

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2014

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 (Par. 1.1 e 1.3) e Flaminia Violati (Par. 1.2)

Capitolo 2: Gabriele Ugolini

Capitolo 3: Filippo Maria Lobina

Capitolo 4: Flaminia Violati

Capitolo 5: Flaminia Violati (Par. 5.1 e 5.2) e Filippo Maria Lobina (Par. 5.3)

Capitolo 6: Giovanni Marasco (Par. 6.1, 6.2, 6.3 e 6.4) e Filippo Maria Lobina (Par. 6.5)

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

Capitolo 8: Laura Casasanta (Par. 8.1) e Flaminia Violati (Par. 8.2, 8.3 e 8.4)

Capitolo 9: Giovanni Marasco (Par. 9.1 e 9.2), Laura Casasanta (Par. 9.3 e 9.4) e Anna Maria Galiano (Par. 9.4)

Capitolo 10: Anna Maria Galiano

Capitolo 11: Filippo Maria Lobina (Par. 11.1), Giovanni Marasco (Par. 11.2) e Laura Casasanta (11.3 e 11.4)

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Simona Gambacurta, Vera Gasparri, Paola Guidotti

Il *Consiglio dell'Agenzia* desidera ringraziare gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati, nonché tutti gli altri soggetti e amministrazioni, che hanno reso possibile la raccolta dei dati e l'acquisizione delle informazioni richieste.

Aggiornato con i dati e le informazioni disponibili al 30 agosto 2014, salvo diversa indicazione.
Presentato in Campidoglio – Palazzo Senatorio (Aula Giulio Cesare) il 24 novembre 2014.

© 2014

Palombi & Partner s.r.l.

Via Gregorio VII, 224

00165 Roma

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.

Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

ISBN 978-88-6060-648-8

Sommario

Considerazioni del Consiglio dell’Agenzia	V
1. Introduzione	1
1.1 Dati territoriali e socio-anagrafici	1
1.2 Conoscenza, uso e soddisfazione dei servizi pubblici locali	3
1.3 L’attività dell’Agenzia	16
2. Il quadro normativo, regolatorio e di governance	21
2.1 Evoluzione del quadro nazionale	21
2.2 Regolazione e governance di Roma Capitale	26
2.3 Monitoraggio dei contratti di servizio	28
3. Utenti: diritti, tutela, partecipazione	35
3.1 Novità normative	36
3.2 Protocollo di intesa con le Associazioni e la Finanziaria 2008	38
3.3 Monitoraggio delle Carte di qualità dei servizi	39
3.4 La trasparenza nei siti web	41
3.5 Gruppo Roma Capitale sui social network	46
3.6 La gestione dei reclami	48
4. La spesa delle famiglie	57
4.1 Introduzione	57
4.2 Nota metodologica	59
4.3 Simulazione di spesa delle famiglie	65
4.4 Considerazioni conclusive	69
5. Ambiente e igiene urbana	73
5.1 Gestione rifiuti	73
5.2 Decoro e igiene urbana	108
5.3 Verde pubblico e parchi	118
6. Cultura e tempo libero	127
6.1 Musei, monumenti e siti archeologici	127
6.2 Sedi espositive	141
6.3 Spettacolo dal vivo	147
6.4 Biblioteche comunali	160
6.5 Bioparco	169
7. Scolastico	179
7.1 Asili nido	179
7.2 Refezione scolastica	192
7.3 Trasporto riservato scolastico	198

8. Servizi a rete	209
8.1 Servizio Idrico Integrato	209
8.2 Illuminazione pubblica	221
8.3 Energia elettrica	228
8.4 Gas	248
9. Sociale	257
9.1 Farmacie comunali	257
9.2 Servizi cimiteriali	261
9.3 Servizi alla persona	266
9.4 Mobilità per disabili	277
10. Trasporti e mobilità	283
10.1 Trasporto pubblico locale	284
10.2 Mobilità privata	303
10.3 Taxi e noleggio con conducente	324
11. Strumentali e altri servizi	337
11.1 Affissioni e Pubblicità	337
11.2 Mercati	346
11.3 Servizi per le entrate	354
11.4 Sviluppo economico e territoriale	356
Sigle, acronimi e abbreviazioni	361
Unità di misura	365