior livello di soddisfazione da parte degli utenti abituali dei servizi, che può essere attribuito in parte alla possibilità che gli 'scontenti' utilizzino meno intensamente i servizi e in parte anche all'esistenza di pregiudizi negativi contro i servizi pubblici o alla migliore possibilità di fruizione del servizio data dalla consuetudine.

Scendendo nel dettaglio, tutti i servizi dedicati alla

cultura (e anche al tempo libero) sono giudicati decisamente soddisfacenti; il comparto del sociale raccoglie servizi che risultano tutti più che sufficienti. La valutazione dei servizi di base è invece divisa in tre aree: area di eccellenza (rappresentata dal servizio idrico, ma anche dall'illuminazione), area più che sufficiente (metropolitana e taxi) e area fortemente critica (igiene urbana, autobus e tram). Fra i servizi giudicati migliori, quello idrico è in lieve calo, mentre il comparto dei servizi culturali è in crescita. Al contrario, quelli più problematici (pulizia delle strade e trasporto pubblico di linea di superficie) sono in peggioramento. Dal punto di vista dell'andamento nel tempo, i cittadini rilevano anche un netto peggioramento di tutti gli aspetti della mobilità. Sulla base dei livelli di soddisfazione, dell'intensità di utilizzo e della rilevanza attribuita ai servizi, è stato costruito un indicatore di priorità di intervento, che individua fra i servizi che necessitano di maggiori cure proprio l'igiene urbana (pulizia e raccolta rifiuti), il servizio di autobus e tram e l'illuminazione pubblica.

Altro aspetto interessante dell'Indagine è la rilevazione della disponibilità dei cittadini a contribuire maggiormente in vista di miglioramenti del servizio. Da questo punto di vista, mentre nel 2012 l'Indagine aveva manifestato un aumento del consenso ad impegnare maggiori risorse pubbliche in vista del miglioramento dei servizi, quest'anno si assiste a una netta inversione di tendenza, con un radicale aumento dell'opposizione a qualsiasi maggiore impegno di risorse, riducendo il consenso soprattutto nei confronti dell'intervento pubblico. Per quanto riguarda il contributo diretto degli utenti, la disponibilità resta inalterata nel complesso, ma per alcuni servizi si assiste a un ridimensionamento, come nel caso del trasporto pubblico, i cui biglietti e abbonamenti sono aumentati proprio di recente.

Passando alle principali criticità dei servizi, gli utilizzatori frequenti segnalano soprattutto l'aspetto qualitativo, mentre per i non utenti il principale deterrente all'uso dei servizi è la scarsa accessibilità. Il costo eccessivo emerge criticamente per utenti e non utenti in relazione a taxi e sosta a pagamento, mentre la scarsa qualità è denunciata per il Tpl e la pulizia. L'insufficiente accessibilità riguarda soprattutto i servizi sociali (farmacie, asilo nido e servizi sociali municipali).

### 1.3 Utenti, diritti e partecipazione

Le norme contenute nella legge finanziaria 2008 rappresentano una svolta epocale in tema di partecipazione e diritti degli utenti: viene infatti previsto il

coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori, nonché degli stessi cittadini, nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei

servizi pubblici locali al fine di assicurare che i servizi soddisfino i bisogni dei cittadini, attraverso un incremento della qualità delle prestazioni.

L'Agenzia, insieme ad alcune Associazioni di consumatori (firmatarie sin dal 2007 di un protocollo d'intesa che ne disciplina le forme di collaborazione reciproca) ha condotto una ricognizione sullo stato dell'arte dell'applicazione della normativa in Italia e nell'ambito dei rapporti contrattuali esistenti tra Roma Capitale e le sue aziende partecipate, evidenziando chiaramente come il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori sia stato ad oggi pressochè assente, rendendo pertanto necessaria e improcrastinabile la pronta adozione di interventi correttivi.

L'accordo in Conferenza Unificata del 26 settembre 2013 sulle linee guida predisposte dal Ministero dello Sviluppo Economico insieme al CNCU, le regioni e l'ANCI ("Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244"), integrato dalla nostra proposta di rivisitazione degli istituti regolamentari di partecipazione, delle linee guida per la redazione dei contratti di servizio e delle carte di qualità dei servizi e, più in generale, di tutte le fasi in cui sia rilevante il rapporto servizi pubblici locali e cittadini (come ad esempio nel caso del "Regolamento reclami" di Roma Capitale o dei servizi di front office – sportello, contact center, web – delle aziende che erogano i servizi), richiederà da subito un importante lavoro di armonizzazione e di coinvolgimento di tutte le componenti dell'Amministrazione locale chiamate ad erogare (direttamente o tramite società, enti e organismi partecipati) i servizi ai cittadini.

## 1.4 Lo stato dei servizi

Secondo quanto emerge dalla periodica analisi dell'Osservatorio "Prezzi e Mercati" di Indis-Unioncamere sui prezzi amministrati a controllo locale e nazionale, l'andamento tendenziale dell'inflazione tariffaria tra maggio 2012 e maggio 2013 si è mantenuta al di sopra del 3% (nonostante la flessione apprezzabile rispetto al consuntivo 2012 – quando l'aumento medio dei prezzi amministrati era stato del 6,6%), soprattutto per via delle tariffe a controllo locale, cresciute in media del 4,9% nel periodo preso in esame, ben più di quelle a controllo nazionale (+3,5% in media nei dodici mesi).

Il quadro complessivo delle tariffe mostra, tuttavia,

L'Agenzia, conformemente al suo ruolo istituzionale, ha anche condotto un monitoraggio sulle Carte di qualità dei servizi emesse da parte degli erogatori di servizi pubblici di Roma Capitale: il quadro d'insieme ha evidenziato, accanto a regolari adempimenti contrattuali, situazioni di criticità rappresentate dalla mancata adozione delle Carte ovvero vetusta delle stesse soprattutto in servizi che sono primari per la qualità della vita dei cittadini. Inoltre il ruolo che le Carte di qualità dei servizi sono chiamate a svolgere, ovvero di impegno da parte dell'esercente e di tutela per i cittadini, non può prescindere da un'adeguata informazione in termini di indicatori quali - quantitativi, la cui presenza deve essere coerente con il servizio reso e soprattutto legata a forme di ristoro in caso di inadempimenti, e di risoluzione delle controversie.

