

## 2. Utenti: diritti, tutela, partecipazione

La struttura del capitolo è stata modificata rispetto a quella degli anni precedenti. In particolare, è stata espunta la disamina dell'evoluzione normativa che ha interessato in questi ultimi anni i fruitori dei servizi pubblici locali, in quanto ampiamente affrontata nelle precedenti edizioni della Relazione Annuale alle quali si rinvia per i necessari approfondimenti.

Il Par. 2.1 illustra il percorso avviato dall'Amministrazione capitolina nel recepimento delle previsioni normative della Finanziaria 2008 a seguito della pubblicazione (ottobre 2013) di un lavoro congiunto con le Associazioni dei consumatori sullo stato dell'arte in questo contesto. Il Par. 2.2 focalizza la sua attenzione sul tema delle carte della qualità dei servizi, in virtù dell'importanza delle stesse come fonte di obblighi per il soggetto gestore e di diritti per i cittadini utenti, e del ruolo istituzionale dell'Agenzia nel valutare la conformità delle Carte dei servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori agli impegni assunti dall'esercente nel contratto di servizio ed alla normativa vigente.

Nel Par. 2.3 viene approfondito un particolare aspetto in tema di trasparenza e dei connessi obblighi che sono scaturiti con l'entrata in vigore del relativo decreto legislativo attraverso un monitoraggio delle varie tipologie di dati pubblicati nei siti web degli enti di diritto privato di Roma Capitale con un più significativo impatto in termini di relazione con i cittadini.

Il Par. 2.4 si è concentrato invece sulla presenza degli enti/aziende capolinee sui principali social network con una particolare attenzione anche al gradimento che gli internauti hanno espresso durante la navigazione on line.

Infine nel Par. 2.5 si riportano i risultati del monitoraggio dell'andamento dei reclami relativi alle aziende, società o altri soggetti partecipati o collegati all'Amministrazione capitolina che erogano servizi pubblici. Oltre ad evidenziare gli aspetti che più di altri sono reputati "sensibili" dai cittadini, nel paragrafo si tenterà di delineare alcune proposte migliorative all'ormai decennale Regolamento.

### 2.1 Protocollo di intesa con le Associazioni e la Finanziaria 2008

L'Agenzia e nove associazioni dei consumatori (Adiconsum Roma Capitale, Rieti e Lazio, Adoc Roma e Lazio, AECI Lazio, Assoutenti Lazio, Cittadinanzattiva Lazio Onlus, Federconsumatori Lazio, Lega Consumatori Lazio, Movimento Consumatori Roma Capitale, Popolo dei Consumatori Lazio), presentarono nel mese di ottobre 2013 uno studio sulla verifica del recepimento all'interno dei processi di indirizzo e controllo di Roma Capitale delle previsioni legislative della Finanziaria 2008.

Il lavoro, dopo aver evidenziato - attraverso l'analisi del grado di recepimento, negli atti di

competenza sia dell'Assemblea che della Giunta Capitolina nonché nella prassi, di ciascuna prescrizione della Finanziaria 2008 - uno stato dell'arte sostanzialmente insoddisfacente, formulò varie proposte per rendere cogente e obbligatoria la presenza delle associazioni dei consumatori nel processo di definizione degli standard di qualità e nel successivo controllo. A seguito della pubblicazione e diffusione dello studio l'Amministrazione capitolina, nella persona del Sindaco, si impegnò ad adottare una serie di provvedimenti correttivi, ovvero:

- “la definizione di un Regolamento, che individui i criteri di rappresentatività delle associazioni dei consumatori e le modalità di costituzione e funzionamento di un Tavolo permanente di confronto e di Tavoli tecnici per ciascun settore;
- il potenziamento del coordinamento strutturato tra le associazioni dei consumatori, l’Agenzia e l’Amministrazione capitolina;
- la revisione degli strumenti di governance delle società, enti e organismi partecipati, in particolare attraverso la riformulazione delle linee di indirizzo per la stesura dei contratti di servizio (DCC 20/2007);
- la ridefinizione della mission dell’Agenzia e il potenziamento dei suoi compiti”.

Dopo alcuni mesi di stallo, il 13 aprile 2015 è stato siglato, tra Roma Capitale, l’Agenzia e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente, un [Protocollo d’Intesa](#) (il cui schema è stato approvato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 67/2015) per l’istituzione di un

Tavolo permanente di confronto su temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti dei servizi pubblici locali. L’impegno del tavolo viene infatti rivolto in via prioritaria alla piena, concreta ed effettiva attuazione delle prescrizioni della Finanziaria 2008 (legge n. 244/2007) in tema di partecipazione nel processo di definizione degli standard di qualità e nella successiva fase di controllo.

Così come previsto dal protocollo, è stato costituito il primo gruppo di lavoro sul settore dell’igiene urbana che ha esaminato nel mese di luglio la proposta licenziata dalla Giunta Capitolina relativa agli “Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.” producendo un documento unitario nel quale sono state condivise alcune osservazioni e proposte di modifica.

## 2.2 Monitoraggio delle Carte di qualità dei servizi

Il quadro normativo che regola le Carte di qualità dei servizi (CQS) è stato oggetto negli ultimi vent’anni di un’intensa attività legislativa, per arrivare finalmente ad attribuire pregnanza e significatività al contenuto delle CQS come fonte di obblighi per il soggetto gestore e di diritti per i cittadini utenti.

