

---

# 1. Introduzione

La presente edizione della Relazione fornisce anche quest'anno agli amministratori, ai decisori pubblici, alle aziende partecipate e ai cittadini, un riepilogo delle attività svolte dall'Agenzia nel corso dell'anno 2014 e una valutazione autonoma e indipendente sullo stato dei servizi pubblici locali a Roma, a confronto con le altre grandi città italiane e, ove possibile, anche estere.

Si tratta quindi della prima Relazione annuale dell'Agenzia in parte riferibile alla nuova Amministrazione capitolina; i dati presentati, prevalentemente in un'ottica triennale, sono infatti aggiornati al 31 dicembre 2013 e, ove resi disponibili dai Dipartimenti di Roma Capitale e dalle aziende, anche ai primi due trimestri del 2014.

La trattazione ricalca quella della scorsa edizione, con alcune ricollocazioni di servizi che hanno interessato i settori "Ambiente e igiene urbana" (cfr. Cap. 5), "Cultura e tempo libero" (cfr. Cap. 6) e "Servizi a rete" (cfr. Cap. 8), in coerenza con la struttura del sito web dell'Agenzia che, oltre a riportare tutte le attività di studio e monitoraggio svolte sin dalla sua istituzione, offre

un completo archivio documentale e informativo sui diversi settori e soggetti gestori.

Per la prima volta trovano spazio nel capitolo 3 "Utenti: diritti, tutela e partecipazione" due nuovi temi destinati nel futuro ad assumere sempre maggiore rilevanza: la trasparenza nei siti web e la presenza sui social network del gruppo Roma Capitale.

Il capitolo sulla "Qualità della vita", i cui dati sono stati già pubblicati nel giugno 2014, lascia invece il posto ad un'altra indagine originale dell'Agenzia relativa alla "Spesa delle famiglie per i servizi pubblici locali nelle grandi città italiane" (cfr. Cap. 4).

Questo primo capitolo viene introdotto da una illustrazione dei principali dati territoriali e socio-anagrafici riguardanti Roma (Par. 1.1), seguito da una sintesi dei dati di conoscenza, uso e soddisfazione dei servizi pubblici locali relativi alla VII edizione della "Indagine sulla qualità della vita nella città di Roma" (Par. 1.2). Il capitolo si conclude con alcune considerazioni sul ruolo e funzioni dell'Agenzia, sulle attività svolte, e sulla sua organizzazione e risorse (Par. 1.3).

## 1.1 Dati territoriali e socio-anagrafici

---

Questo paragrafo presenta alcuni dati ed elaborazioni di carattere demografico relativi alla popolazione del Comune di Roma Capitale, sulla base delle informazioni rese disponibili su Open Data dall'Ufficio statistico comunale a Roma.

Si tratta di una base informativa di carattere generale, introdotta per la prima volta nella Relazione annuale per migliorarne la lettura nell'ambito del contesto di riferimento.

In particolare contiene informazioni e dati, elaborati dagli archivi anagrafici al 31 dicembre 2013 secondo la nuova articolazione territoriale a quindici municipi, su:

- popolazione, superficie, densità della popolazione;

- indicatori strutturali demografici.

Al 31/12/2013 la popolazione romana contava 2.889.305 abitanti (circa 66mila in più rispetto al 31/12/2004, grazie soprattutto all'incremento di quasi 140mila negli stranieri, arrivati al 13% del totale), su una superficie di 1.285,31 kmq, e con una densità abitativa media pari a 2.248 abitanti per kmq [Tav. 1.1.1].

L'età media è pari a 43,6 anni e il 52,6% (circa 1.520.000) è rappresentato da popolazione di sesso femminile. Le famiglie anagrafiche sono quasi 1.370mila (2,1 la media dei componenti), di cui circa il 44% composte da una sola persona.

Con la nuova suddivisione territoriale, sono cinque i

**Tav. 1.1.1 Popolazione, superficie, densità della popolazione per municipio al 31 dicembre 2013**

Municipi		Popolazione anagrafica			Superficie (kmq)	Densità (ab./kmq)
new	old	totale	stranieri	quota stran.		
1	1+17	195.867	49.653	25%	19,91	9.838
2	2+3	169.611	20.583	12%	19,58	8.662
3	4	204.623	16.449	8%	97,82	2.092
4	5	176.943	14.225	8%	49,15	3.600
5	6+7	246.700	36.191	15%	26,98	9.144
6	8	259.871	47.353	18%	113,35	2.293
7	9+10	308.207	26.548	9%	46,75	6.593
8	11	132.203	12.487	9%	47,29	2.796
9	12	179.034	14.495	8%	183,17	977
10	13	229.267	23.266	10%	150,64	1.522
11	15	154.013	17.943	12%	70,88	2.173
12	16	141.594	14.179	10%	73,13	1.936
13	18	135.108	18.173	13%	68,67	1.967
14	19	189.198	21.504	11%	131,28	1.441
15	20	158.206	28.297	18%	186,70	847
<b>Roma 2013*</b>		<b>2.889.305</b>	<b>362.493</b>	<b>13%</b>	<b>1.285,31</b>	<b>2.248</b>
<b>Roma 2004*</b>		<b>2.823.201</b>	<b>223.879</b>	<b>8%</b>		<b>2.197</b>

(\*) Comprende gli individui residenti per i quali non è stato possibile individuare il municipio.  
 Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Anagrafe.

**Tav. 1.1.2 Indicatori strutturali degli iscritti in anagrafe per municipio al 31 dicembre 2013**

Municipi		Indicatori strutturali demografici			
new	old	Indice di vecchiaia (a)	Indice di dipend. econ. (b)	Anziani per bambino (c)	Indice di ricambio (d)
1	1+17	226,2	48,0	5,5	172,5
2	2+3	199,8	59,4	5,1	147,9
3	4	183,7	57,4	4,4	151,0
4	5	170,9	52,7	4,3	144,5
5	6+7	177,2	53,6	4,3	129,0
6	8	89,3	44,6	2,0	107,0
7	9+10	182,8	56,4	4,5	147,3
8	11	202,8	61,1	5,1	153,5
9	12	129,0	52,5	5,1	123,7
10	13	120,9	52,8	3,4	114,5
11	15	167,1	57,5	3,4	129,4
12	16	192,7	60,5	4,9	139,7
13	18	167,0	55,6	4,3	133,6
14	19	150,7	54,2	3,8	121,4
15	20	138,7	51,9	3,5	114,9
<b>Roma 2013*</b>		<b>160,3</b>	<b>53,9</b>	<b>4,0</b>	<b>133,6</b>
<b>Roma 2004*</b>		<b>156,2</b>	<b>48,9</b>	<b>3,8</b>	<b>148,5</b>

(a) (pop. con 65 e più / pop. di età 0-14) \* 100

(b) (pop. di età 0-14 + pop. di età 65 e più) / (pop. di età 15-64) \* 100

(c) pop. con 65 e più / pop. minore di 6 anni

(d) (pop. di età 60-64) / (pop. di età 15-19) \* 100

(\*) Comprende gli individui residenti per i quali non è stato possibile individuare il municipio.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Anagrafe.

municipi con popolazione anagrafica superiore a 200mila abitanti, con i Municipi 1 e 5 che quasi raggiungono una densità pari a 10mila abitanti/kmq.

Comprensibilmente, i municipi più centrali e conseguentemente più urbanizzati (a meno della presenza di ville storiche e parchi) riportano i valori più elevati di densità abitativa, mentre quelli posti a contorno del centro della città registrano valori minori, con un minimo sotto 1.000 per i Municipi 9 e 15.

Passando alle dinamiche demografiche, di particolare interesse è l'analisi di alcuni indicatori strutturali relativi a particolari classi di età della popolazione [Tav. 1.1.2]. L'indice di vecchiaia è una misura sintetica del rapporto tra la popolazione in età passiva anziana (popolazione oltre i 65 anni) e quella sempre passiva ma giovane (popolazione di età 0-14). Roma nel 2013 registra un valore di poco superiore a 160, in crescita rispetto al 2004 (156,2). Valori oltre 200 si hanno nei Municipi 1 e 8, mentre l'unico con popolazione giovane superiore a quella anziana (valore sotto a 100) è il Municipio 6.

L'indice di dipendenza economica è una misura sintetica del rapporto tra la popolazione in età passiva (popolazione di età 0-14 anni + popolazione oltre i 65 anni) e quella in età attiva (popolazione dai 15 ai 64 anni). Al 31 dicembre 2013, il suo valore a Roma è pari a 53,9, a fronte del 48,9 del 2004; cinque abitanti in più in età

passiva sono quindi sostenuti economicamente da cento abitanti in età attiva. All'interno dei 15 municipi di Roma Capitale, i valori più elevati si registrano nei Municipi 8 e 12 (oltre 60), mentre si collocano in fondo all'elenco i Municipi 1 e 6, ma per motivi opposti: alta percentuale di anziani per il primo e alta percentuale di giovani fino a 14 anni per il secondo.

Questa informazione, insieme a quella sull'indice di vecchiaia, è completa dall'indicatore anziani per bambino (anziani sopra i 65 anni / bambini fino a 6 anni), che è molto superiore nei municipi in cui vi è un minor numero di bambini e/o un maggior numero di anziani (Municipi 1, 2, 8 e 9, con valori superiori a 5). Su Roma, il valore medio è pari a 4,0, in leggero aumento rispetto a dieci anni prima (3,8).

Nel 2013, l'indice di ricambio (rapporto base 100 tra popolazione tra i 60 e i 64 anni e la popolazione tra i 15 ed i 19 anni) è di 133,6, indicando come lo squilibrio tra le classi influenzi anche il mercato del lavoro, dove per 100 persone che entrano potenzialmente nell'età attiva ve ne sono oltre 133 che, almeno con i vecchi parametri, avrebbero potuto iniziare il periodo di quiescenza. Rispetto a dieci anni prima, diversamente dagli altri indicatori presi in esame, si registra un miglioramento, con le classi di età più giovani che comunque crescono ad un ritmo inferiore rispetto a quelle anziane, ma non come nel passato.

## 1.2 Conoscenza, uso e soddisfazione dei servizi pubblici locali

In questo paragrafo vengono sintetizzati i principali risultati emersi nel corso della *Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma*, giunta alla settima edizione e pubblicata dall'Agenzia a giugno 2014. Analogamente alle precedenti, si tratta di una rilevazione di citizen satisfaction volta ad approfondire mediante sondaggi di opinione – nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita.