Anche il tema della gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è un processo rilevante e basilare per le amministrazioni e gli esercenti servizi pubblici, in quanto costituisce un importante fattore chiave nel processo di valutazione della qualità dei servizi pubblici e contribuisce a determinare le scelte strategiche permettendo di definire la mappa delle criticità e di individuare gli interventi correttivi da porre in essere per rimuovere le problematiche riscontrate. Il monitoraggio sui reclami, condotto dall'Agenzia in ottemperanza al vigente Regolamento di Roma Capitale, ha evidenziato la necessità di una profonda revisione dello stesso non solo per aggiornare le sue prescrizioni con l'evoluzione normativa, ma per rendere ancora più cogenti gli obblighi delle aziende/enti di Roma Capitale in termini di gestione e di rendicontazione. Tutto questo dovrà poi necessariamente tradursi in idonee clausole nei contratti di servizio.

andamenti molto differenziati: in particolare, restano sotto tensione i corrispettivi dei servizi pubblici locali, sui quali pesano i tagli ai trasferimenti agli enti territoriali. Gli impulsi al rialzo delle tariffe locali tendono a concentrarsi sul settore dei trasporti: l'ultimo dato disponibile – relativo a maggio – stima gli aumenti medi nella misura del 5,3% tendenziale per il trasporto urbano e del 9,3% per i collegamenti extra urbani. Seguono a ruota i corrispettivi dell'acqua potabile (cresciuti in media del 6,7% tra maggio 2012 e maggio 2013) e dei rifiuti urbani (+4,7% nello stesso periodo).

Roma, tuttavia, rimane una delle grandi città italiane

dove la spesa complessiva delle famiglie per i servizi pubblici locali nel 2012 presenta in molti casi livelli di spesa significativamente al di sotto della media, in particolare per le famiglie a basso reddito con figli piccoli (-34% con un figlio, -27% con tre figli) e per l'anziano pensionato (-23%).

Per la maggior parte dei servizi di base, inoltre, Roma si trova fra le città che offrono buona qualità a prezzi relativamente bassi: da questo punto di vista il servizio rifiuti rimane l'unica eccezione negativa, con tariffe relativamente alte e una scarsa efficacia dal punto di vista ambientale, misurata dalla bassa percentuale di raccolta differenziata.

### 1.4.1 Igiene urbana

Quello di igiene urbana è al momento attuale forse il più critico dei servizi locali della Capitale. Il servizio è erogato da Ama s.p.a. in virtù di un affidamento diretto che scadrà nel 2015; regolato da un contratto di servizio, ormai obsoleto (2003/2005) e non rispondente più alle prestazioni, ancora vigente in regime di prorogatio.

Questo quadro regolamentare è lo sfondo in cui da almeno dieci anni Roma e la Regione Lazio (per quanto riguarda la pianificazione) si muovono sul filo di un'emergenza che è andata in crescendo, alimentata da continui rinvii e mancate decisioni.

La pianificazione regionale della chiusura del ciclo dei rifiuti – partendo da ipotesi di scenario ottimiste e non rispondenti alla realtà – ha infatti disegnato un percorso di trattamento meccanico biologico (TMB) dei rifiuti indifferenziati che si è posto in pratica come alternativa 'facile' alla raccolta differenziata (nonostante le dichiarazioni di intenti ufficiali), finendo per disincentivarla e per aumentare il ricorso alla discarica.

Nella migliore delle ipotesi (ossia se gli impianti rispettano i processi ottimali che garantiscono standard elevati di qualità dell'output), circa il 50-60% dei rifiuti trattati in impianti TMB sono ancora residui da smaltire in discarica. Se, in alternativa, i rifiuti indifferenziati fossero termovalorizzati tal quale (cosa che nel Lazio non avviene), i residui a discarica sarebbero solo un 20-25% di ceneri inerti.

Gli impianti TMB di Roma (e la maggior parte di quelli del Lazio) però per anni non hanno garantito una gestione ottimale, lavorando al di sotto delle potenzialità e producendo un output di qualità talmente scarsa che è stato necessario un decreto del Ministero dell'Ambiente per imporre il rispetto degli standard di processo (DM 25 marzo 2013).

La realizzazione e il funzionamento degli impianti TMB, inoltre, comportano costi elevati di investimento, gestione e trasporto dei rifiuti – che si ag-

giungono ai costi di termovalorizzazione del combustibile da rifiuti prodotto e a quelli della discarica per i residui di trattamento – con il risultato che i costi del servizio a Roma sono fra i più alti in Italia. Secondo una stima dell'Ispra (Rapporto Rifiuti 2013), il costo del servizio a Roma sarebbe pari al 6,9% dei costi totali dell'igiene urbana in Italia, per una popolazione che è solo il 4,4% del totale nazionale.

Naturalmente, l'effetto più macroscopico di questa gestione del ciclo dei rifiuti è il 'caso Malagrotta', a lungo sotto i riflettori della stampa e della magistratura amministrativa locale e sovranazionale per lo smaltimento di rifiuti non a norma e per una chiusura procrastinata oltre i limiti amministrativi previsti, fino al 30 settembre 2013, quando la discarica è stata chiusa senza aver tuttavia un'alternativa disponibile. Dopo oltre due anni di gestione emergenziale (in cui si sono succeduti due diversi commissari) continua infatti la ricerca di un sito idoneo a diventare la nuova discarica di servizio di Roma, con tutte le difficoltà derivanti non solo dall'opposizione dei cittadini, ma anche da più oggettivi vincoli ambientali e paesaggistici. Nel frattempo i rifiuti di Roma vengono spediti e smaltiti (a pagamento) fuori regione.