All’interno del perimetro di Roma Capitale, la DCC 20/2007 ha inteso stabilire l’obbligo da parte del gestore di esplicitare gli impegni assunti nei confronti dell’utenza attraverso la redazione di una CQS, mentre all’Agenzia è stato attribuito il compito di “valutare la conformità delle carte dei servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori dei Spl agli impegni assunti dall’esercente nel contratto di servizio ed alla normativa vigente” (DCC 212/2007). Ne discende quindi che nel campo dei servizi pubblici locali, l’obbligo per il soggetto erogatore di redigere e mantenere aggiornata con cadenza periodica una CQS deriva di norma dal contratto di servizio, che ne indica anche i principali contenuti informativi.

Nella [Tav. 2.2.1](#) è riportata la situazione aggiornata alla data di chiusura redazionale dello stato di emissione delle CQS da parte degli erogatori di servizi pubblici di Roma Capitale. Come aspetto di valutazione della conformità rispetto alla normativa vigente [per una completa trattazione cfr. Par. 3.2 della Relazione annuale 2013] si è scelto di evidenziare – all’interno delle CQS - la presenza o

meno di indici di qualità (sia generale che individuale), delle modalità per presentare reclami e dell’indicazione del percorso per la tutela non giurisdizionale dei diritti degli utenti senza tuttavia effettuare un’analisi nel merito. Per ciò che riguarda invece le prescrizioni della Finanziaria 2008 (principalmente il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nel processo di adozione delle CQS) le associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo di intesa con l’Agenzia hanno affermato che il loro coinvolgimento nel processo di adozione delle CQS è stato pressoché assente. Anche laddove il contratto di servizio prevedeva l’invio della carta per l’espressione del relativo parere dell’Agenzia, nei fatti la prescrizione è stata quasi del tutto ignorata. Tale aspetto va peraltro inquadrato nella più estesa criticità rappresentata dalla mancata adozione della Carta della qualità dei servizi ovvero vetustà della stessa, rilevata dall’Agenzia nel suo [monitoraggio](#) sulla situazione delle linee guida, dei contratti di servizio/affidamenti e delle carte di qualità dei servizi. L’unico episodio che ha visto un percorso formale e partecipato tra Azienda, Amministrazione, Agenzia e Associazioni di consumatori, è stato quello relativo alle tre Carte dei servizi (SMC, Infoturismo, Spazi Culturali) di Zètema Progetto Cultura s.r.l. nel luglio 2010.

Si osserva innanzitutto che la quasi totalità dei contratti di servizio/statuti prevedono l’adozione

di una CQS. Fanno eccezione Acea per l'illuminazione pubblica e l'illuminazione votiva dei cimiteri, il Bioparco (che attualmente non ha un contratto di servizio) e l'Auditorium Parco della Musica il quale, pur non sussistendo alcun obbligo contrattuale, ha comunque provveduto alla sua emissione.

Inoltre solo alcuni contratti di servizio/affidamenti contengono l'obbligo di redigere e mantenere aggiornata una CQS con la conseguenza che a tutt'oggi sussistono ancora diverse situazioni in cui tale documento è ormai obsoleto (Acea ATO2 "Servizio Idrico Integrato" – 2002, Ama – 2004, Musica per Roma - 2009 anche se per quest'ultima non vi è un obbligo contrattuale).

Gli indicatori di qualità sono comunque presenti (senza distinzione del grado di rappresentatività del servizio) nella maggior parte delle CQS eccezion fatta per Ama (convenzione Ta.Ri. e servizi funebri e cimiteriali), Palaexpo e Parco della Musica, mentre quasi tutte contengono almeno un'indicazione su come poter presentare un reclamo. Del tutto carente,

invece, l'informazione relativa alle modalità per poter adire vie non giurisdizionali per la risoluzione delle controversie presenti solamente nel caso di Acea ATO2 "Servizio Idrico Integrato" e Aequa Roma.

Il quadro d'insieme appena esposto evidenzia, accanto a regolari adempimenti contrattuali, situazioni di criticità rappresentate come già detto dalla mancata adozione delle CQS ovvero vetustà delle stesse soprattutto in servizi che sono primari per la qualità della vita dei cittadini. Inoltre il ruolo che le CQS 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. A tal proposito non si può non notare l'assenza dalla quasi totalità delle CQS di informazioni sulla tutela non giurisdizionale, obbligo previsto specificatamente anche dalla Finanziaria 2008.

**Tav. 2.2.1 Le Carte di qualità dei servizi delle società del Gruppo Roma Capitale**

Azienda	Carta di qualità dei servizi					
	Prevista da CdS/ Statuto	Rinnovo	Emissione	Indici qualità	Modalità per reclami	Tutela non giurisdizionale
<b>Acea s.p.a.</b>						
Illuminazione pubblica	NO		NO			
Servizio idrico integrato	SI	Periodico	2002	X	X	X
Illuminazione votiva nei cimiteri	NO		NO			
<b>Aequa Roma s.p.a.</b>						
Supporto gestione delle entrate	SI	Non previsto	2013	X	X	X
<b>Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.</b>						
Mobilità privata	NO		2013	X	X	
<b>Ama s.p.a.</b>						
Igiene urbana	SI	Annuale	2004	X		
Convenzione Ta.Ri.	SI	Non previsto	2004		X	
Servizi funebri e cimiteriali	SI	Non previsto	2004			
<b>Atac s.p.a.</b>						
Trasporto pubblico locale	SI	Annuale	2013	X	X	
<b>Azienda Speciale Farmacap</b>						
Farmacie comunali	SI	Non previsto	2015	X	X	
Servizi prevenz. socio-sanitaria	SI		NO			
<b>Azienda Speciale Palaexpo</b>						
Palazzo Esposizioni	SI	Non previsto	2013		X	
<b>Fondazione Bioparco</b>						
Gestione Bioparco	NO					
<b>Fondazione Musica per Roma</b>						
Parco della Musica	NO		2009		X	
<b>Zètema Progetto Cultura s.r.l.</b>						
Sistema Musei Civici di Roma	SI	Non previsto	2014	X	X	
Servizio di Informazione Turistica	SI	Non previsto	2014	X	X	
Gestione integrata spazi culturali	SI	Non previsto	2014	X	X	

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di Roma Capitale e dei soggetti gestori.

