



# Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali  
e sull'attività svolta

2013

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

## **DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE**

Gabriele Ugolini

## **GRUPPO DI LAVORO**

Capitolo 1: Gabriele Ugolini

Capitolo 2: Gabriele Ugolini

Capitolo 3: Filippo Maria Lobina

Capitolo 4: Laura Casasanta (Par. 4.1), Flaminia Violati (Par. 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5)

Capitolo 5: Giovanni Marasco (Par. 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4), Filippo Maria Lobina (Par. 5.5)

Capitolo 6: Laura Casasanta (Par. 6.1 e 6.2), Anna Maria Galiano (Par. 6.3)

Capitolo 7: Giovanni Marasco (Par. 7.1 e 7.2), Laura Casasanta (Par. 7.3), Anna Maria Galiano (Par. 7.4)

Capitolo 8: Anna Maria Galiano

Capitolo 9: Laura Casasanta (Par. 9.1), Filippo Maria Lobina e Laura Casasanta (Par. 9.2), Laura Casasanta (Par. 9.3)

Capitolo 10: Flaminia Violati

## **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

Antonio Sgambati (coordinamento)

Simona Gambacurta, Vera Gasparri, Paola Guidotti, Caterina Tanturri

Il Consiglio dell'*Agenzia* desidera ringraziare tutti i soggetti che hanno contribuito con i loro documenti e dati all'attività di redazione della presente Relazione, nonché gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati che hanno collaborato con dati, informazioni e suggerimenti.

Chiusura redazionale: 10 ottobre 2013

Presentazione: 9 dicembre 2013

© 2013

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

*Le informazioni contenute in questo documento costituiscono il risultato di elaborazioni condotte dall'Agenzia prevalentemente su dati provenienti da varie fonti.*

*Pur ritenendo tali fonti attendibili, l'Agenzia non garantisce la completezza e la correttezza delle stesse.*

*Tutte le informazioni contenute nel presente documento potranno, successivamente alla data di redazione del medesimo, essere oggetto di modifica o aggiornamento da parte dell'Agenzia, senza alcun obbligo da parte della stessa di comunicare tali modifiche o aggiornamenti a coloro ai quali tale documento sia stato precedentemente distribuito.*

*L'Agenzia non deve essere ritenuta responsabile per eventuali danni, causati anche da imprecisioni e/o errori, che possano derivare a terzi dall'uso dei dati contenuti nel presente documento.*

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

ISBN 978-88-6060-580-1

# Sommario

<b>1. Introduzione e considerazioni di sintesi</b>	<b>5</b>
1.1 Premessa	5
1.2 La qualità della vita e i servizi pubblici locali	5
1.3 Utenti, diritti e partecipazione	6
1.4 Lo stato dei servizi	7
1.5 L'Agenzia	13
<b>2. Il quadro normativo, regolatorio e di governance</b>	<b>17</b>
2.1 Premessa	17
2.2 Evoluzione del quadro nazionale	17
2.3 Altre novità normative	23
2.4 Regolazione e governance di Roma Capitale	26
2.5 Monitoraggio dei contratti di servizio	29
<b>3. Utenti: diritti, tutela, partecipazione</b>	<b>35</b>
3.1 Premessa	35
3.2 L'evoluzione normativa	36
3.3 Protocollo di intesa con le Associazioni e la Finanziaria 2008	39
3.4 Monitoraggio delle Carte di qualità dei servizi	43
3.5 Il contatto con l'utenza: contact center, web, sportello	45
3.6 La gestione dei reclami	51
<b>4. Acqua, energia e rifiuti</b>	<b>57</b>
4.1 Servizio idrico integrato	57
4.2 Energia elettrica	70
4.3 Gas	91
4.4 Illuminazione pubblica	98
4.5 Igiene urbana	107
<b>5. Cultura e tempo libero</b>	<b>139</b>
5.1 Musei ed esposizioni	139
5.2 Musica e rappresentazioni	153
5.3 Biblioteche comunali	166
5.4 Verde pubblico	172
5.5 Bioparco	175
<b>6. Scolastico</b>	<b>183</b>
6.1 Asili nido	183
6.2 Refezione scolastica	196
6.3 Trasporto riservato scolastico	200

<b>7. Sociale</b>	<b>211</b>
7.1 Farmacie comunali	211
7.2 Servizi cimiteriali	218
7.3 Servizi alla persona	221
7.4 Mobilità per disabili	230
<b>8. Trasporti e mobilità</b>	<b>239</b>
8.1 Trasporto pubblico locale	242
8.2 Mobilità privata	279
8.3 Taxi e noleggio con conducente	292
<b>9. Strumentali e altri servizi</b>	<b>303</b>
9.1 Servizi per le entrate	303
9.2 Affissioni e pubblicità	305
9.3 Promozione e infrastrutture	309
<b>10. Qualità della vita</b>	<b>313</b>
10.1 Introduzione	313
10.2 Uno sguardo d'insieme	318
10.3 I servizi pubblici locali a confronto	331
10.4 I principali fattori di criticità	343
<b>Acronimi e abbreviazioni</b>	<b>359</b>
<b>Unità di misura</b>	<b>363</b>