Questa situazione dovrebbe rendere chiara a tutti la necessità di minimizzare i residui, puntando prima su quantità e qualità della differenziata (rendendola così idonea al riciclo) e poi direttamente sulla termovalorizzazione tal quale dei rifiuti non riciclabili, per ridurre il più possibile lo smaltimento.

Fra le azioni correttive, per conseguire un ciclo dei rifiuti sostenibile e minimizzare la necessità di discarica (che comunque non può essere azzerata), con un tavolo di lavoro che ha visto coinvolti tutti i livelli di governo (da nazionale a locale) e il Commissario delegato, è stato adottato nell'estate 2012 il Patto per Roma, ambiziosa tabella di marcia che mette la raccolta differenziata alla base dell'uscita dall'emergenza, con obiettivi che vanno dal 30% del 2012 (obiettivo conseguito solo nelle ultime due settimane dell'anno, mentre la media annuale è stata il 25,7%) al 65% del 2016, con il banco di prova ormai prossimo del 40% da realizzare nel 2013.

In questo quadro, il tema dell'alto costo del servizio è naturalmente una difficoltà ulteriore, che pone vincoli di sostenibilità economica alle possibili azioni necessarie all'incremento delle differenziate. E tuttavia si possono limare forse altre voci. Ad esempio, anche i costi unitari di spazzamento a Roma sono molto elevati rispetto alla media nazionale, sia a causa dell'esistenza di diseconomie di scala, sia perché il tema della città sporca viene affrontato sistematicamente intensificando le frequenze di in-

intervento senza avere di fatto un vincolo di bilancio, in quanto l'obbligo di copertura tariffaria integrale dei costi (per un servizio obbligatorio e gestito in monopolio) consente di trasferire qualunque incremento di costo in tariffa (purchè approvato dall'Assemblea Capitolina in Piano finanziario), come avveniva nei meccanismi di finanziamento a piè di lista; tutto ciò ormai al di fuori di un mandato contrattuale. Se invece si optasse per un maggior rigore nel sanzionare chi sporca (opzione che ha ottenuto il 90% dei consensi in un'indagine svolta dall'Agenzia nel 2011) verrebbe valorizzato il 'mantenimento' della pulizia e del decoro, cosa che implicherebbe una maggiore equità sociale e indubbi vantaggi anche materiali per la collettività:

- sanzionare i cittadini incivili è infatti più corretto che far pagare tutti per continui interventi di pulizia;
- mantenere la città pulita costa meno che pulirla spesso.

#### 1.4.2 Trasporto pubblico e mobilità

Il nuovo rapporto ACI-Istat sugli incidenti stradali 2012 in Italia recentemente pubblicato, conferma una riduzione di incidenti e morti sulle strade, sia pure con tassi di decremento meno pronunciati rispetto al passato. Complessivamente ci si sta avvicinando al dimezzamento delle morti rispetto al 2001 (-48,5%), anche se il miglioramento riguarda soprattutto le quattro ruote a scapito dell'utenza debole (pedoni, ciclisti, motociclisti). Un altro dato emerge con evidenza: i morti in città in Italia sono il 43% del totale, mentre la media europea è al 33%. Ciò è strettamente collegato al fatto che l'81% delle vittime in città è da ricondurre all'utenza debole.

A questi dati non si sottrae Roma: gli incidenti avvenuti nella capitale l'anno scorso hanno riguardato oltre 30mila veicoli; sul totale degli incidenti, a fronte di quasi 100 morti tra conducenti e passeggeri, 67 hanno visto coinvolti moto e ciclomotori, i pedoni vittime dei sinistri sono stati 56, mentre tra i ciclisti si registrano 10 morti. Le politiche di sicurezza urbana e quelle di tutela di ciclisti, pedoni e motociclisti (che passa però anche attraverso la riforma e il conseguente rispetto delle regole di circolazione da parte di tutti gli utenti della strada) sono quindi quelle su cui occorre intervenire con priorità e urgenza, per diminuire il divario con le altre grandi città europee.

Il rapporto nazionale sulle attività della Polizia Municipale svolte nel 2012 nelle città capoluogo e nei comuni con oltre 50mila abitanti, curato dall'ANCI con la collaborazione di Cittalia, conferma che le attività di polizia stradale rappresentano mediamente oltre l'80% degli interventi tipo, relegando al re-

stante 20% le attività di polizia amministrativa, di sicurezza e giudiziaria.

Uno degli aspetti su cui dover incidere è sicuramente il traffico: l'ultima rilevazione del TomTom European Traffic Index relativa al II trimestre 2013 ci attesta addirittura, con il suo 36% (33% nel 2012) al secondo posto della classifica delle città italiane più congestionate, subito dopo il primato di Palermo, e al sesto posto della classifica europea (ottavo nel 2012), prima di Parigi e dopo Marsiglia.

Questo soprattutto nella fascia oraria della mattina, con tempi di percorrenza che aumentano addirittura dell'84 per cento (76% nel 2012), mentre nel picco della sera i tempi di percorrenza aumentano del 67 per cento (63% nel 2012).

Infatti l'elevata estensione del territorio urbano e l'alto tasso di motorizzazione fanno sì che, nonostante l'avvicinamento dei romani alla mobilità sostenibile/dolce (la vendita delle biciclette è aumentata del 15% rispetto al 2012) e la diminuzione complessiva degli spostamenti causati dalla crisi, la scelta modale prediletta dai romani rimanga l'auto privata (anche se per la prima volta si è registrato un calo di 70.000 autoveicoli nelle immatricolazioni).