L'analisi è rivolta a un ampio ventaglio di servizi che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione capitolina. Analogamente alle scorse edizioni, i settori oggetto di osservazione sono diciotto, all'interno di cinque categorie principali:

### A. Trasporto pubblico

1. Autobus e tram
2. Metropolitana
3. Taxi

### B. Servizi a carattere universale

4. Acqua potabile
5. Igiene urbana – Pulizia stradale
6. Igiene urbana – Raccolta rifiuti
7. Illuminazione stradale

### C. Sociale

8. Asili nido comunali e accreditati
9. Servizi sociali municipali
10. Farmacie comunali

### D. Servizi culturali

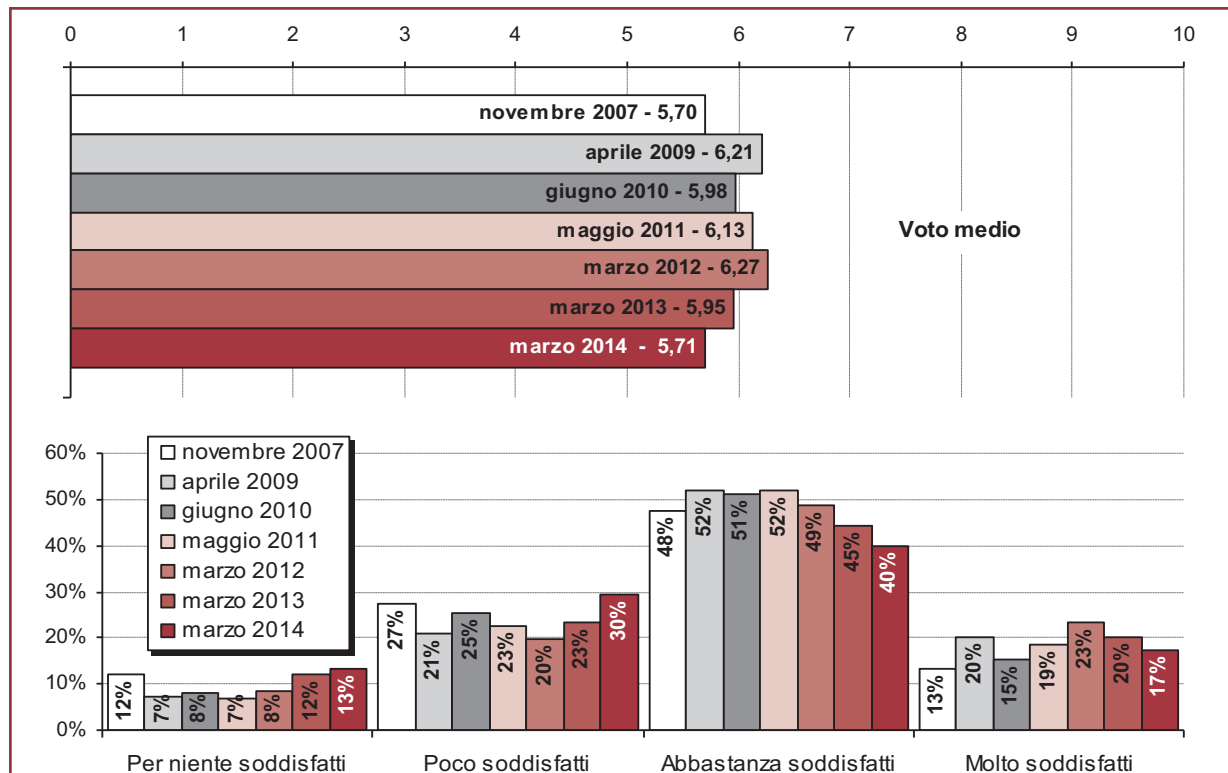
11. Auditorium Parco della Musica
12. Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale
13. Musei comunali
14. Biblioteche comunali
15. Bioparco

### E. Altri servizi

16. Servizi cimiteriali
17. Sosta a pagamento
18. Parchi e ville

Fig. 1.2.1

Qualità della vita a Roma (2007-2014)



Domanda A.1 "Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10".  
Fonte: ASPL Roma Capitale.

### 1.2.1 Obiettivi e metodologia

L'indagine è stata realizzata nel periodo marzo/aprile 2014 attraverso un sondaggio di opinione telefonico, rivolto a un campione casuale e stratificato di cittadini dai quindici anni in su, residenti a Roma. La numerosità del campione (2.000 interviste) è stata fissata in modo sufficientemente ampio da garantire una significatività adeguata delle stime, anche sulla base di un'articolazione dell'analisi sia in termini territoriali sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei cittadini intervistati.

### 1.2.2 La qualità della vita a Roma

La valutazione della qualità della vita a Roma nel 2014 raggiunge un voto medio pari a 5,71, proseguendo l'andamento discendente rilevato nel marzo 2013 che lo riporta sostanzialmente al voto del 2007, dopo un quadriennio in cui la qualità della vita a Roma era stata valutata più positivamente. Nonostante la maggioranza dei cittadini assegni voti sostanzialmente positivi (il 57% del campione assegna alla qualità della vita voti dal 6 in su: 40% abba-

stanza soddisfatto e 17% molto soddisfatto della vita a Roma) il voto medio non raggiunge la sufficienza: rispetto al 2013, diminuiscono tutte le valutazioni positive (-8%) e aumentano di conseguenza quelle negative [Fig. 1.2.1].

La disaggregazione dei risultati per zona di residenza conferma solo in parte la recente tendenza che dal 2012 distingue i residenti della zona C (periferica ma interna al GRA) come i più ottimisti nei confronti della qualità della vita a Roma. Fin dal 2011, quando la rilevazione per zone concentriche ha sostituito quella per settori radiali, la qualità della vita a Roma percepita dai residenti nelle zone periferiche è stata relativamente elevata. La rilevazione 2014 identifica tuttavia un movimento che tende al riallineamento verso il basso di tutte le zone, da cui emerge, oltre alla soddisfazione della fascia periferica C, anche una distinzione positiva da parte del Centro, che si manifesta però sotto forma di peggioramento relativamente minore.

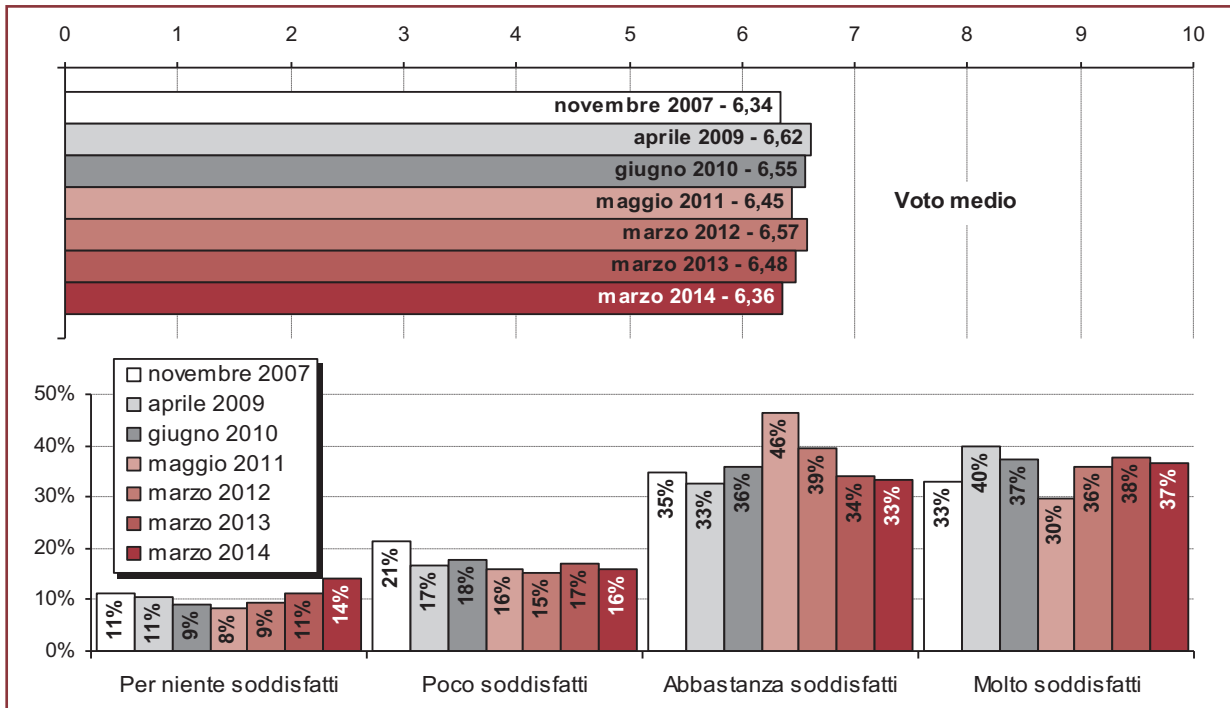
### 1.2.3 La soddisfazione per i servizi pubblici

La Fig. 1.2.2 mostra un indicatore sintetico di sod-



Fig. 1.2.2

## Soddisfazione media dei servizi pubblici (2007-2014)



Media delle domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10".

Fonte: ASPL Roma Capitale.

disfazione, calcolato come semplice media aritmetica dei giudizi puntuali espressi sui singoli servizi. Il giudizio medio ottenuto dai servizi in tutti gli anni di rilevazione è stato sempre vicino a quello della qualità della vita, ma superiore, con un distacco più significativo in questo ultimo biennio: nel 2014 il voto medio assegnato ai servizi locali è 6,36 contro una qualità della vita valutata 5,71.

L'andamento crescente di questo scarto positivo induce a dedurre che i fattori contestuali esterni, che contribuiscono a determinare il giudizio dei romani sulla qualità della vita in generale, abbiano un impatto più negativo rispetto ai fattori tipicamente locali, come i singoli servizi offerti e regolati dall'Amministrazione capitolina.

Se la valutazione statica fotografa un giudizio sintetico sufficiente e un'alta percentuale di cittadini complessivamente soddisfatti dei servizi, la lettura dinamica mostra però che il biennio 2013-2014 è un periodo percepito negativamente dai romani su tutti i fronti: dopo circa un quinquennio di valutazioni medie dei servizi vicine al 6,5, a partire dal 2013 anche questo voto (che pure resta sufficiente) subisce una flessione.

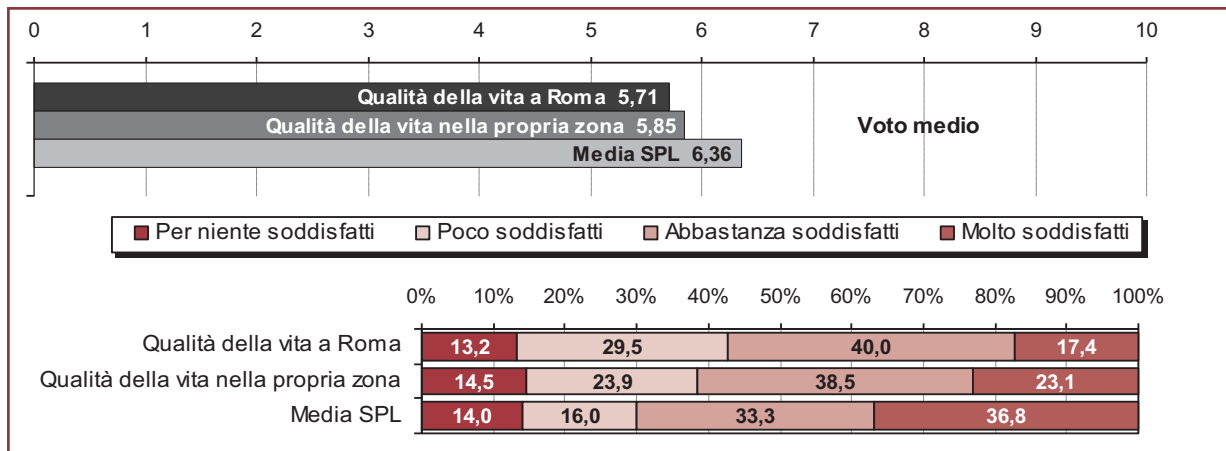
Confrontando il giudizio medio per i servizi e quel-

lo sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di abitazione, la Fig. 1.2.3 mostra come la quota di cittadini gravemente insoddisfatti sia praticamente uniforme, vicina al 14%. La valutazione media relativa ai servizi si distingue invece per la percentuale più bassa di valutazione tiepide, sia negative che positive, a favore della massima quota di intervistati molto soddisfatti, più di uno su tre. Per quanto riguarda la qualità della vita a Roma, gli intervistati molto soddisfatti non arrivano a un quinto, mentre quelli molto soddisfatti della qualità della vita nella propria zona di abitazione sono invece poco meno di un quarto.