## 2.3 La trasparenza nei siti web

### 2.3.1 Premessa

L'entrata in vigore del [D.Lgs. 33/2013](#) (Decreto Trasparenza) ha posto in capo alle pubbliche amministrazioni una serie di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni al fine di favorire la prevenzione della corruzione, attivare il controllo sociale sull'operato degli enti interessati, sostenere il miglioramento delle performance e migliorare l'accountability del management. Tra i soggetti interessati al provvedimento rientrano anche gli enti di diritto privato in controllo pubblico, ex art. 22, c. 1, lett. c) del succitato Decreto Trasparenza. Secondo quanto dispone l'Autorità Nazionale Anticorruzione "sono da intendere quali enti di diritto privato in controllo pubblico gli enti di diritto privato sottoposti a controllo da parte di amministrazioni pubbliche, ivi incluse le fondazioni, oppure gli enti costituiti o vigilati da pubbliche amministrazioni nei quali siano a queste riconosciute, anche in assenza di una partecipazione azionaria, poteri di nomina dei vertici o dei componenti degli organi" ([Circolare 1/2014](#)). Inoltre, l'art. 22, c. 6, prevede che non siano tenute alla pubblicazione dei dati le società partecipate da amministrazioni pubbliche quotate in mercati regolamentati e le loro controllate.

Gli obblighi di pubblicazione riguardano l'organizzazione e l'attività degli enti svolta nella cura di interessi pubblici ossia riferibile all'esercizio di funzioni amministrative, attività di produzione di beni e servizi a favore della PA, di gestione di servizi pubblici o di concessione di beni pubblici.

Per tali enti è fatto obbligo di adottare il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e pubblicare una serie di dati come di seguito specificato.

#### *OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI AGLI ORGANI DI INDIRIZZO POLITICO*

Alla luce della Circolare 1/2014 del Ministro per la pubblica amministrazione e trasparenza si possono individuare tali soggetti come i componenti dei consigli di amministrazione o l'amministratore unico, gli unici con poteri di indirizzo [politico]. Le informazioni da pubblicare sono:

- l'atto di nomina con l'indicazione della durata dell'incarico;

- il curriculum vitae;
- i compensi di qualsiasi natura connessi all'assunzione della carica;
- gli importi delle spese di viaggi di servizio e missioni pagati con fondi pubblici;
- i dati relativi all'assunzione di altre cariche, presso enti pubblici o privati ed i relativi compensi a qualsiasi titolo corrisposti;
- gli altri eventuali incarichi con oneri a carico della finanza pubblica e l'indicazione dei compensi spettanti;
- le dichiarazioni patrimoniali previste dall'articolo 2, della L. 441/1982, nonché le attestazioni e dichiarazioni patrimoniali finali di cui all'articolo 4 della stessa legge, limitatamente al soggetto, al coniuge non separato e ai parenti entro il secondo grado, ove gli stessi vi consentano.

#### *OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI AGLI INCARICHI DIRIGENZIALI E AI CONTRATTI DI CONSULENZA E DI COLLABORAZIONE*

Le informazioni da pubblicare sono:

- gli estremi dell'atto di conferimento dell'incarico;
- il curriculum vitae;
- i dati relativi allo svolgimento di incarichi o la titolarità di cariche in enti di diritto privato regolati o finanziati dalla Pubblica Amministrazione o lo svolgimento di attività professionali;
- i compensi, comunque denominati, relativi al rapporto di lavoro, di consulenza o di collaborazione, con specifica evidenza delle eventuali componenti variabili o legate alla valutazione del risultato.

#### *OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI ALLE PARTECIPAZIONI DI SECONDO LIVELLO IN ENTI DI DIRITTO PRIVATO CHE SVOLGONO ATTIVITÀ DI PUBBLICO INTERESSE*

Le informazioni da pubblicare sono:

- la ragione sociale;
- la misura della partecipazione;
- l'onere complessivo a qualsiasi titolo gravante per l'anno sul bilancio;
- i risultati di bilancio degli ultimi tre esercizi finanziari;
- il numero e i nominativi dei rappresentanti negli organi di governo;
- il trattamento economico complessivo spettante a ciascuno di essi.

*OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI ALLA SCELTA DEL CONTRAENTE PER L’AFFIDAMENTO DEI LAVORI, FORNITURE E SERVIZI*

Le stazioni appaltanti sono tenute a pubblicare:

- la struttura proponente;
- l’oggetto del bando;
- l’elenco degli operatori invitati a presentare le offerte;
- l’aggiudicatario;
- l’importo di aggiudicazione;
- i tempi di completamento dell’opera, servizio o fornitura;
- l’importo delle somme liquidate.

*OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI A CONCESSIONE ED EROGAZIONE DI SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI, AUSILI FINANZIARI NONCHÉ ATTRIBUZIONE DI VANTAGGI ECONOMICI DI QUALUNQUE GENERE A PERSONE ED ENTI PUBBLICI E PRIVATI*

Devono essere pubblicati tutti quei provvedimenti che sono volti a sostenere un soggetto sia pubblico che privato, accordandogli un vantaggio economico diretto o indiretto mediante l’erogazione di incentivi o agevolazioni.

*OBBLIGO DI PUBBLICAZIONE DEI DATI RELATIVI AI CONCORSI E PROVE SELETTIVE PER L’ASSUNZIONE DEL PERSONALE E PROGRESSIONI DI CARRIERA*

Devono essere pubblicati i dati riguardanti le procedure di reclutamento del personale a tempo determinato e indeterminato.

La pubblicazione di tutte queste informazioni consente pertanto a chiunque di vigilare, sul sito web istituzionale, non solo sul corretto adempimento formale degli obblighi di trasparenza ma anche sulle modalità di utilizzo delle risorse pubbliche da parte degli enti destinatari di tali somme.

In questo contesto nel prosieguo del paragrafo viene presentato un monitoraggio sulle varie tipologie di dati pubblicati nei siti web degli enti di diritto privato di Roma Capitale che hanno un significativo impatto in termini di relazione con i cittadini, trascurando appositamente gli enti di secondo livello e quelle società che hanno un rapporto solo con l’Amministrazione capitolina.

Gli obblighi relativi al personale sono analizzati separatamente per ciascuna articolazione (organi di indirizzo politico, dirigenza, collaborazioni), mentre per quanto riguarda gli obblighi concernenti gli appalti, le concessioni e i concorsi l’analisi è condotta congiuntamente alle prescrizioni sulla trasparenza di altri aspetti gestionali (il Piano triennale sulla trasparenza, l’accesso civico, la gestione del patrimonio, i bilanci preventivi e consuntivi).

Per effettuare il monitoraggio ci si è avvalsi delle interpretazioni dell’A.N.AC. e del Dipartimento della Funzione Pubblica in merito agli obblighi di trasparenza degli enti di diritto privato partecipati, vigilati e controllati dagli enti locali.

### 2.3.2 Analisi degli obblighi di trasparenza

Nella [Tav. 2.3.1](#) sono riportate le informazioni rilevate nei vari siti web per quanto riguarda gli organi di indirizzo (politico), ovvero i componenti del consiglio di amministrazione o l’amministratore unico. Rispetto al monitoraggio effettuato in occasione della precedente Relazione Annuale, si osserva un ampliamento dei dati resi disponibili (evidenziati in grassetto nella tavola) per quasi tutti gli enti esaminati.

L’assenza di informazioni sul sito di Palaexpo è legata presumibilmente alla recente nomina del commissario (a seguito delle dimissioni del CdA) che però non esclude, anche per questa funzione, la pubblicazione dei relativi dati. Per ciò che riguarda la Fondazione Musica per Roma, i dati presenti sul sito sono relativi al vecchio CdA in quanto la nuova compagine si insedierà ufficialmente nel mese di settembre (ovvero oltre la data di chiusura editoriale della presente RA).

L’informazione meno frequentemente diffusa riguarda le spese per le missioni istituzionali (in caso di assenza va comunque riportata la relativa menzione) mentre l’incompletezza delle comunicazioni patrimoniali va attribuita o la mancanza del dato oppure della dichiarazione di diniego dei parenti.

Nella [Tav. 2.3.2](#) sono invece riportate le informazioni rilevate nei vari siti web con riferimento agli incarichi dirigenziali. Anche in questo caso, rispetto al monitoraggio effettuato in occasione della precedente Relazione Annuale, si osserva un ampliamento dei dati resi disponibili (evidenziati in grassetto nella tavola) per la maggior parte degli enti esaminati (5 su 9). L’informazione più comunemente carente riguarda l’atto di conferimento dell’incarico (o di nomina) che è presente solamente per Farmacap e Palaexpo mentre negli altri casi vi è solo l’indicazione della data e del numero di protocollo.

Le informazioni rilevate nei vari siti web sulla trasparenza relativa agli incarichi di collaborazione e consulenza sono riportate nella [Tav. 2.3.3](#). Come precedentemente osservato, anche in questo caso si assiste ad un ampliamento dei dati resi disponibili (evidenziati in grassetto nella tavola) per molti degli enti esaminati (5 su 9). L’informazione più carente riguarda l’atto di conferimento dell’incarico in quanto è presente solo l’indicazione della data e del numero di protocollo.

**Tav. 2.3.1** Obblighi di trasparenza relativi agli organi di indirizzo politico

Società e Enti	Data e Atto di nomina	CV	Compensi	Spese missioni	Altre Cariche	Altri incarichi	Dichiaraz. reddituale	Dichiaraz. Patrimon.
<b>Società partecipate</b>								
Aequa Roma	X	X	X		X	X	X	X
Ama	X	X	X		X	X	X	Parziale
Atac	X	X	X		X	X	X	X
Roma Servizi per la Mobilità	X	X	X				X	Parziale
Zètema Progetto Cultura	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Enti vigilati</b>								
Azienda Speciale Farmacap	X	X	X		X	X	X	X
Azienda Speciale Palaexpo								
<b>Enti di diritto privato controllati</b>								
Fondazione Bioparco	X		X	X	X	X	X	X
Fondazione Musica per Roma	X	X	X	X	X	X	Parziale	Parziale

Nota: in grassetto le varie tipologie di informazioni non presenti nella rilevazione effettuata ad agosto 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web dei soggetti gestori (agosto 2015).