Il mezzo privato, nel 2012, è stato utilizzato per gli spostamenti quotidiani nel 52,8% dei casi (dato mediamente superiore tra 10 e 15 punti percentuali rispetto ai maggiori capoluoghi italiani); il trasporto pubblico, invece, nel 2012 è stato utilizzato per il 25,9% degli spostamenti, circa la metà delle volte rispetto all'auto privata. Da notare che nonostante la quota percentuale di utilizzo di Tpl nel 2012 sia aumentata di circa 10 punti percentuali rispetto al 2010, essa appare ancora del tutto insoddisfacente per una grande città come Roma.

A prescindere dalle abitudini comportamentali dei romani e dagli effetti depressivi della crisi, la bassa attrattività del Tpl è dovuta, in larga parte alla qualità del servizio offerto, soprattutto per il servizio di superficie; quest'ultimo ha subito una diminuzione della produzione del 25% tra il 2010 e il 2012 e un calo del 13% del numero dei passeggeri trasportati rispetto al 2011.

La riduzione dei livelli produttivi si è ripercossa sulle già basse frequenze e sulla regolarità del servizio, ciò associato alla scarsa integrazione fra i mezzi, alla bassa velocità commerciale e alla vetustà della flotta ha provocato un ulteriore abbattimento del livello di servizio offerto.

La crisi economica rappresenta una straordinaria occasione per impostare una mobilità più sostenibile, e per incentivare un cambio modale a favore del trasporto pubblico, ma ciò presuppone che il servizio sia accessibile, confortevole, rapido e do-

tato di tutte quelle prerogative di un servizio efficiente.

Il servizio taxi romano, a seguito dell'innalzamento del numero di licenze e della recente modifica della struttura tariffaria, ha allineato la sua offerta di servizio alle altre città italiane; ma dati l'estensione territoriale e il fatto che i titolari di licenza non sono tenuti a sostare in aree predefinite, la copertura territoriale non risulta sufficientemente omogenea, soprattutto nelle aree periferiche esterne al GRA in cui il trasporto pubblico non di linea potrebbe essere una valida alternativa di mobilità. Una possibile soluzione, oltre a prevedere una speciale disciplina tariffaria per le corse che si sviluppano interamente in periferia, potrebbe essere quella di regolare i turni anche in base al luogo di stazionamento, sulla base delle esigenze dell'utenza in un quadro generale e complessivo dell'intero trasporto pubblico di linea e non.

### 1.4.3 Servizi a rete

#### *SERVIZIO IDRICO INTEGRATO*

In un'Italia ricca di acque, il settore dei servizi idrici continua ad essere caratterizzato da un livello di perdite elevato – in media oltre il 30% dell'acqua immessa in rete non viene poi fatturata – e da un deficit di investimenti strutturali superiore ai 60 milioni di euro. A tali criticità si accompagnano un'eccessiva stratificazione normativa e la presenza di diversi metodi tariffari e di una pluralità di soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi, tra cui gli enti locali e numerosissimi operatori dei quali non esiste ancora una completa anagrafica a livello nazionale. Sulla determinazione delle tariffe transitorie per gli anni 2012 e 2013, nonché sulla definizione delle linee guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico finanziario del Piano d'ambito, è già intervenuta l'Aeeg, alla luce delle nuove competenze attribuite.

Nell'ATO2, Lazio Centrale - Roma, le tariffe 2012 e 2013 applicate all'utenza (inferiori alla media delle grandi città italiane) sono rimaste invariate rispetto a quelle deliberate dalla precedente Conferenza dei Sindaci a causa della mancanza del numero legale, mentre il nuovo calcolo tariffario, sebbene non deliberato dall'Ente d'Ambito, è stato comunque inviato all'Aeeg. Anche sulla qualità del servizio, nonostante la Conferenza dei Sindaci abbia approvato ad aprile 2012 la procedura di adozione del nuovo Regolamento di utenza del servizio idrico integrato e della nuova Carta dei servizi, non si registrano ancora azioni concrete.

Il nostro monitoraggio sui dati forniti da Acea ATO2 – standard di qualità contenuti nella Carta di qualità

del Servizio idrico integrato per il periodo 2010-2012 riferiti alla sola rete storica di Roma – ha evidenziato un tendenziale peggioramento degli indicatori relativi al servizio acquedotto, una certa stabilità di quelli relativi al servizio di fognatura e depurazione (con percentuali di rispetto superiori al 96%), e un miglioramento di alcuni indicatori relativi al rapporto con gli utenti, con una riduzione del tempo medio di attesa agli sportelli e dei tempi di evasione delle richieste di cessazione e di risposta alla corrispondenza.

#### *ENERGIA ELETTRICA E GAS*

##### Distribuzione elettricità

La distribuzione dell'energia elettrica a Roma, sia per i clienti del servizio di maggior tutela, sia per quelli che sono passati al mercato libero, è riservata dal maggio 2001 ad Acea Distribuzione s.p.a. fino al 31 dicembre 2030, in virtù dell'atto di concessione rilasciato dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato secondo quanto previsto dal decreto Bersani.

La qualità del servizio di distribuzione va messa in relazione soprattutto agli aspetti tecnici, ovvero la durata media e il numero medio per cliente all'anno delle interruzioni lunghe senza preavviso di responsabilità dell'esercente, che sono soggetti a regolazione incentivante da parte dell'Aeeg.

Il miglioramento complessivo della continuità del distributore romano rispetto ai propri obiettivi tendenziali 2008/2011, nonostante le penali per la durata media delle interruzioni negli ultimi due anni, è dimostrata dal fatto che il bilancio netto dell'incentivazione è sempre stato complessivamente positivo.

Per il prossimo periodo di regolazione 2012/2015, negli ambiti territoriali ad alta e media concentrazione Acea Distribuzione dovrà diminuire la durata media delle interruzioni di circa 4 minuti all'anno; per gli ambiti a bassa concentrazione, la riduzione necessaria a raggiungere gli obiettivi è maggiore, intorno a 8-9 minuti/anno.