Quello che invece si osserva, in media, è una diversa valutazione da parte degli utilizzatori abituali (coloro che usano i servizi molto o abbastanza spesso) e dei non utilizzatori dei servizi [Fig. 1.2.4].

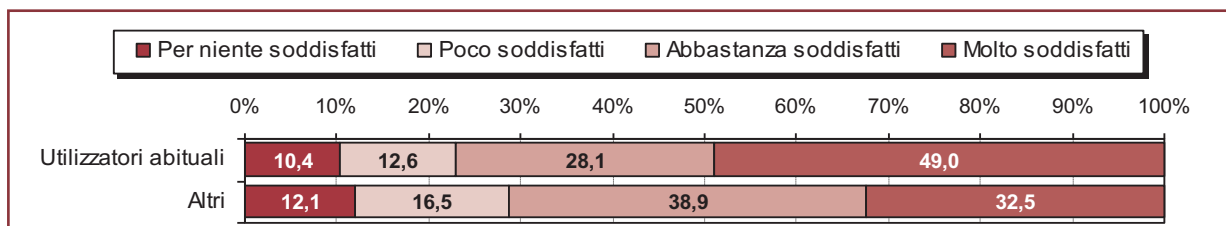
Questa evidenza, ricorrente nelle varie edizioni dell'Indagine, può suggerire sia l'esistenza di pregiudizi nei confronti dei servizi pubblici da parte di chi non li utilizza e non li conosce bene, sia una maggiore difficoltà di accesso dovuta proprio alla scarsa conoscenza del servizio, oppure anche la decisione di non utilizzare il servizio in quanto ritenuto insoddisfacente.

**Fig. 1.2.3 Confronto tra la qualità della vita e la soddisfazione media dei servizi pubblici (2014)**



Fonte: ASPL Roma Capitale.

**Fig. 1.2.4 Soddisfazione media dei servizi pubblici per grado di utilizzo (2014)**



Media delle domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (disaggregazione secondo il grado di utilizzo).

Fonte: ASPL Roma Capitale.

### 1.2.4 I singoli servizi

Per cominciare ad analizzare i singoli servizi, vediamo con uno sguardo d’insieme il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno di essi, su una scala da 1 a 10 [Fig. 1.2.5].

I servizi culturali, in crescita da anni nell’apprezzamento dei romani, sono il settore ritenuto più soddisfacente, con un voto medio pari a 7,6. Dal punto di vista dei singoli servizi, quelli di punta – Palaexpo (8,1), Auditorium (8) e musei comunali (7,7) – quest’anno hanno superato anche l’acqua potabile (7,7), tradizionalmente vanto dei romani.

Dopo le biblioteche e il Bioparco (comunque apprezzati, con valutazioni medie pari a 7,2 e 6,9), fra gli altri servizi spiccano poi i parchi e le ville (6,8), l’illuminazione pubblica e i servizi sociali municipali (6,6). I settori più critici rimangono soprattutto l’igiene urbana – insufficiente e in diminuzione sia per quanto riguarda la pulizia (4,0) che la raccolta dei rifiuti (5,2), la sosta a pagamento (4,6) e il trasporto pub-

blico di superficie, sceso a 4,6 dal 4,9 del 2013.

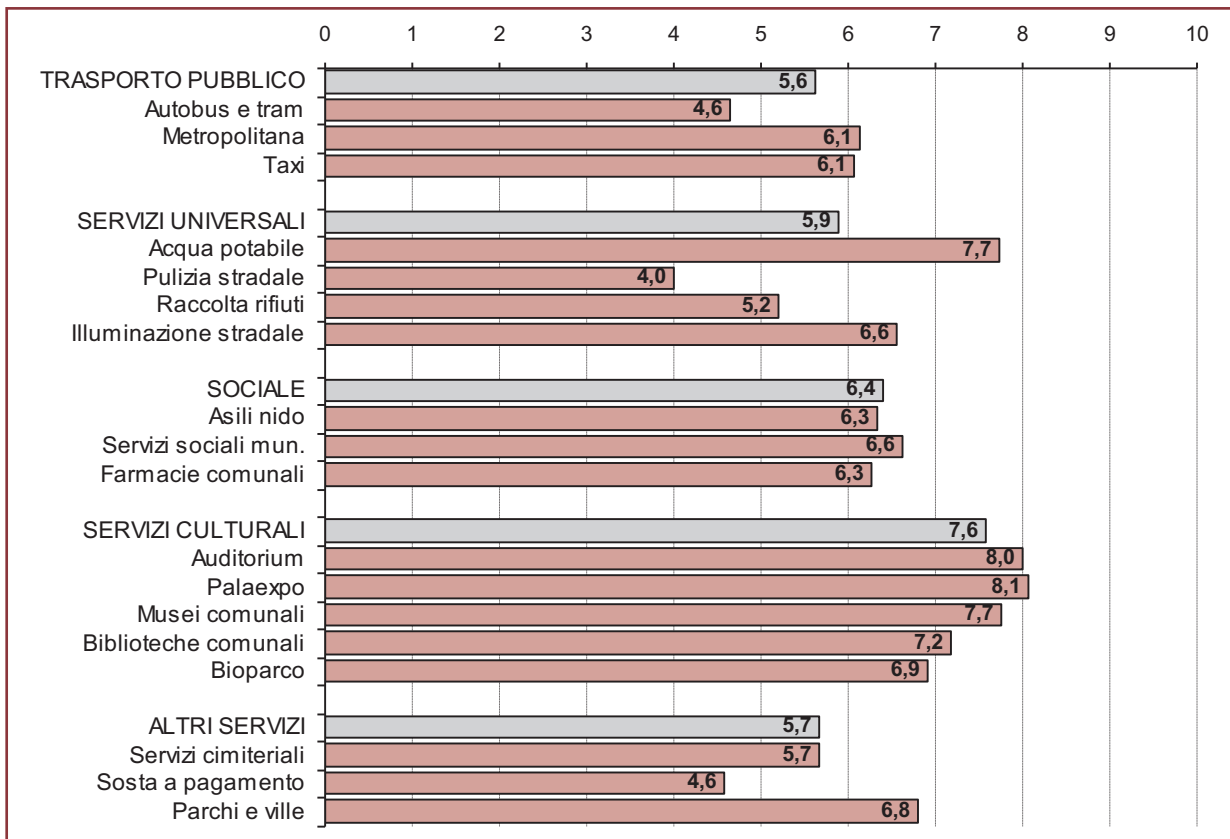
In sintesi, tutti i servizi dedicati alla cultura (e anche al tempo libero) sono giudicati decisamente soddisfacenti; il comparto del sociale raccoglie servizi che risultano tutti più che sufficienti. La valutazione dei servizi di base è invece divisa in tre aree: area di eccellenza (rappresentata dal servizio idrico, ma anche dall’illuminazione), area sufficiente (metropolitana e taxi) e area fortemente critica (igiene urbana, autobus e tram).

La Fig 1.2.6 mostra l’andamento del gradimento dei singoli servizi in termini di voto medio nelle sei edizioni dell’Indagine.

Fra i servizi eccellenti, quello idrico per la prima volta nel 2014 cede il passo ai più apprezzati servizi culturali, lasciando la precedente posizione di primato e scendendo al di sotto dell’8. Per circostanziare il risultato, si evidenzia come un cittadino su cinque ritenga che la principale criticità del servizio idrico sia la qualità dell’acqua (in termini di sapore),

Fig. 1.2.5

## Voto medio per i servizi pubblici (2014)



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10".

Fonte: ASPL Roma Capitale.

mentre uno su sei si preoccupa della sicurezza dell'acqua potabile (cfr. Fig. 1.2.13).

In una fascia di gradimento intermedia si è mossa negli anni la maggior parte dei servizi, fra i quali sono in tendenziale miglioramento soprattutto i servizi sociali municipali, il Bioparco e, pur con andamento meno deciso, anche gli asili nido. Andamento più altalenante è stato seguito dal servizio taxi, da quello di illuminazione pubblica e soprattutto dalla metropolitana che, dopo un picco di valutazioni positive nel 2009, ha subito un crollo nel periodo dei lavori per la realizzazione della linea C, per l'adeguamento del nodo di scambio a Termini e per l'ammodernamento delle infrastrutture della Roma-Lido, seguito da una ripresa e poi nuovamente un recente calo di valutazione. Più stabile l'andamento delle biblioteche e dei parchi, mentre la soddisfazione per le farmacie comunali è andata in progressiva diminuzione. I servizi ritenuti insufficienti – pulizia e raccolta rifiuti, sosta a pagamento, autobus e tram e gestione dei cimiteri – hanno tutti registrato un massimo di valutazioni nel periodo fra la rilevazione 2011 e

quella 2012, seguito poi da un tendenziale peggioramento. Tutti e cinque i servizi, al 2014, registrano una valutazione inferiore a quella del 2007.