**Tav. 2.3.2** Obblighi di trasparenza dei dati relativi agli incarichi dirigenziali

Società e Enti	Data e Atto di nomina	CV	Compensi	Altri incarichi	Dichiarazione insussistenza incompatibilità
<b>Società partecipate</b>					
Aequa Roma		X	X		X
Ama	<b>Parziale</b>	X	X	X	X
Atac	<b>Parziale</b>	X	X	X	X
Roma Servizi per la Mobilità		X	X	X	X
Zètema Progetto Cultura	Parziale	X	X	X	X
<b>Enti vigilati</b>					
Azienda Speciale Farmacap	X	X	X	X	
Azienda Speciale Palaexpo	X	X	X	X	X
<b>Enti di diritto privato controllati</b>					
Fondazione Bioparco	<b>Parziale</b>		X		
Fondazione Musica per Roma	Parziale	X	X	X	X

Nota: in grassetto le varie tipologie di informazioni non presenti nella rilevazione effettuata ad agosto 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web dei soggetti gestori (agosto 2015).

**Tav. 2.3.3 Obblighi di trasparenza dei dati relativi agli incarichi di collaborazione e consulenza**

Società e Enti	Data e Atto di conferimento	Oggetto	Titolare	CV	Compensi	Durata	Altri incarichi
<b>Società partecipate</b>							
Aequa Roma		X	X		X	X	
Ama	<b>Parziale</b>	X	X	<b>X</b>	X	<b>X</b>	<b>X</b>
Atac	<b>Parziale</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Roma Servizi per la Mobilità	Parziale	X	X	X	X	X	
Zètema Progetto Cultura	Parziale	X	X	<b>X</b>	X	X	<b>X</b>
<b>Enti vigilati</b>							
Azienda Speciale Farmacap	<b>Parziale</b>	X	X	X	X	X	<b>X</b>
Azienda Speciale Palaexpo	Parziale	X	X		X	X	X
<b>Enti di diritto privato controllati</b>							
Fondazione Bioparco	Parziale	X	X	Parziale	X		Parziale
Fondazione Musica per Roma	Parziale	X	X	<b>X</b>	X	X	<b>X</b>

Nota: in grassetto le varie tipologie di informazioni non presenti nella rilevazione effettuata ad agosto 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web dei soggetti gestori (agosto 2015).

**Tav. 2.3.4 Obblighi di trasparenza relativi ad aspetti gestionali**

Società e Enti	Piano triennale traspar.	Bandi di gara e contratti	Sovvenz. contributi sussidi vantaggi econom.	Accesso civico PEC	Concorsi	Gestione patrim.	Bilanci prevent. consunt.
<b>Società partecipate</b>							
Aequa Roma	X	X	<b>X</b>	X	X	<b>X</b>	Parziale
Ama	X	X	X	X	X	<b>X</b>	Parziale
Atac		X	<b>X</b>	<b>X</b>	X	<b>X</b>	Parziale
Roma Servizi per la Mobilità	X	X		X			Parziale
Zètema Progetto Cultura	X	X		X	X		X
<b>Enti vigilati</b>							
Azienda Speciale Farmacap	<b>X</b>	X	X	<b>Parziale</b>	X	X	Parziale
Azienda Speciale Palaexpo	X	X	X	X	X	X	X
<b>Enti di diritto privato controllati</b>							
Fondazione Bioparco		X		<b>Parziale</b>			<b>Parziale</b>
Fondazione Musica per Roma							

Nota: in grassetto le varie tipologie di informazioni non presenti nella rilevazione effettuata ad agosto 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web dei soggetti gestori (agosto 2015).

Dopo aver esaminato nel dettaglio gli aspetti relativi al management e al personale, nella [Tav. 2.3.4](#) si riporta lo stato dell'arte degli obblighi di trasparenza di una serie di caratteristiche riguardanti più in generale la gestione delle risorse pubbliche affidate. Rispetto al monitoraggio del 2014, anche in questo caso si assiste ad un ampliamento dei dati resi disponibili - evidenziati in grassetto nella tavola - per molti degli enti esaminati (5 su 9).

Il risultato parziale sui bilanci è correlato alla presenza sul sito web della sola parte consuntiva (a differenza di Palaexpo e Zètema che pubblicano anche il bilancio preventivo). In definitiva, da

questa breve e non esaustiva disamina si può osservare come gli obblighi di trasparenza siano adempiuti dai vari enti in maniera meno conforme rispetto al monitoraggio effettuato nel 2014 ma con un presidio delle informazioni diverso: maggiore per le aziende speciali, intermedio per le società partecipate, più basso per le fondazioni.

In definitiva, il Decreto Trasparenza ha imposto un cambio di paradigma nella rendicontazione di come si gestisce la cosa pubblica e tale visione non è ancora stata pienamente recepita da tutti gli enti che in qualsiasi modo erogano servizi pubblici alla cittadinanza.