##### Vendita elettricità

Il gruppo Acea opera anche nei settori della produzione, della trasmissione e della vendita di energia ai clienti finali (quest'ultima tramite Acea Energia s.p.a.). Mentre il numero di clienti serviti sul mercato libero dalla società è pressochè triplicato rispetto al 2010 (nonostante la scarsa competitività economica delle offerte commerciali domestiche), l'energia venduta è costantemente diminuita tanto che nel triennio l'azienda ha perso quasi un terzo del giro d'affari, con una contrazione delle vendite sia sul servizio di maggior tutela (naturale data la diminuzione del numero dei clienti domestici serviti

su questo segmento), sia e soprattutto sul mercato libero, effetto sia della riduzione dei consumi nazionali occorsa nell'ultimo periodo (che ha interessato soprattutto i grandi consumatori) sia la perdita da parte di Acea Energia dei grandi clienti della PA legati alla convenzione Consip.

Fra i fattori di scelta che influenzano il cliente sul mercato libero – oltre il risparmio economico e la qualità commerciale – è anche importante la qualità del servizio di risposta telefonica: il monitoraggio semestrale condotto dall'Aeeg sulla qualità dei call center dei fornitori di energia (accesso, qualità tecnica e soddisfazione dei clienti) vede Acea Energia indietro rispetto alle altre grandi aziende del settore (Eni, Enel, Hera, A2A), con un andamento discontinuo che ha toccato un massimo nel 2010, seguito da una flessione e poi da una ripresa nella seconda parte del 2012.

#### Distribuzione gas

Come il settore elettrico, anche quello del gas è composto di attività di servizio pubblico erogate in monopolio (quale è la distribuzione) e attività liberalizzate. Per quanto riguarda il contesto romano, Italgas – già titolare dal 1991 di una concessione trentennale in esclusiva, poi anticipatamente interrotta per ottemperare alla nuova normativa sugli affidamenti – ha vinto la gara indetta da Roma Capitale alla fine del 2011, confermandosi distributore di gas a Roma per il periodo 2012/2024.

Il bando e il disciplinare della gara, emessi dall'Amministrazione capitolina poco prima dell'approvazione definitiva del Decreto ambiti (DM 226/2011) da parte del MSE, si discostano dal decreto stesso in più parti, alcune importanti, fra cui quelle dei criteri di aggiudicazione della gara.

Per fare un esempio, il Decreto assegna agli impegni migliorativi sugli indicatori di sicurezza rispetto agli obiettivi nazionali il massimo punteggio per singola voce (22%), mentre la gara di Roma ha assegnato invece ai miglioramenti sulla sicurezza il punteggio più basso per singola voce (4%), dando invece molto più peso al canone annuo da riconoscere all'Ente affidante (30%, a fronte del 5% del Decreto, che preferisce dare prevalenza assoluta alla tutela economica degli utenti tramite sconti sulle tariffe).

Nonostante tali criteri di gara, Italgas ha comunque offerto a Roma Capitale alcuni standard migliorativi in materia di sicurezza e qualità commerciale, rispetto a quelli minimi fissati dell'Aeeg. In particolare per la "preventivazione lavori semplici" è stato offerto un livello migliorativo pari a 5 gg. lavorativi (15 gg. è lo standard Aeeg), al momento effettivamente conseguito (livello medio pari a 4,54 gg. nel periodo 11/11 - 31/12/2012). Lo stesso dicasi per

la "percentuale annua di rete AP/MP sottoposta a ispezione" (livello offerto ed effettivamente conseguito nel periodo pari al 100%, a fronte di uno standard del 30%), mentre il miglioramento offerto per le ispezioni sulla rete in bassa pressione (100% in luogo del 20%) registra nel periodo un considerevole ritardo (56%).

#### *ILLUMINAZIONE PUBBLICA*

La recente indagine sulle caratteristiche del servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane, condotta dall'Agenzia in collaborazione con Federutility, mostra come Roma, nonostante i recenti incrementi, sia ancora caratterizzata da livelli medio - bassi di luminosità e di frequenza media dei punti luce sulle strade, mentre gli indicatori di efficienza tecnica, che esprimono il flusso luminoso degli impianti e quello medio per energia impiegata, sono abbastanza omogenei.

Gli indicatori della spesa unitaria (anno 2011) vedono Roma fra le città più care, seconda dopo Milano, sia in relazione alla spesa per punto luce (256 euro/pl), sia per unità di flusso luminoso (15 euro/Mlumen). La rarefazione dei punti luce, però, fa sì che i cittadini serviti per punto luce sono più numerosi che nelle altre città e quindi la quota del costo annuo imputabile al singolo cittadino romano (meno di 20 euro) sia nella media delle grandi città.

Sul fronte dei guasti, nonostante la progressiva riduzione dei tempi di intervento, nella capitale i tempi effettivi medi di riparazione sono più lunghi rispetto a quelli dichiarati dalle altre città, e tuttavia gli standard contrattuali sono così larghi che le penalità applicate per adempimenti oltre i tempi previsti hanno rappresentato negli ultimi due anni solo una frazione millesimale dell'importo del servizio.

L'Amministrazione capitolina dovrà quindi intervenire, ove possibile, sugli accordi contrattuali, sia riguardo i livelli di servizio (standard di qualità per la gestione dei guasti non competitivi e non incentivanti) sia soprattutto sul fronte dei costi unitari (superiori rispetto alla media, non competitivi, scarsa trasparenza e chiarezza).

#### **1.4.4 Cultura**

##### *MUSEI E ESPOSIZIONI*

Il settore culturale capitolino rappresenta una risorsa strategica, non solo per il proprio valore e la capacità di generare ricchezza, ma anche per le sue positive ricadute sull'economia del territorio in termini di attivazione di flussi turistici aggiuntivi e, ancor di più, per le sue importanti esternalità positive in termini di identità culturale, di integrazione sociale, di rafforzamento del capitale umano e, più

in generale, di costruzione del “capitale culturale”. In quest’ottica il potenziale di domanda a cui si rivolge l’offerta culturale è rappresentato da un lato dall’insieme della collettività locale e che si esprime anche attraverso le scelte di policy del decisore pubblico, dall’altro dai flussi turistici ed escursionistici che interessano la città.