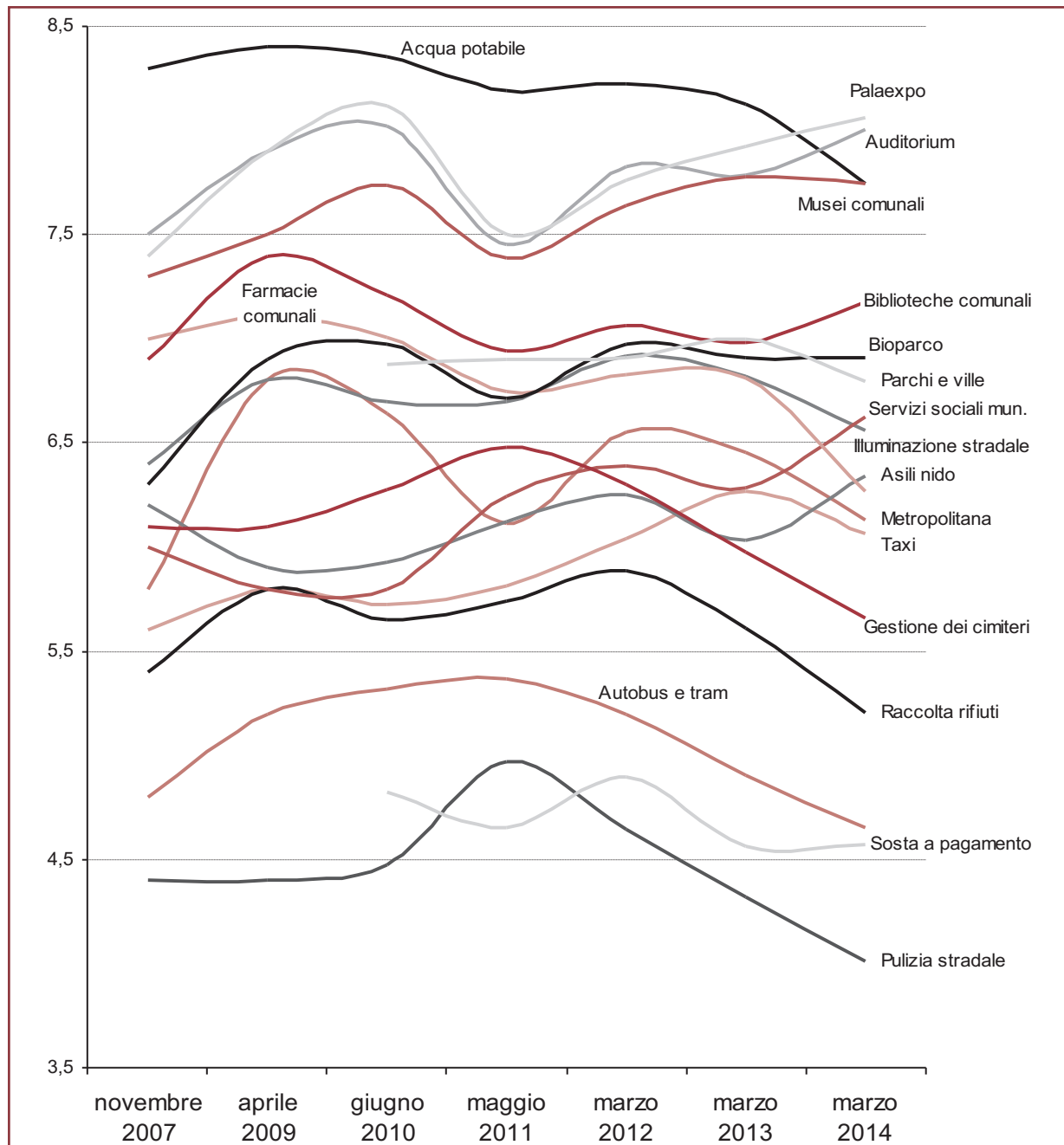
### 1.2.5 Le priorità di intervento

La soddisfazione per i singoli servizi esprime il gradimento dei romani sulla base delle loro aspettative e delle loro esperienze, dirette in quanto utilizzatori o indirette secondo le valutazioni di parenti, amici e conoscenti, ovvero in base alla loro conoscenza attraverso i media. È tuttavia un dato che da solo non si può tramutare in indicazioni amministrative e politiche, in quanto non dà alcuna informazione sulle concrete esigenze e sugli effettivi comportamenti degli intervistati.

Per provare a suggerire alcune direzioni verso le quali l'Amministrazione capitolina potrebbe concentrare i propri sforzi e le connesse risorse finanziarie, bisogna dunque aggiungere alle informazioni contenute nelle risposte sulla soddisfazione anche quelle che derivano dalle risposte sulla frequenza di utilizzo e

Fig. 1.2.6

Variazione del voto medio per i servizi pubblici (2007-2014)



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (serie storica dal 2007 al 2012).  
 Fonte: ASPL Roma Capitale.

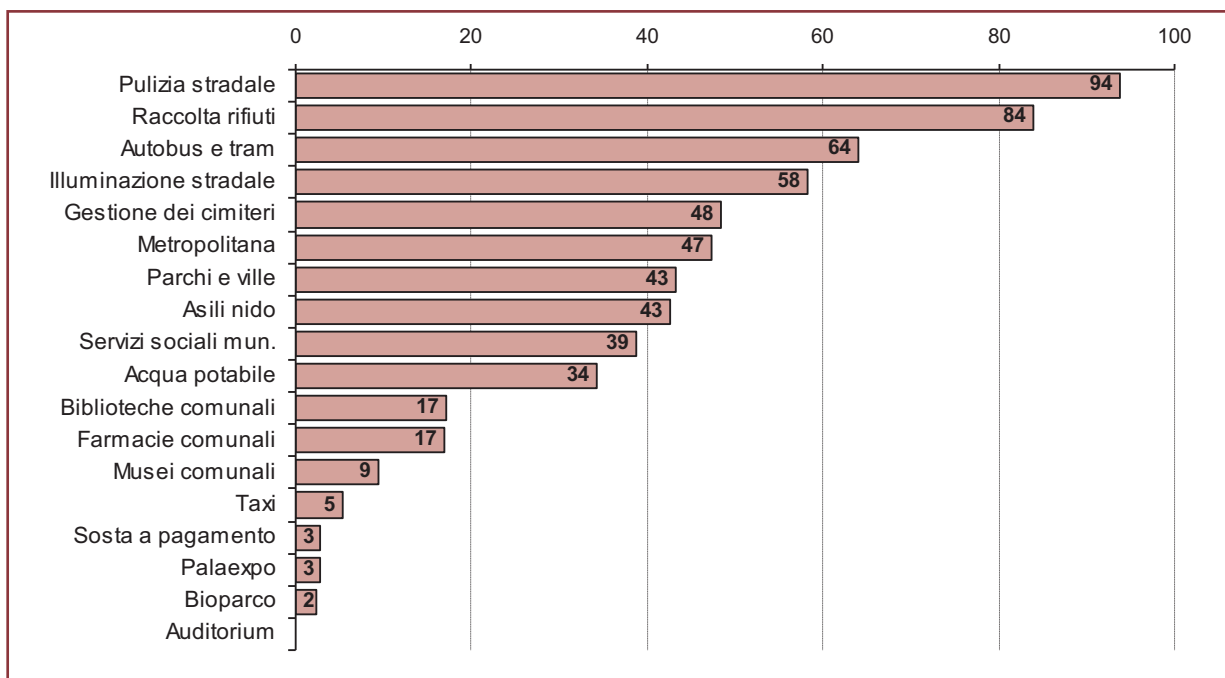
sul giudizio di rilevanza di ogni singolo servizio. In questo modo è possibile definire un indice di priorità di intervento, trasformando prima le percentuali dei "molto o abbastanza soddisfatti" (tra i soli utilizzatori), dei "molto o abbastanza rilevante" e dei "molto o abbastanza frequente" in una scala da 0 a 100 e calcolando poi la loro media armonica (che riduce il peso

dei valori estremi). La priorità per i singoli servizi è quindi sintetizzata come una media delle valutazioni sulla loro soddisfazione, rilevanza e utilizzo [Fig. 1.2.7]. In questo senso, emerge chiaramente una forte priorità sul servizio universale di igiene urbana (ritenuto estremamente rilevante), con massima attenzione per la pulizia delle strade (giudicata il servizio più



Fig. 1.2.7

Indice di priorità di intervento (2014)



Nota: media armonica degli indici di soddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti), utilizzo (domande X.2) e rilevanza (domande X.4), in una scala da 0 a 100.

Fonte: ASPL Roma Capitale.

critico), ma anche per la raccolta dei rifiuti: i cittadini romani esprimono quindi una chiara richiesta di intervento soprattutto dal punto di vista del decoro (94), ma non va trascurato l'aspetto ambientale (84), soprattutto in questo momento di difficile transizione e delicato punto di svolta dell'intero sistema di gestione dei rifiuti romani.

Con una priorità minore ma sempre importante troviamo in primo luogo autobus/tram (64) e quindi illuminazione stradale (58): nel primo caso giudicati rilevanti e molto insoddisfacenti, nel secondo caso (sebbene la qualità sia sopra la media) in quanto l'utilizzo universale e l'altissima rilevanza ne consigliano un attento monitoraggio.

### 1.2.6 L'andamento dei servizi locali negli ultimi due anni

Per completare il quadro della valutazione generale, agli intervistati è stato chiesto un giudizio complessivo diretto sul recente andamento di alcuni servizi pubblici locali [Fig. 1.2.8].

Il giudizio dinamico è stato chiesto per un'articolazione di servizi differente da quella utilizzata per il resto dell'Indagine. I servizi culturali sono stati ad esempio accorpate, data la forte omogeneità che li

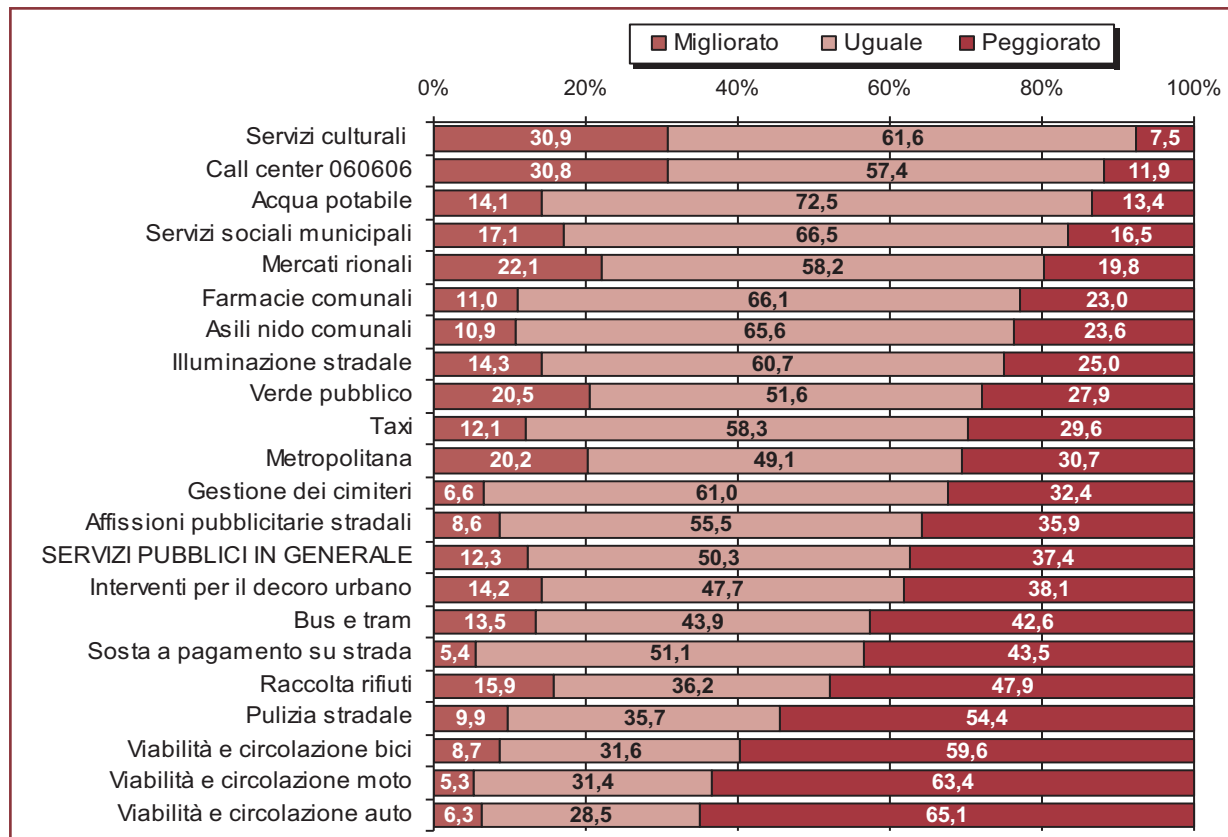
caratterizza, mentre altri sono stati trattati solo in questo contesto, non essendo suscettibili di essere approfonditi sotto tutti gli altri aspetti dell'analisi. Si tratta, infatti, sia di servizi per i quali ha poco senso il concetto di "utente" (affissioni pubblicitarie stradali, interventi per il decoro urbano, viabilità e circolazione in auto, moto e bici), sia di servizi la cui valutazione agli occhi dei cittadini dipende non tanto dalle decisioni amministrative, quanto piuttosto dall'attività di operatori privati (mercati rionali), o dove il contatto è episodico e indiretto (call center 060606).