## 2.4 Gruppo Roma Capitale sui social network

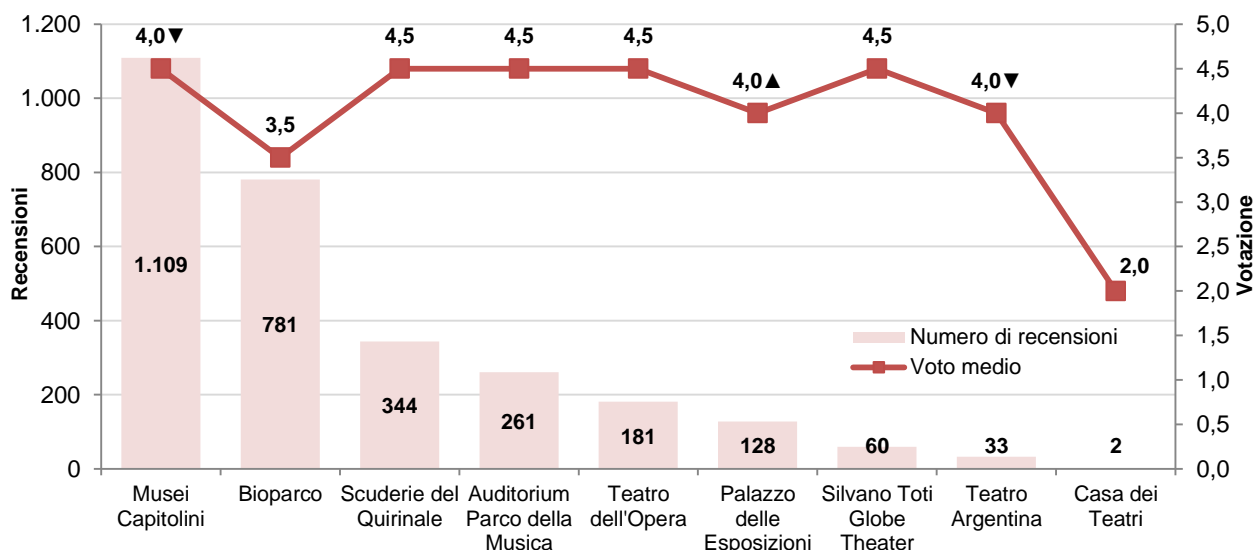
La presenza sui social network delle aziende commerciali è un fenomeno che sta crescendo negli ultimi tempi a livelli esponenziali. Se l'utilizzo di Facebook o di Twitter è ritenuto basilare per pubblicizzare l'immagine e incrementare il fatturato di imprese commerciali, il ruolo di queste piattaforme nell'ambito delle public utility deve ancora trovare una dimensione coerente con le finalità che questi enti devono perseguire. Il dato importante che qui interessa è l'ingresso delle aziende capitoline nelle reti sociali in maniera tutt'affatto sporadica ma proprio per questo è parimenti importante comprenderne gli effetti, ovvero il ritorno (gradimento) che genera tra il popolo della rete. Nel prosieguo di

questo paragrafo si darà conto dei risultati di una rilevazione svolta in maniera empirica condotta a fine agosto che ha indagato sui seguenti aspetti: a) presenza degli enti culturali capitolini sui principali siti di social network (Tripadvisor, Facebook, Twitter e Youtube); b) confronto nazionale sulla presenza nelle reti sociali delle aziende di igiene urbana e del trasporto pubblico locale.

La [Fig. 2.4.1](#) riporta il gradimento mostrato dagli "internauti" sul portale di Tripadvisor in relazione ai principali luoghi culturali gestiti da enti capitolini.

Si noti la differenza, pari a un ordine di grandezza, tra il numero di recensioni del circuito museale capitolino rispetto a quelle delle altre istituzioni.