Nel 2012, gli arrivi di turisti a Roma sono stati 9,7 milioni e le presenze poco meno di 23 milioni, entrambi i valori cresciuti di circa il 60% dal 2002; il numero di notti medie passate in città è però rimasto costante, pari a 2,4 notti per ogni turista arrivato in città, a fronte delle 3 notti di Parigi. Secondo il rapporto EU.R.E.S. “La qualità dell’offerta turistica di Roma: comportamenti ed esperienza di viaggio dei turisti stranieri” la spesa turistica complessiva 2012 a Roma è stata pari a 5,4 miliardi di euro; se il numero di notti salisse ai livelli di Parigi, la spesa aumenterebbe di 1,8 miliardi di euro, raggiungendo un totale pari a 7,2 miliardi.

L’offerta museale ed espositiva di Roma Capitale (gestita da Zètema e Palaexpo) è la terza per importanza in città e ha accolto nel 2012 poco più di 1,5 milioni di visitatori, mentre i soli Musei Vaticani ne hanno accolti oltre 5 milioni e i musei statali poco più di 14 milioni. C’è un evidente concentrazione delle visite a pagamento nei maggiori attrattori cittadini (Colosseo, Musei Vaticani), anche a causa delle poche notti passate in città dai turisti.

Gli incassi da biglietteria per visitatore sono pari a 4,9 euro, meglio di quasi tutte le città oggetto di benchmarking (Bologna, Firenze, Milano, Napoli e Torino) ma la metà di Venezia (10 euro a visitatore).

#### *SPETTACOLI DAL VIVO*

Roma è capitale culturale non solo nella sua componente monumentale, museale e archeologica, ma anche nel settore della musica e rappresentazioni. Se per il settore museale la componente della domanda turistica è più importante, per lo spettacolo dal vivo, è la domanda locale a rappresentare invece la maggior parte del pubblico negli spettacoli dal vivo.

Infatti se dal 2002 al 2012 gli arrivi di turisti in città sono passati da 6 a 10 milioni, e i visitatori museali da 11 a 16,5 milioni, la dinamica sia degli spettatori nel territorio della Provincia di Roma sia dei luoghi di spettacolo facenti capo a Roma Capitale, non hanno affatto seguito lo stesso trend: i primi sono aumentati da 3,3 a 4,1 milioni, ma i trend annuali in molti casi erano opposti a quelli dei visitatori museali, e i secondi hanno solo una leggera tendenza all’aumento (da 0,7 a 1,2 milioni di spettatori nel decennio).

Nel 2012 gli incassi da biglietteria hanno raggiunto quasi i 23 milioni di euro, suddivisi tra 12,8 dell’Au-

ditorium (5,6 di Musica per Roma e 7,2 di Santa Cecilia), 7,6 dell’Opera, 2,2 di Teatro di Roma, mentre Casa del Jazz e Palladium raggiungono ciascuno circa 130.000 euro. L’occupazione delle sale a Roma è pari al 49%, meglio di Napoli (41%), Firenze (45%), Genova (46%) e Bari (47%), non lontano da Palermo (51%) e Torino (52%), ma distante ancora da Milano (56%) e Bologna (58%).

#### *BIBLIOTECHE COMUNALI*

L’Istituzione Biblioteche di Roma Capitale gestisce 37 sedi dislocate nel territorio cittadino – di cui una itinerante, il “Bibliobus”, oltre a 21 sedi di istituto o reparto presso le sei carceri della capitale – e collabora sia con 14 istituti scolastici sia con 8 biblioteche di interesse locale che hanno aperto le proprie biblioteche ai cittadini.

Esse, nel 2012, hanno offerto poco più di 24.000 mq di sale aperte al pubblico, attratto 2,1 milioni di visitatori, 35.000 nuovi iscritti e organizzato attività culturali per 180.000 utenti.

Le biblioteche pubbliche romane, tra le grandi città italiane, ha il miglior indice di circolazione dei libri (prestiti/dotazione\*1000) pari a 1.107, quando le altre migliori città sono Firenze con 744, Milano con 720 e Torino con 511, ma un cattivo indice di prestito dei libri (prestiti/popolazione\*1000) pari a 10, migliore solo di Bari e Palermo e circa la metà di quello di Milano (22), ma ben inferiore a Firenze (113) e Torino (155).

### **1.4.5 Servizi sociali e scolastici**

#### *ASSISTENZA DOMICILIARE*

Il nostro specifico interesse sui servizi di assistenza domiciliare trae origine dal primo Piano Regolatore Sociale di Roma (2004-2006), con il quale sono state affidate all’Agenzia le attività di valutazione della qualità erogata e percepita delle prestazioni di assistenza domiciliare rese a disabili, minori e anziani dagli enti e soggetti accreditati. La formulazione da parte dell’Agenzia di una proposta contenente le modalità e gli strumenti tramite i quali avrebbe inteso procedere all’attività di valutazione, non ha trovato riscontro e seguito nell’Amministrazione capitolina.

Una nuova ipotesi di innovazione complessiva dei servizi sociali della città di Roma, che avrebbe dovuto trovare realizzazione nel nuovo Piano Regolatore Sociale (DAC 29/2010), al momento non ha ancora avuto compimento. In ogni caso, tra gli obiettivi che dovranno necessariamente essere presenti nella nuova pianificazione sociale, va ricordata la necessità di assicurare un attento monitoraggio e valutazione dei servizi e dei risultati, e di definire,



anche con la compartecipazione degli operatori impiegati nell'erogazione dei servizi, adeguati standard qualitativi e quantitativi.