In generale, tranne poche eccezioni negative di cui si dirà (viabilità, igiene urbana, Tpl e decoro urbano), la risposta più frequente degli intervistati è che i servizi sono rimasti invariati, anche come valutazione complessiva (a proposito dei servizi pubblici in generale, metà degli intervistati ritiene infatti che siano rimasti uguali, mentre solo il 12% percepisce un miglioramento).

I servizi per cui le valutazioni di miglioramento assoluto sono più numerose sono quelli culturali e il call center di Roma Capitale (entrambi al 31%), la metropolitana, il verde pubblico e i mercati (circa un intervistato su cinque li ritiene migliorati). La percezione di miglioramento invece è minima (sotto il 10%)

Fig. 1.2.8

Andamento dei servizi pubblici nel corso degli ultimi due anni (2014)



Domanda A.2 “Secondo lei i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, nel complesso sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?”.

Domande A.3.X “Le nominerò ora alcuni servizi pubblici; per ognuno di essi vorrei sapere se nel corso degli ultimi due anni sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?”.

Fonte: ASPL Roma Capitale.

per la viabilità, la sosta, la gestione dei cimiteri, le affissioni e la pulizia stradale.

La viabilità – in particolare quella riferita alle auto (65%), ma anche per i motocicli e le biciclette (63% e 60%) – e la pulizia delle strade (54%) sono gli aspetti per cui i giudizi di peggioramento sono in maggioranza assoluta.

Al contrario, i servizi ‘forti’ registrano basse percentuali esplicite di peggioramento: 13% per l’acqua, 12% per il call center, solo il 7,5% per i servizi culturali.

### 1.2.7 Conoscenza e utilizzo dei servizi

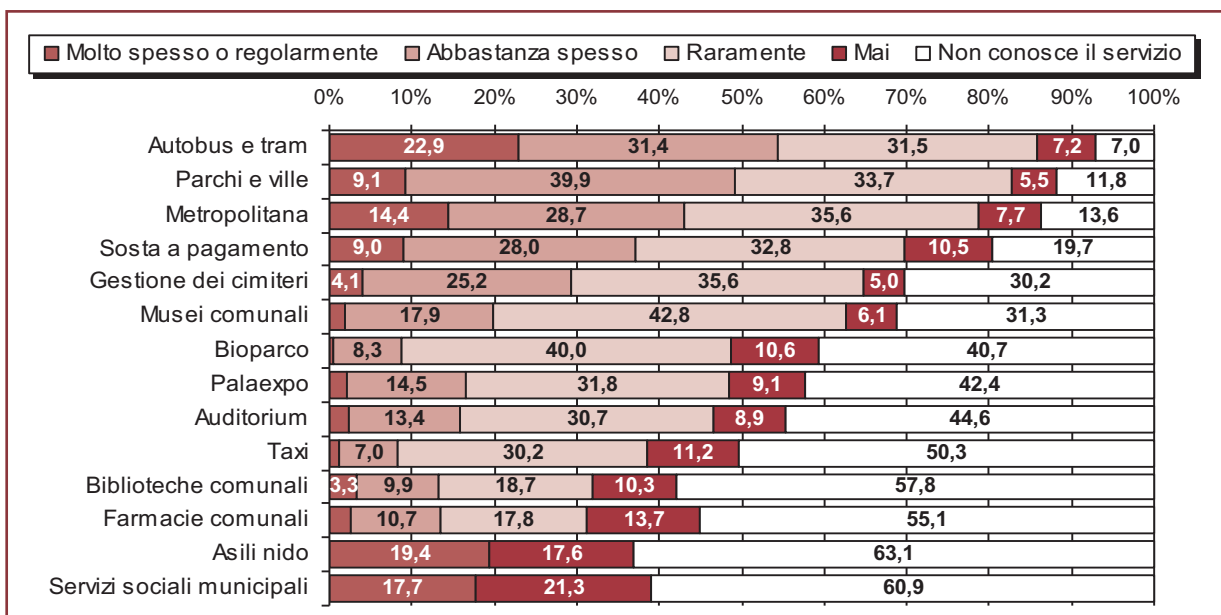
Approfondendo il tipo di rapporto fra cittadini e servizi pubblici, la Fig. 1.2.9 evidenzia sinteticamente non solo il grado di conoscenza, ma anche la frequenza di utilizzo dei servizi, evidenziando i non utenti come somma di chi ha dichiarato di non conoscere un servizio e di chi ha dichiarato di conoscerlo, ma di non utilizzarlo mai (si tratta quindi in questo caso eviden-

temente di una conoscenza indiretta, formata probabilmente attraverso informazioni ricevute da altri utenti o attraverso i sistemi di comunicazione).

I servizi esaminati nella Fig. 1.2.9 sono quelli non universali, ordinati in maniera decrescente secondo la somma delle varie frequenze di utilizzo (escluso il non utilizzo). Il servizio più utilizzato in assoluto e con la frequenza media più alta è il Tpl, soprattutto quello di superficie (utilizzato dall’86% dei cittadini), ma anche la metropolitana (per cui gli utilizzatori scendono al 79%, in terza posizione, a causa dei maggiori limiti territoriali). Fra i servizi utilizzati dalla maggioranza di cittadini, ne troviamo quindi alcuni caratterizzati da altra frequenza di utilizzo – come i parchi (utilizzati dall’83% del campione) e la sosta a pagamento (70%) – mentre nel caso dei cimiteri (65%) e dei musei comunali (63%) prevale un utilizzo più sporadico.

In posizione intermedia si trovano gli altri servizi culturali, utilizzati (sebbene raramente, data la natura del servizio) circa da un romano su due (Bioparco, Audi-



**Fig. 1.2.9 Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici a domanda individuale (2014)**

(\*) Per asili e servizi sociali municipali le modalità di risposta alle domande X.2 sono solo "utilizzati ora o in passato" e "mai utilizzati". Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (risposta "Non conosco il servizio"). Domande X.2 "Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?".

Fonte: ASPL Roma Capitale.

torium e Palaexpo) o un romano su tre (biblioteche comunali).

Le farmacie comunali presentano più o meno lo stesso profilo di utilizzo delle biblioteche, mentre i taxi sono utilizzati circa da 4 romani su 10, ma di questi solo uno ne fa un uso frequente. Meno di un quinto dei cittadini, infine, ha utilizzato gli asili nido o i servizi sociali municipali.

### 1.2.8 La soddisfazione degli utilizzatori

Dal giudizio degli utilizzatori abituali dei servizi [Fig 1.2.10], emerge un'area di eccellenza che comprende tutti i servizi culturali e le farmacie comunali, caratterizzati da più di 9 utenti soddisfatti su 10, da una maggioranza assoluta di utenti molto soddisfatti e da percentuali irrisorie di utenti insoddisfatti. Anche per l'acqua potabile il giudizio è positivo (88% di utenti soddisfatti di cui la maggioranza è molto soddisfatta), ma le percentuali di utenti insoddisfatti sono leggermente più significative.

In una fascia di soddisfazione medio-alta si trovano ancora i taxi e i parchi (con l'80% circa di utenti soddisfatti e una prevalenza di livelli alti), seguiti in una fascia di soddisfazione fra il 70% e l'80% da servizi sociali e asili (con netta prevalenza di voti alti), illuminazione e metropolitana.

Per la gestione dei cimiteri è soddisfatta la metà degli utenti, ma di questi solo 2 su 5 sono molto soddisfatti; al contrario, un utente su 4 è invece gravemente insoddisfatto. La raccolta dei rifiuti segue un profilo simile, anche se appena più negativo: i soddisfatti sono infatti solo il 48%, quindi con una lieve maggioranza di valutazioni negative.

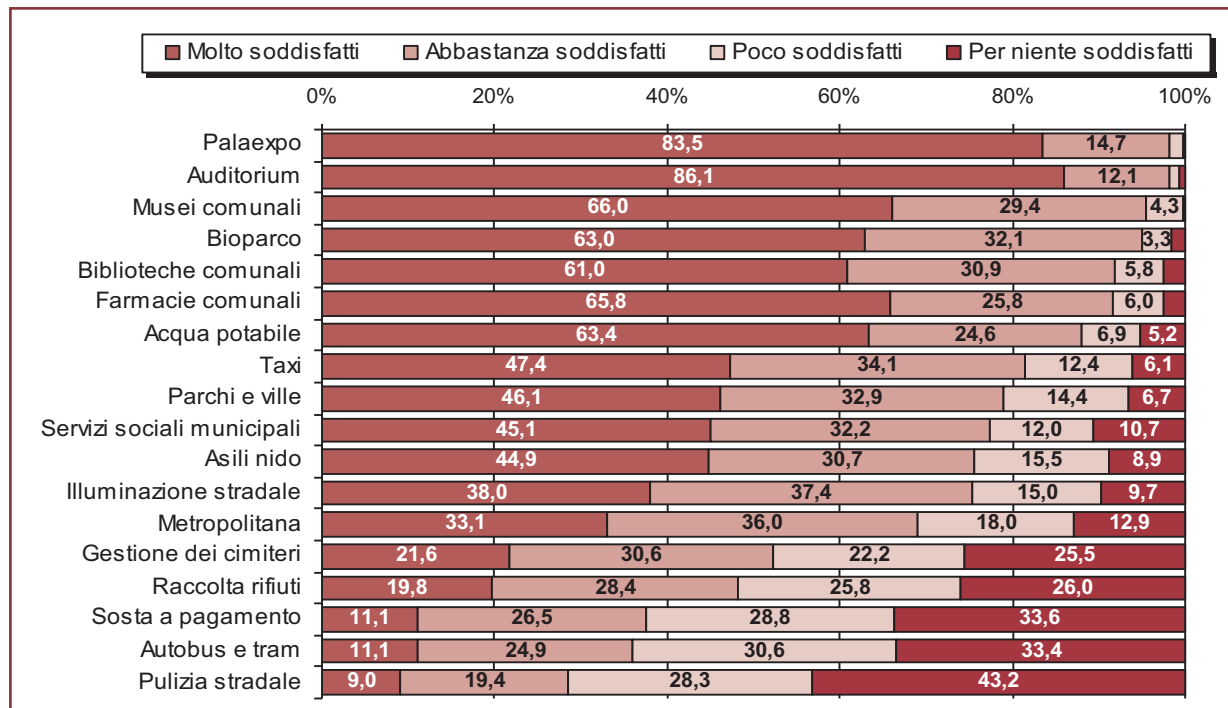
Fra i servizi per cui la netta maggioranza degli utenti è insoddisfatta, troviamo la sosta a pagamento e il Tpl di superficie (solo un utente su 10 è molto soddisfatto, mentre uno su 3 è gravemente insoddisfatto) e soprattutto la pulizia delle strade, per la quale oltre 4 utenti su 10 sono molto insoddisfatti e 3 sono abbastanza insoddisfatti.