**Fig. 2.4.1 Presenza e gradimento su Tripadvisor degli enti culturali di Roma Capitale (2015)**

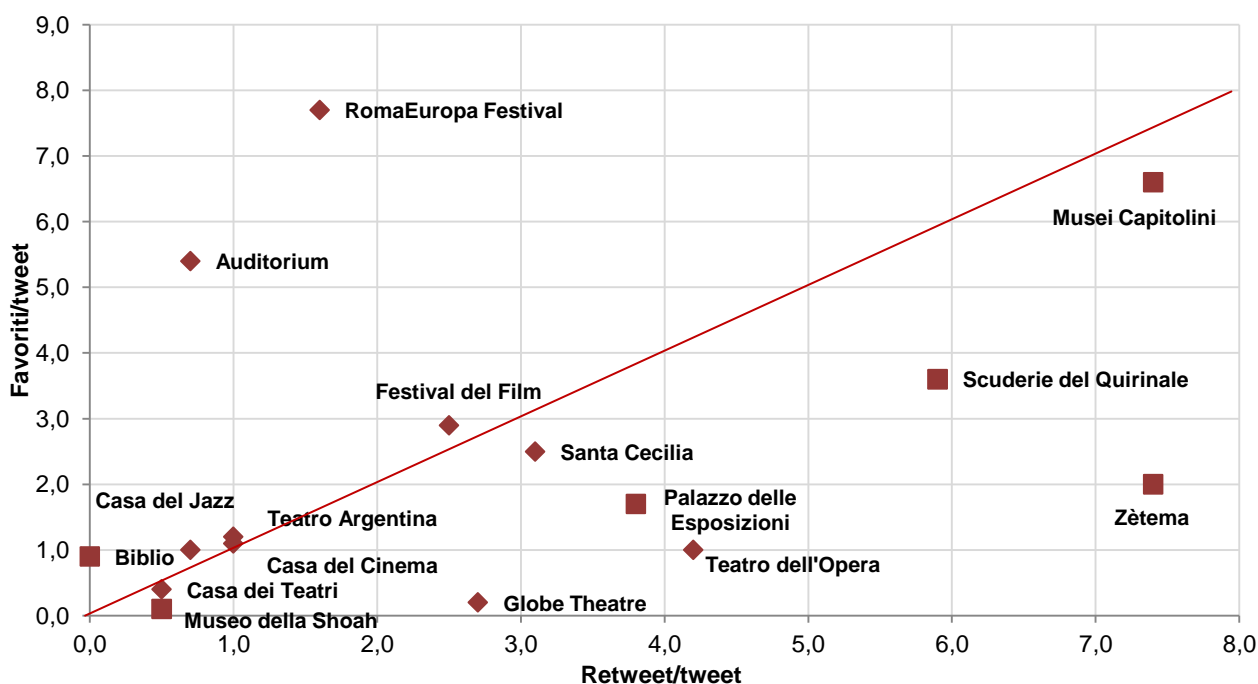
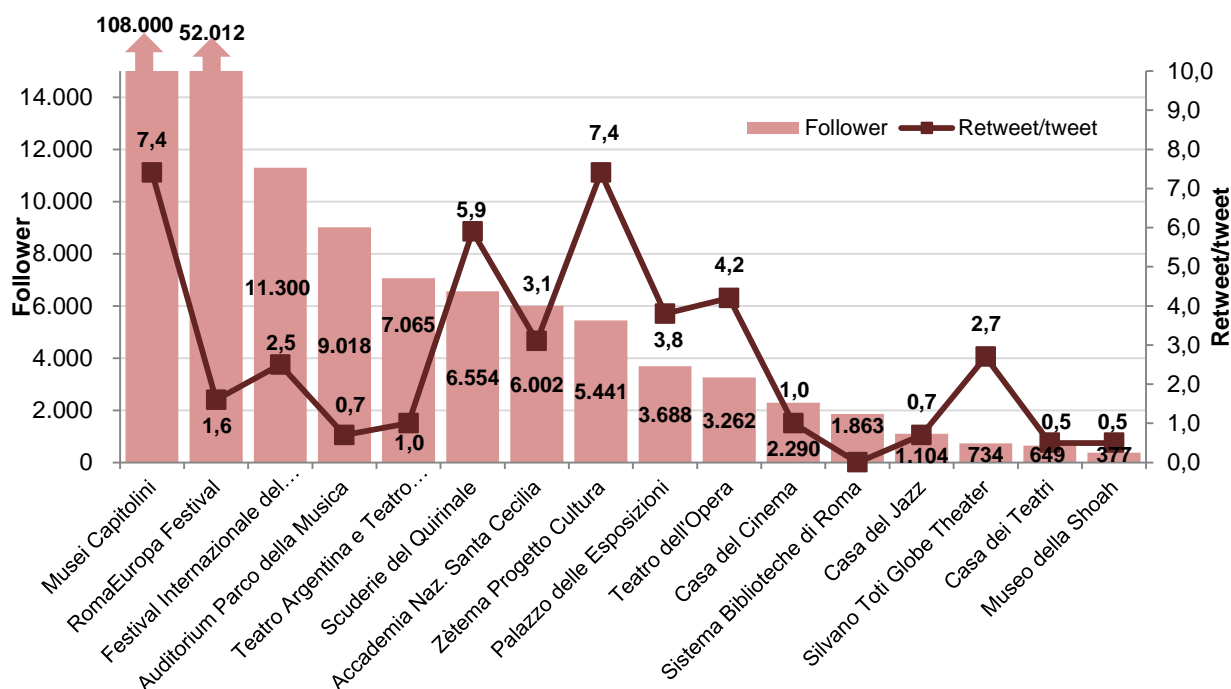


Nota. I valori sono espressi in unità. Il voto medio è parametrato su una scala da 1 a 5 con gradimento crescente; un apposito simbolo evidenzia la variazione, in positivo e in negativo, con il valore rilevato nel 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Tripadvisor (agosto 2015).