Pur mantenendo la suddivisione per categoria di utenza e tipologia di assistenza tramite il sistema dei pacchetti di servizio, nel 2012 l'Amministrazione ha provveduto ad una riorganizzazione dei servizi di assistenza domiciliare che dovrebbe permettere di contenere i costi del servizio e accrescere il numero di assistiti.

Nel 2012 l'assistenza domiciliare ai soggetti diversamente abili (SAISH) è stata garantita a più di 4mila utenti di cui l'85% servito in assistenza diretta, mentre gli utenti in lista di attesa sono stati 1.825. Ulteriori 4.337 anziani hanno usufruito di prestazioni di assistenza domiciliare (SAISA), ma quasi 4mila persone non hanno visto accolta la loro domanda e sono rimaste in lista di attesa. Per quanto riguarda l'assistenza ai minori (SISMIF), il numero totale di assistiti è stato di 814, con una lista di attesa di 205 minori. Attualmente, solo per gli anziani è richiesta una compartecipazione alla spesa per il servizio, che nel 2012 ha riguardato il 15% degli utenti, ma l'Amministrazione ha intenzione di estendere tale sistema di finanziamento anche agli assistiti in SAISH, con una percentuale di costo a carico dell'utenza da definire in base all'Isee.

#### *SERVIZI SCOLASTICI*

Nell'anno scolastico 2012-13 gli asili nidi di Roma Capitale hanno ospitato più di 13mila bambini – altri 7.697 sono stati accolti nelle strutture convenzionate – e garantito alle famiglie una retta quasi sempre inferiore a quella richiesta nelle altre grandi città.

A fronte di quasi 20mila domande di accesso ai servizi, la quota di utenti iscritti nelle strutture comunali, convenzionate o in concessione a privati, rispetto al totale dei bambini residenti fra 0 e 2 anni, è stata del 28%; ciò nonostante più di 4mila bambini sono rimasti in lista di attesa.

Negli ultimi anni, l'Amministrazione capitolina si è impegnata per accrescere, sia in termini dimensionali che di efficienza operativa, la rete delle strutture di cura per la prima infanzia anche grazie all'utilizzo del sistema integrato pubblico-privato. In passato la stessa Agenzia, riscontrando come il costo per ogni bambino accolto nei nidi comunali fosse praticamente il doppio di quello in strutture

convenzionate, aveva suggerito l'opportunità di un maggior ricorso all'esternalizzazione o a modelli di cooperazione tra pubblico e privato purché fossero garantiti adeguati livelli di qualità del servizio.

L'Amministrazione si è inoltre attivata per ridurre il fenomeno che vede coesistere liste d'attesa e posti nido non utilizzati, con la messa a disposizione di un bando aggiuntivo per l'assegnazione dei posti rimasti vuoti o non accettati.

Oltre ai servizi per la prima infanzia, Roma Capitale garantisce ogni giorno il servizio di refezione scolastica a circa 156mila bambine e bambini delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle sezioni ponte e primavera, delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Di questi, il 15%, pari a poco più di 23mila bambini, è completamente esonerato dal pagamento del servizio mentre per le altre famiglie la spesa per la refezione scolastica nella Capitale è sempre inferiore alla media di quella delle altre grandi città.

#### **1.4.6 Strumentali e altri servizi**

Le funzioni “di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali” e “di assicurare la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi” previste dalla deliberazione istitutiva dell'Agenzia, sono state recentemente estese – ancorché ancora in assenza di uno specifico protocollo che ne disciplini le modalità così come previsto dalla DAC 77/2011 – anche alle società strumentali che, nell'erogare servizi a favore dell'Amministrazione, svolgono attività di contatto diretto con i cittadini/utenti. Per la prima volta trova quindi spazio nella Relazione annuale un apposito paragrafo che tratta dei servizi per le entrate, che arricchisce la già importante attività di indagine svolta negli anni sui servizi al pubblico (sportello fisico, contact center, sito web) erogati dalle società partecipate del Gruppo Roma Capitale. Si ricorda che sulle società strumentali, ossia che espletano attività per gli “enti promotori o azionisti” delle società stesse, incombe la prossima scadenza del 31 dicembre 2013 fissata dal DL 95/2012 che ne decreterebbe lo scioglimento, derogabile solo dopo aver richiesto un parere vincolante all'AGCM, mediante motivata relazione ove si dimostri non possibile un efficace e utile ricorso al mercato per l'acquisizione dei servizi.

## **1.5 L'Agenzia**

### **1.5.1 Ruolo e funzioni**

L'ultimo parere richiesto all'Agenzia sull'adozione di

un contratto di servizio, in ottemperanza alla procedura stabilita dal Consiglio Comunale con deli-

berazione n. 20/2007, risale ormai a quasi tre anni fa; come ha puntualmente rilevato il nostro monitoraggio sullo stato dei contratti di servizio/affidamenti di Roma Capitale con le aziende partecipate, l'assenza di linee guida, il continuo ricorso a proroghe contrattuali, le deroghe sul rispetto delle procedure a causa dell'urgenza dell'adozione degli atti, il prevalente ricorso a servizi "strumentali" all'Amministrazione anche nel caso in cui esista un rapporto diretto con l'utenza da parte delle società affidatarie, ha di fatto progressivamente svuotato il ruolo di indirizzo e controllo riservato da Statuto e per legge all'Assemblea Capitolina.

Ottemperando alla disposizione contenuta nell'ordinamento transitorio di Roma Capitale, ovvero di "[...] prevedere forme di monitoraggio e controllo, da affidare a organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta Capitolina [...]", il nuovo Statuto ha stabilito in tema di servizi pubblici locali che "al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dai soggetti gestori, Roma Capitale, attraverso un apposito organismo, anche esterno alla struttura dell'Amministrazione, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati nei contratti di servizio. L'Assemblea Capitolina dispone altresì che siano garantite forme di partecipazione e di controllo da parte degli utenti nonché di tutela degli stessi".