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione degli utenti rilevati nel 2014 e la differenza rispetto alla precedente Indagine, possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, risultanti dall'incrocio tra la soddisfazione e la variazione media [Fig. 1.2.11].

In generale, rispetto all'Indagine 2013, la soddisfazione media degli utenti nel 2014 registra un miglioramento, con la linea della variazione media che si viene a posizionare al di sopra dello zero. Tuttavia sotto questo aspetto bisogna distinguere fra i vari servizi, che si posizionano prevalentemente su tre quadranti

Fig. 1.2.10

## Soddisfazione degli utilizzatori dei servizi pubblici (2014)



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (risposte dei soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti del servizio).

Fonte: ASPL Roma Capitale.

della figura: quello in basso a sinistra rappresenta livelli di soddisfazione inferiori alla media 2014 e in peggioramento rispetto alla soddisfazione percepita nel 2013; quello in basso a destra raccoglie servizi con livelli di soddisfazione superiori alla media, ma in flessione; quello in alto a destra, al contrario, rappresenta alta soddisfazione e miglioramento.

Questo miglioramento medio dunque rappresenta uno spartiacque fra un'area di eccellenza che continua a crescere nella valutazione degli utenti (e che raccoglie tutti i servizi culturali e sociali, oltre ai taxi) e due aree in flessione.

Fra i servizi ritenuti complessivamente soddisfacenti, si registra una lieve diminuzione di valutazione per i due servizi universali 'forti' (acqua potabile e illuminazione pubblica) e per i parchi.

Nel quadrante critico in basso a sinistra troviamo ai margini la sosta a pagamento (servizio poco apprezzato dagli utenti, ma con una valutazione stabilmente negativa), ma soprattutto l'igiene urbana (terzo servizio universale), il trasporto pubblico di superficie e i cimiteri, insoddisfacenti e in forte peggioramento. Questa distribuzione da un lato dà la misura dell'impatto positivo dei comparti forti e in crescita, che riescono ad alzare i valori medi a livelli di eccellenza. Ma

tuttavia dall'altro non diminuisce la preoccupazione per l'andamento almeno dei servizi essenziali quali l'igiene urbana e il Tpl, per i quali il gradimento degli utenti è basso e in peggioramento: il servizio più insoddisfacenti (la pulizia delle strade) perde un 5% di valutazioni positive rispetto al 2013, la raccolta dei rifiuti perde il 9%; il servizio di trasporto di superficie perde circa il 6% e il gradimento degli utenti per la gestione dei cimiteri scende del 12%.

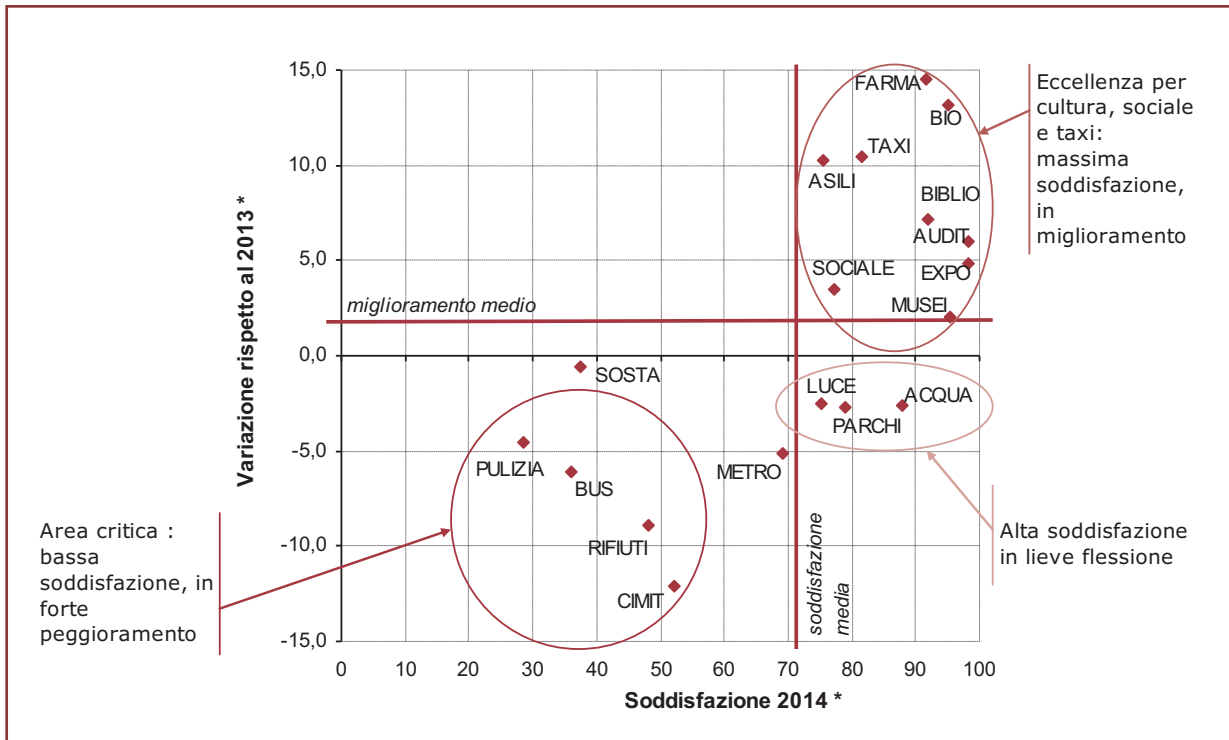
### 1.2.9 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, più di "qualità percepita", nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare "poco o per niente" i diversi servizi [Fig. 1.2.12]. Questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica, se non indiretta, delle condizioni di offerta del servizio.

Anche secondo gli utilizzatori non abituali, la cultura rappresenta la punta di diamante dei servizi capitolini, raggiungendo percentuali di soddisfazione superiori all'80%. I parchi e le ville e i servizi sociali municipali sono apprezzati da oltre il 70% dei non utenti.

A parte la sosta a pagamento e il Tpl di superficie

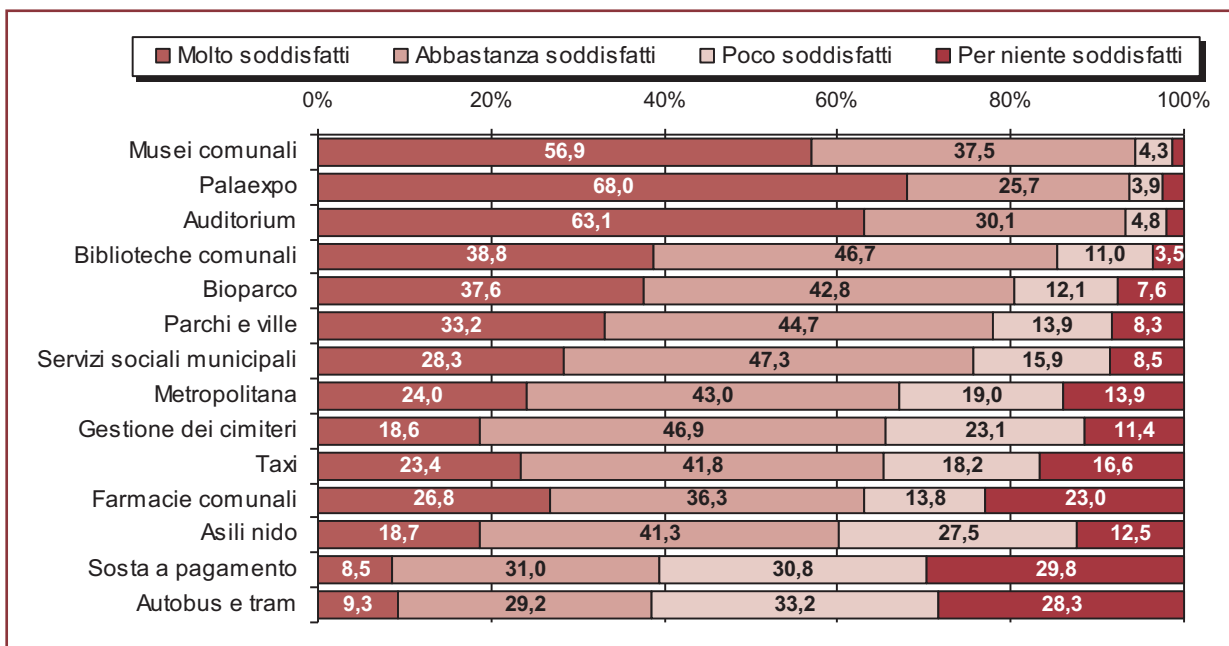
Fig. 1.2.11

**Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento (2014)**


Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (risposte dei soli utilizzatori poco o per niente frequenti del servizio).

Fonte: ASPL Roma Capitale.

Fig. 1.2.12

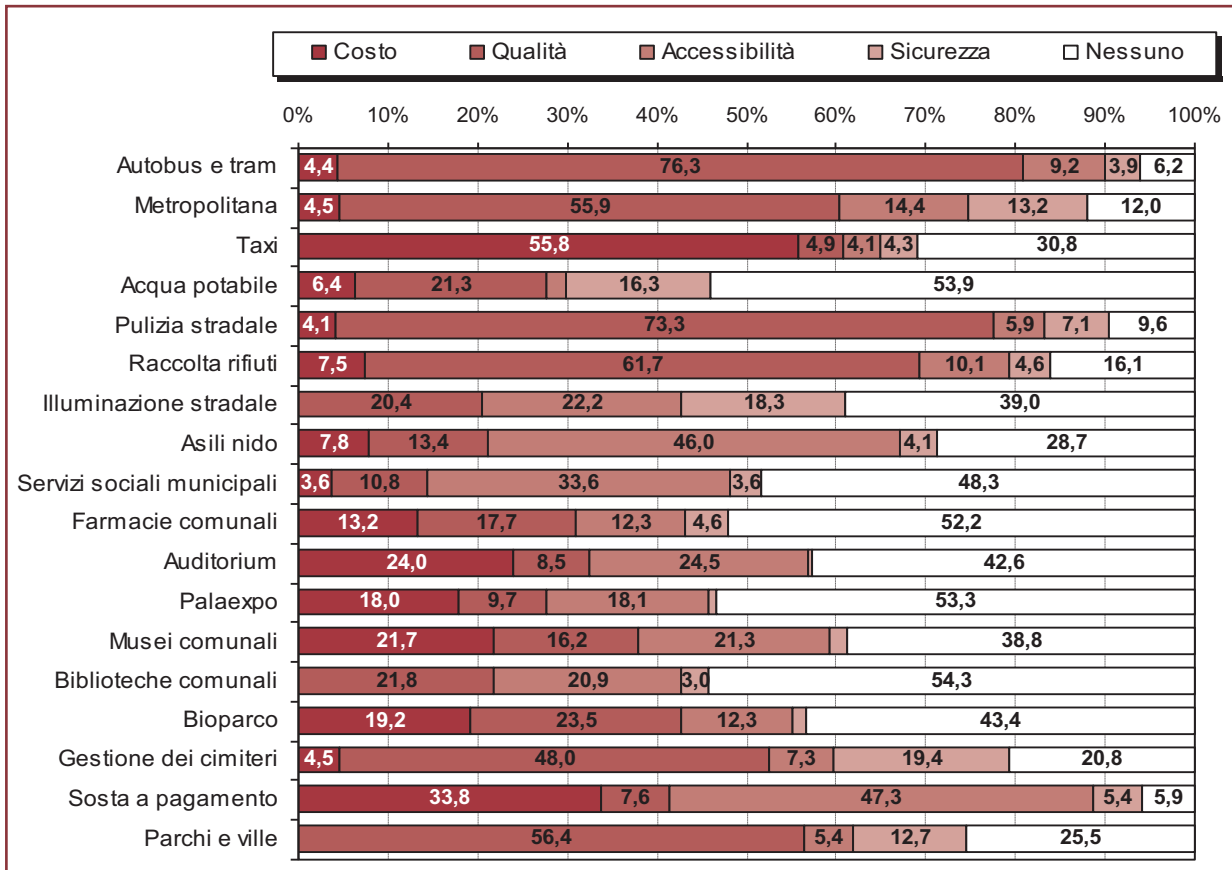
**Percezione della qualità da parte dei non utilizzatori dei servizi pubblici (2014)**


Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (risposte dei soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti del servizio).

Fonte: ASPL Roma Capitale.

Fig. 1.2.13

Principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori (2014)



Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?".  
Fonte: ASPL Roma Capitale.

(per i quali la maggioranza si è dichiarata poco o per niente soddisfatta), anche tutti gli altri servizi ottengono percentuali di gradimento superiori al 60%, fornendo un quadro abbastanza soddisfacente dei servizi non universali offerti dall'Amministrazione capitolina.

### 1.2.10 I principali fattori di criticità

Il confronto tra i giudizi espressi dai romani in merito ai diversi servizi si conclude con un'analisi qualitativa dei fattori che incidono sulla maggiore o minore soddisfazione e sul grado di utilizzo da parte dei residenti. L'approfondimento viene condotto distinguendo tra utilizzatori e non utilizzatori dei singoli servizi, con una differente configurazione della domanda. Nel primo caso, agli utilizzatori frequenti dei diversi servizi viene chiesto quale sia l'elemento più negativo secondo la propria esperienza. Nel secondo caso, relativo a coloro che utilizzano raramente o mai il servizio, la domanda verte sul fattore di criticità che ri-

tengono determinante nell'impedire una frequenza di uso maggiore.

Gli aspetti sottoposti all'attenzione degli intervistati sono omogenei per tutti i servizi, sebbene siano stati declinati diversamente per ogni servizio secondo le sue caratteristiche:

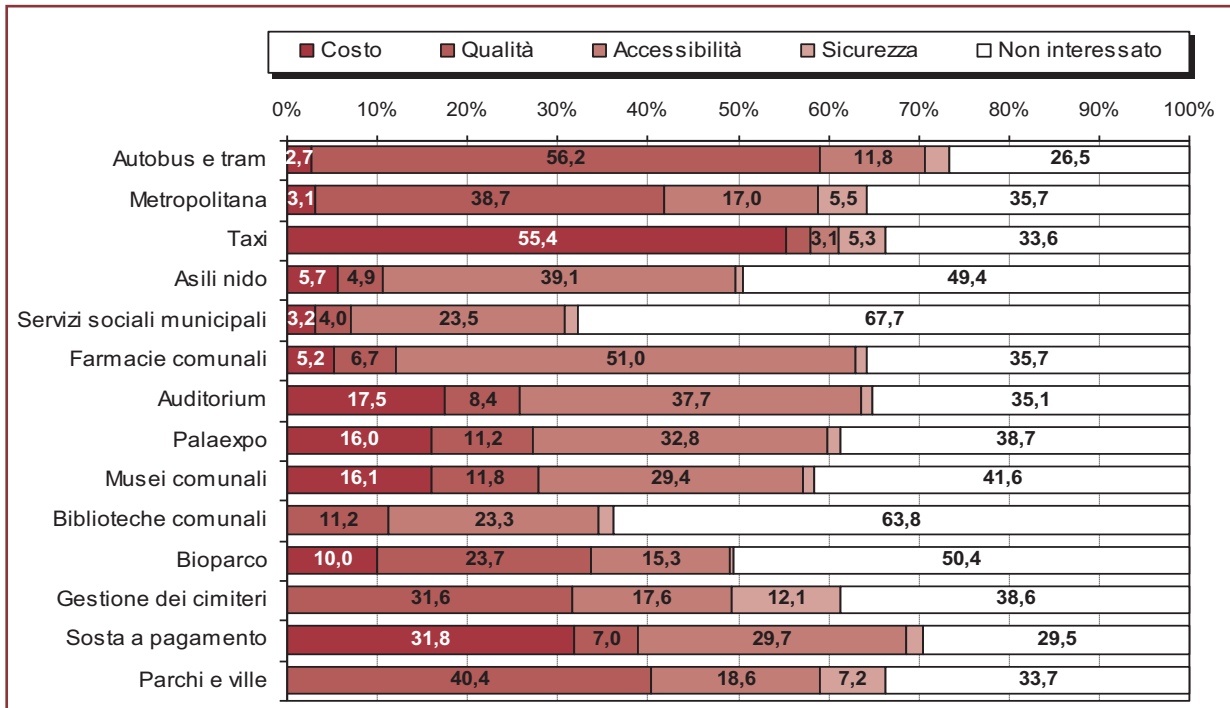
- l'eventuale costo del biglietto o della tariffa da pagare;
- la qualità (in termini di puntualità, tempi, comfort, affollamento, pulizia, manutenzione, rumore e così via a seconda del servizio in esame);
- l'accessibilità al servizio dal punto di vista dell'intervistato (ossia la sua vicinanza, la disponibilità, le modalità e gli orari di fruizione, le interruzioni nell'esercizio);
- la sicurezza (furti, violenze, maltrattamenti, danneggiamenti o rischi igienico-sanitari).

A ciò si aggiunge nel caso degli utilizzatori la possibilità di rispondere "nessuna criticità", e nel caso dei non utilizzatori la risposta "non sono interessa-



Fig. 1.2.14

## Principale motivo di non utilizzo dei servizi (2014)



**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

Fonte: ASPL Roma Capitale.

to al servizio", ossia una situazione oggettiva o soggettiva alla base delle proprie scelte che prescinde dai fattori esplicitati.

Dall'Indagine 2014 emerge positivamente il fatto che la risposta mediamente più frequente degli utenti dei servizi è che non rilevano criticità significative [Fig. 1.2.13]. Escludendo un terzo degli utenti complessivamente soddisfatti, quindi, gli altri trovano che l'aspetto più critico sia la qualità, mentre solo in secondo piano si trovano l'accessibilità e il costo. La sicurezza, invece, sembra impensierire solo marginalmente i cittadini romani utilizzatori dei servizi. Le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono in maggioranza assoluta per le biblioteche, l'acqua potabile, il Palaexpo e le farmacie comunali, mentre sono minime per la sosta a pagamento e i bus (6%), la pulizia delle strade (10%) e la metropolitana (12%).

La qualità viene denunciata soprattutto per bus e pulizia stradale (76% e 73%), ma anche per la raccolta rifiuti (62%), i parchi e la metropolitana (56%) e la gestione dei cimiteri (48%).

L'accessibilità emerge criticamente nel caso delle strisce blu (47%, difficoltà a trovare parcheggio nonostante sia a pagamento), ma anche per gli asili

nido (46%, numero chiuso) e i servizi sociali municipali (33%, difficoltà amministrative).

Il costo è la criticità principale per gli utenti del taxi (55%), ma viene denunciato anche in relazione alla sosta (34%) e ai servizi culturali (a parte le biblioteche, il cui accesso è gratuito, per gli altri servizi il costo è giudicato troppo alto da circa un utente su cinque, dal 18% del Palaexpo al 24% dell'Auditorium).

La sicurezza, come si è detto, è una criticità marginale che emerge significativamente solo in relazione a pochi servizi, fra cui la gestione dei cimiteri (scarsa sorveglianza, 19%), l'illuminazione pubblica (zone non sufficientemente illuminate, 18%), l'acqua potabile (purezza dell'acqua, 16%) e la metropolitana (rischio di aggressioni e furti, 13%).

Per quanto riguarda invece i non utilizzatori dei servizi (o quelli che li utilizzano solo raramente), l'accessibilità nelle sue diverse accezioni assume il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini rispetto agli altri fattori, anche se si deve considerare come in questo caso il motivo prevalente che induce a non utilizzare i servizi è mediamente la mancanza di interesse o di bisogno da parte del cittadino [Fig. 1.2.14]. Circa un cittadino su sei è scoraggiato nell'uso dei servizi a causa della qualità (ritenuta scarsa) e del costo (trop-

po elevato), mentre i rischi legati alla sicurezza sono ritenuti poco rilevanti anche dai non utenti.

Scendendo nel dettaglio dei singoli servizi, la mancanza di bisogno o interesse è la causa principale di non utilizzo per i servizi sociali municipali e gli asili nido, ma anche per i cimiteri e tutti i servizi culturali eccetto l'Auditorium.

Per l'Auditorium in effetti il motivo prevalente è l'insufficiente accessibilità; ciò significa che il 38% di coloro che attualmente non sono utenti vi si recherebbe più spesso se fosse più facilmente raggiungibile. Una considerazione analoga si può fare per le farmacie comunali, che sarebbero frequentate da circa la me-

tà dei non utilizzatori se fossero più vicine. Escludendo il motivo della mancanza di interesse, la scarsa accessibilità è quindi il deterrente principale per tutto il comparto del sociale e per tutti i servizi culturali.

La scarsa qualità è invece la criticità prevalente per il Tpl, deterrente che motiva le scelte alternative di ben il 56% dei non utenti degli autobus e di circa il 38% dei non utenti della metropolitana. Analogamente, il 40% dei cittadini che non frequentano i parchi pubblici lo farebbe se il servizio fosse di migliore qualità. Il costo ritenuto eccessivo, invece, è il fattore determinante che scoraggia oltre metà di coloro che non usano mai o quasi mai il taxi.

## 1.3 L'attività dell'Agenzia

### 1.3.1 Ruolo e funzioni

Il settore dei servizi pubblici locali è uno di quelli in cui pur potendovi essere, almeno formalmente, una qualche varietà tra soggetti erogatori (e quindi una qualche forma di concorrenza), gli utenti non hanno di fatto possibilità di scelta. Il Comune di Roma già nel 1996, con la costituzione dell'Autorità e poi con la sua trasformazione nel 2002 in Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, ha cercato di rispondere a questa esigenza attraverso l'istituzione di un organismo di carattere indipendente di vigilanza e controllo sul settore, diverso ed autonomo rispetto all'Amministrazione comunale.