La necessità di armonizzare al meglio le previsioni normative intervenute in questi anni in materia di governance, di controllo interno, di partecipazione civica e di trasparenza, comporterà necessariamente la ridefinizione della mission dell'Agenzia e il suo potenziamento, al fine di coinvolgerla più organicamente nei processi di indirizzo e controllo di Roma Capitale.

Le integrazioni/modifiche alla sua deliberazione istitutiva (DCC 212/2007) dovranno, ad avviso dell'Agenzia, comprendere:

- disciplina giuridica e normativa di riferimento per l'Agenzia;
- criteri di nomina del Consiglio che ne assicurino la reale indipendenza dalla Giunta (attraverso maggioranze qualificate dell'Aula), competenza ed autonomia;
- estensione della sua attività di verifica e valutazione anche a supporto dei municipi;
- reali poteri di accesso a dati e informazioni sia nei confronti delle aziende, sia dell'Amministrazione, al pari di quelli già garantiti ai Consiglieri Capitolini;
- governo e presidio, in nome e per conto di Roma Capitale, delle attività previste dalla Finanziaria 2008 (L. 244/2007, art. 2, c. 461) in tema di informazione, partecipazione e controllo da parte delle

- Associazioni di utenti dei servizi pubblici;
- supporto ai Dipartimenti di linea ai fini dell'applicazione di sanzioni/penalizzazioni alle aziende e ai loro Amministratori in caso di mancato rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi previsti dai contratti di servizio e delle Carte di qualità dei servizi;
- centralizzare presso l'Agenzia l'effettuazione di indagini di qualità percepita (e, in prospettiva, anche quelle di qualità erogata) relative ai servizi pubblici locali, razionalizzandone così il ricorso da parte di altri uffici di Roma Capitale e delle aziende erogatrici;
- incardinare l'Agenzia nei meccanismi di governance di Roma Capitale, disciplinando ruolo e rapporti con l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) di Roma Capitale in tema di qualità dei servizi, Carte dei servizi e grado di soddisfazione dei cittadini, e con i competenti uffici di Roma Capitale in tema di Controlli Interni (nuovo art. 147 del TUEL, riformato dal DL 174/2012) e di Ciclo della Performance;
- risorse economiche pluriennali certe al fine di garantire una reale indipendenza e una adeguata autonomia gestionale, anche attraverso un apposito stanziamento nei singoli contratti di servizio;
- stabilizzazione delle risorse umane e professionali, e ampliamento dell'organico.

### 1.5.2 Amministrazione trasparente

Sin dalla sua costituzione nel 2002, ottemperando agli obblighi di pubblicità e trasparenza sanciti dallo Statuto, l'Agenzia si è dotata di un sito web istituzionale (programmato rispettando i più attuali standard di qualità, navigabilità ed accessibilità dei contenuti, in osservanza del massimo livello di accessibilità (AAA) previsto dall'ente W3C) al fine di dare evidenza di tutte le attività svolte, costruendo così negli anni un importante contenitore documentale a disposizione degli organici decisionali politici, dell'Amministrazione e dei cittadini.

Così, oltre all'archivio completo di tutte le pubblicazioni dell'Agenzia (Relazioni annuali, studi e analisi, indagini e monitoraggi, pareri e segnalazioni), è possibile avere informazioni sia sui soggetti gestori che erogano servizi pubblici nella Capitale (statuti, bilanci, contratti di servizio e Carte di qualità dei servizi), sia sulla disciplina normativa (internazionale, nazionale e locale) che regola i vari settori, come anche un ricco e aggiornato elenco di link. Con cadenza mensile viene inoltre proposto un breve commento su pubblicazioni e ricerche di altri organismi, sia nazionali che internazionali ("Uno sguardo su"), ed evidenziati studi e indagini effettuati dalle Associazioni dei consumatori ("La voce delle Associa-

zioni”). A ciò si accompagna infine una ragionata e ormai cospicua selezione di articoli (circa 5.000) tratti dalla stampa quotidiana, archiviati per settore. L’Agenzia, come previsto dal D.Lgs. 33/2013 riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, ha prontamente predisposto una apposita sezione del sito dove sono e saranno pubblicati, raggruppati secondo le indicazioni di legge, documenti, informazioni e dati concernenti l’organizzazione dell’amministrazione, le sue attività e le relative modalità di realizzazione. L’Agenzia ha adottato infine un Codice Etico (che è in corso di revisione anche alla luce di quanto previsto dal DPR 62/2013 “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici”) al quale devono uniformarsi i componenti del Consiglio, il personale e quanti collaborino con l’Agenzia nei limiti del loro incarico.

### **1.5.3 Organizzazione e risorse**

La prassi ormai consolidata da parte di Roma Capitale di approvare il proprio bilancio di previsione nel corso dell’esercizio al quale lo stesso si riferisce (alla data di chiusura della presente Relazione

non ancora risulta approvato quello del 2013), riduce la possibilità per l’Agenzia di programmare adeguatamente le sue attività, considerata la ormai consueta situazione di incertezza sull’entità e sui tempi di erogazione del contributo annuale. La progressiva e continua riduzione del contributo per le spese di funzionamento rischia inoltre di compromettere in maniera significativa la operatività dell’Agenzia, mettendo a rischio la sua originaria funzione istituzionale, peraltro ribadita e riconosciuta, anche se indirettamente, nell’ordinamento transitorio di Roma Capitale così come recepito nel nuovo Statuto.

Così, dopo aver ridotto al massimo le spese fisse ricorrendo, ove previsto, anche alle convenzioni Consip e al Mercato Elettronico della PA (MePA), e aver contratto il budget per le prestazioni di servizio (indagini di qualità erogata e percepita) relative alle attività istituzionali, a fine 2012 è stata effettuata una contrazione di tre persone sull’organico, che ora conta un totale di sei posizioni nella Direzione tecnica e cinque nella Direzione amministrativa (attualmente solo personale in posizione di comando/distacco e contratti di collaborazione a termine), oltre al Consiglio e ai Revisori.