Come è noto, infatti, i Comuni coprono spesso il doppio ruolo di erogatore e gestore (diretto o indiretto, tramite il filtro di una società *in house*) di servizi pubblici e di controllo sulla gestione stessa, scontandone il naturale conflitto di interesse; lo stesso strumento del contratto di servizio a copertura della gestione dei servizi pubblici locali tra gestore e autorità di controllo corre il rischio di fallire, proprio a causa dell'identità di ruoli in capo all'ente locale appena descritta. La soluzione adottata dal Comune di Roma con l'istituzione dell'Agenzia è caduta proprio sulla separazione dei ruoli, disgiungendo controllo e gestione del servizio.

In termini di portata dei poteri di controllo, è opportuno precisare che l'Agenzia non è titolare di veri e propri poteri sanzionatori in senso pubblicistico, limitandosi a segnalare al Comune eventuali disfunzioni del servizio affinché le accerti ed eventualmente intervenire secondo le modalità previste dal contratto stesso.

Tuttavia, il contratto di servizio o la carta dei servizi potrebbero attribuire maggiori poteri all'Agenzia, non dissimili da meccanismi para-sanzionatori di tipo privatistico, quali le penali. Lo spazio operativo dell'Agenzia è quindi potenzialmente molto più ampio, tanto più se si tiene presente la "ratio" del legislatore che, in questi ultimi anni, è intervenuto proprio per affidare ad organismi terzi ed autonomi, d'intesa con le Associazioni dei consumatori, proprio le attività di controllo e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici. È chiara quindi l'intenzione di fare in modo che detto controllo avvenga dall'esterno, ovviando al potenziale doppio ruolo dell'ente, da un lato azionista della società chiamata a gestire i servizi, e, dall'altro, committente e controllore del grado di erogazione quali-quantitativa degli stessi.

Proprio 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, coniugandole al contempo con le disposizioni contenute nell'ordinamento transitorio di Roma Capitale, così come riprese nel nuovo Statuto<sup>1</sup>, rende opportuna la ridefinizione degli obiettivi e delle funzioni assegnate all'Agenzia nonché il suo potenziamento, al fine di coinvolgerla più organicamente nei processi di indirizzo e controllo di Roma Capitale, garantendo nel contempo adeguate forme di partecipazione e di verifica, sui servizi erogati, da parte degli utenti nonché di tutela degli stessi.

In tale prospettiva, su iniziativa del Presidente dell'Assemblea Capitolina e in linea con le indicazioni

<sup>1</sup> Assicurare un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati nei contratti di servizio attraverso un organismo anche esterno in posizione di autonomia rispetto alla Giunta.



già formulate dall'Agenzia (cfr. Relazione annuale 2013, Par. 1.5.1), è stata depositata la proposta RC n. 9048/2014 di modifica della denominazione e degli articoli 1 e 4 dell'Atto Istitutivo, approvato con DCC 39/2002 e ss.mm.ii.

La proposta, attualmente all'esame della Commissione Capitolina X – Personale, Statuto e Sport, prevede l'attribuzione all'Agenzia dei seguenti compiti e funzioni:

- a) vigila sullo svolgimento e sulle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili sia nei confronti degli uffici capitolini sia nei confronti dei soggetti gestori di servizi pubblici locali;
- b) esercita poteri di verifica e di sindacato ispettivo nei confronti dei soggetti gestori di servizi pubblici locali e vigila sui servizi di interesse generale con poteri di intervento finalizzati a garantire il rispetto degli standard contrattuali;
- c) studia l'evoluzione del settore dei singoli servizi, anche per verificare le condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative all'affidamento, allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi; promuove iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi;
- d) procede, attraverso la costituzione da parte di Roma Capitale di un apposito organismo, alla consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori in sede di stipula dei contratti di servizio per garantire i diritti degli utenti;
- e) verifica periodicamente, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati e fissati nei singoli contratti di servizio e nelle Carte della qualità;
- f) svolge un monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi;
- g) realizza indagini di qualità percepita e qualità erogata relative ai servizi pubblici locali, razionalizzando così il ricorso da parte dell'Amministrazione Capitolina e dei soggetti che erogano servizi pubblici locali;
- h) supporta le Strutture di linea ai fini dell'applicazione di sanzioni/penalizzazioni alle Società, Enti e Organismi e ai loro Amministratori in caso di mancato rispetto dei parametri quali-quantitativi previsti dai contratti di servizio e dalle Carte di qualità dei servizi;
- i) collabora con l'OIV, alla definizione degli indirizzi tecnici per il miglioramento delle metodologie di misurazione e valutazione della qualità dei servizi e delle Carte dei servizi;
- j) verifica, in collaborazione con l'OIV, l'attuazione degli indirizzi finalizzati agli interventi di miglioramento della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dei cittadini definiti dallo stesso OIV;
- k) svolge, ove espressamente previsto in sede convenzionale e compatibilmente con le normative di settore, l'attività di conciliazione di cui all'art. 30 della L. 69/2010 "Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici";
- l) pubblicizza le condizioni di svolgimento dei servizi pubblici locali al fine di garantire trasparenza, economicità, efficienza, efficacia della gestione e il miglior rapporto tra qualità e prezzo, investimenti e tariffe. A tal fine, anche alla luce delle analisi delle buone pratiche, riferisce all'Assemblea Capitolina e all'Assessore competente, informandone i soggetti gestori di servizi pubblici locali, su eventuali deficienze gestionali riscontrate nell'esercizio dei suoi poteri, proponendo agli stessi gli interventi correttivi ritenuti più idonei;
- m) valuta, ai fini dello svolgimento dei propri compiti istituzionali, reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dalle loro rappresentanze associative in ordine al rispetto dei livelli quantitativi e qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti i servizi assumendo eventualmente le determinazioni di cui al punto i);
- n) effettua propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle aziende, società o altri soggetti partecipati o collegati a Roma Capitale che erogano servizi pubblici secondo le modalità individuate "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami nel Comune di Roma", anche al fine di istituire la sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi e associazioni dei consumatori (legge n. 244/2007, art. 2 comma 461, lett. e) nella quale si dia conto dei reclami nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- o) esamina ed approva, prima della loro adozione, le Carte di qualità dei servizi predisposte dai singoli soggetti gestori di servizi pubblici locali;
- p) segnala alla Giunta, all'Assemblea Capitolina e ai Municipi i provvedimenti normativi e/o amministrativi già vigenti, o in via di formazione, che impediscono la più completa tutela dei cittadini utenti in tema di qualità dei servizi pubblici locali chiedendo di assumere idonee determinazioni in esito alle segnalazioni fatte.

La proposta prevede, inoltre, che l'Assemblea e la Giunta Capitolina debbano approvare, ciascuno per la parte di propria competenza, tutti i provvedimenti necessari ad incardinare l'Agenzia nei meccani-

smi di governance di Roma Capitale, disciplinando ruolo e rapporti con l'Organismo Indipendente di Valutazione di Roma Capitale in tema di qualità dei servizi, Carte dei servizi e grado di soddisfazione dei cittadini e con gli Uffici di Roma Capitale in tema di processo di adozione dei contratti di servizio e Carte di qualità dei servizi, di partecipazione e diritti dei cittadini, di controlli interni e del Ciclo della Performance.

In particolare si evidenzia come il provvedimento in questione preveda anche che il finanziamento dell'Agenzia possa avvenire, oltre che con apposito fondo stanziato nel Bilancio capitolino, anche attraverso le entrate derivanti dai contributi provenienti dai contratti di servizio, come previsto dalla Legge finanziaria 2008 – legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2 comma 461, per le attività di monitoraggio e verifica finalizzate a valutare la qualità dei servizi pubblici locali. Si tratta di una importante novità che, pur non avendo dirette ed immediate ricadute sui rapporti contrattuali già in essere, permetterebbe di affidare all'Agenzia quelle attività di monitoraggio della qualità in precedenza finanziate con i singoli contratti di servizio e svolte direttamente dalle aziende erogatrici. Si tratterebbe, in sostanza, di una diversa allocazione di risorse finanziarie già previste, spostandole dal finanziamento dei contratti di servizio al contributo di funzionamento dell'Agenzia.

### 1.3.2 Comunicazione e trasparenza

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 e realizzato 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 organi decisionali politici, degli Uffici dell'Amministrazione e di tutti i 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). È inoltre disponibile, per i vari settori, un ricco e aggiornato elenco di link esterni. Con cadenza di norma 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 Associazioni”). A ciò si accompagna infine una ragionata e ormai cospicua selezione di articoli (circa 6.000) tratti dalla stampa quotidiana, archiviati per settore.

L'Agenzia, inoltre, pur in presenza di una oggettiva incertezza in merito alla propria natura giuridica e, quindi, alla conseguente normativa di riferimento, ha provveduto, in via cautelativa, a dare attuazione a quanto previsto dal D.Lgs. 33/2013 sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, predisponendo un'apposita sezione del sito (“Amministrazione Trasparente”) dove sono stati pubblicati, raggruppati secondo le indicazioni di legge, documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione, il personale dell'Agenzia, le sue attività e le relative modalità di realizzazione.

L'Agenzia ha infine adottato il Programma triennale per la trasparenza e integrità e il Piano triennale di prevenzione della corruzione (anni 2014-2016), oltre ad un Codice di Comportamento al quale devono uniformarsi i componenti del Consiglio, il personale e quanti collaborino con l'Agenzia nei limiti del loro incarico.

### 1.3.3 Organizzazione e risorse

La delibera istitutiva dell'Agenzia prevede che la stessa “provvede ad una autonoma gestione delle spese per il proprio funzionamento nei limiti di un apposito fondo stanziato dall'Assemblea Capitolina”. 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 (per l'anno in corso, il provvedimento dell'Assemblea Capitolina è del 31 luglio) ha costretto l'Agenzia, considerata la situazione di incertezza sull'entità e sui tempi di erogazione del contributo annuale, ad articolare la programmazione delle sue attività in più step progressivi, adattandola alle risorse di volta in volta disponibili.

Tale circostanza ha in particolare ridotto le possibilità per l'Agenzia di ricorrere a fornitori esterni per la realizzazione di quelle attività che non possono essere svolte internamente e che, quasi sempre, sono collocate operativamente nel primo semestre dell'esercizio, in considerazione del fatto che il secondo semestre è invece dedicato alla stesura della Relazione annuale.

Questa situazione di incertezza, unitamente alla progressiva contrazione del contributo di funzionamento, ha costretto l'Agenzia a rinviare anche quegli interventi necessari per prevenire possibili rischi per la

salute dei dipendenti e per garantire la sicurezza dei dati e delle analisi prodotte dall'Agenzia.

Per quanto concerne infine le risorse umane, si evidenzia come dopo la riduzione che l'Agenzia è stata costretta ad operare negli ultimi due anni, la disponibilità di personale in servizio è ulteriormente peggiorata a seguito del collocamento a riposo per raggiunti limiti di età di un Istruttore amministrativo, portando così a tre il numero dei dipendenti a supporto della Direzione Amministrativa. È

invece rimasto invariato il numero dei collaboratori coordinati e continuativi, pari a cinque, in servizio presso la Direzione Tecnica. In totale, quindi, il personale attualmente in servizio presso l'Agenzia è di dieci unità, compresi i responsabili delle due Direzioni.

Si evidenzia, infine, che dal 25 febbraio del corrente anno, la Presidenza dell'Agenzia risulta vacante a seguito delle dimissioni, per motivi personali, del Prof. Renato Mannheimer.