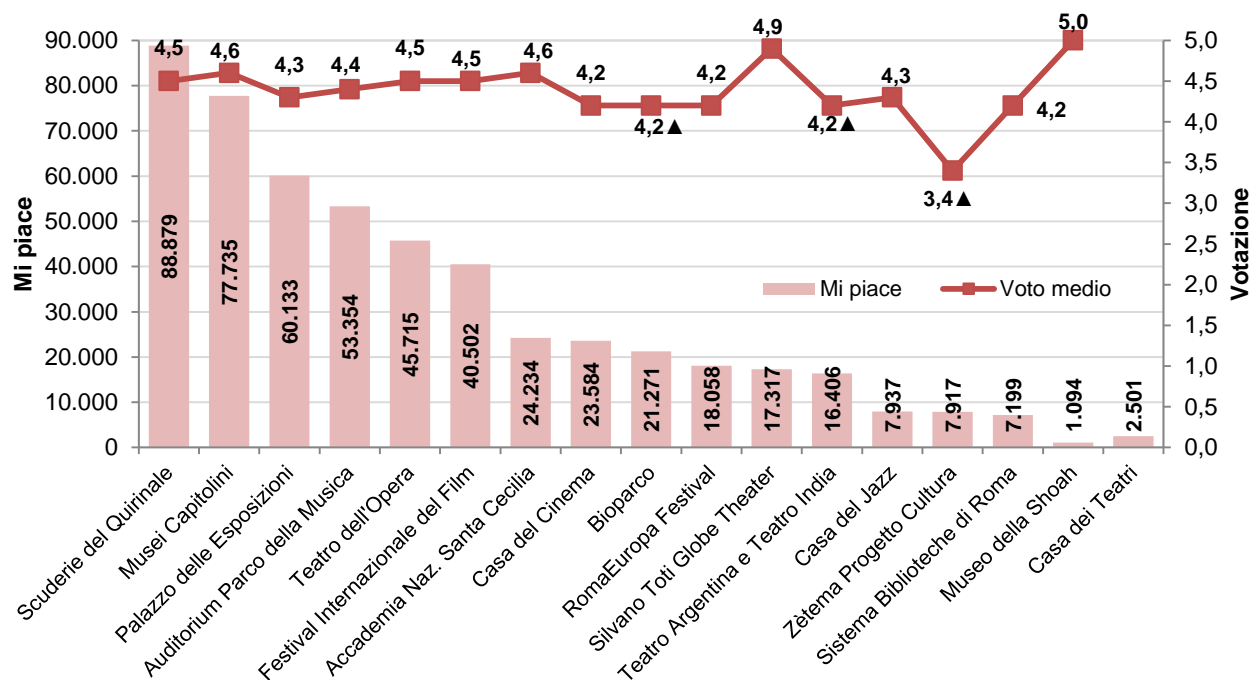


**Fig. 2.4.2 Presenza e gradimento su Facebook degli enti culturali di Roma Capitale (2015)**



N.B. I valori sono espressi in unità. Il rapporto retweet/tweet esprime quante volte mediamente ciascun tweet è stato twittato dagli utenti. Il rapporto favoriti/tweet esprime quante volte mediamente ciascun tweet è stato salvato tra i propri preferiti dagli utenti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Twitter e dell'applicazione CrowdRiff (agosto 2015).

**Fig. 2.4.3 Popolarità su Twitter degli enti culturali di Roma Capitale (2015)**

N.B. I valori sono espressi in unità. Il voto di Facebook è parametrato su una scala da 1 a 5 con gradimento crescente; un apposito simbolo evidenzia la variazione, in positivo e in negativo, con il valore rilevato nel 2014.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Facebook (agosto 2015).

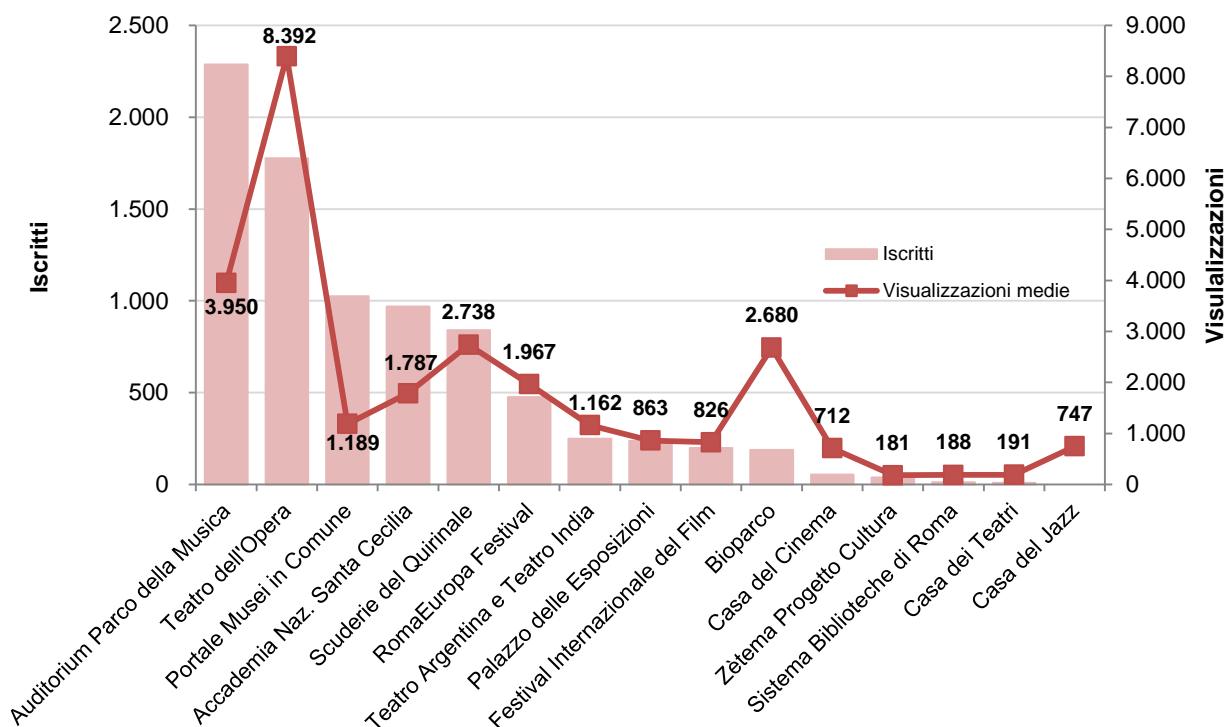
L'apprezzamento mostrato dagli "internauti" su Facebook [Fig. 2.4.2] evidenzia la prevalenza dei "mi piace" per le strutture di Palaexpo mentre il voto medio non sembra essere direttamente correlato alla numerosità dei "like".

Nella Fig. 2.4.3 si è cercato di misurare la popolarità su Twitter dei principali enti culturali capitolini che hanno attivato il relativo profilo attraverso il monitoraggio del contatore dei follower (ossia gli utenti che "seguono" i messaggi, i "tweet", inviati in tempo reale), del rapporto retweet/tweet (quante volte mediamente un tweet è stato a sua volta twittato) e del rapporto favoriti/tweet (quante volte mediamente ciascun tweet è stato salvato tra i preferiti).

Osservando il grafico superiore si può notare l'elevato numero di follower dei Musei Capitolini e del RomaEuropa Festival, ma i tweet dei primi hanno catturato maggiormente l'attenzione degli utenti essendo stati retwittati mediamente quasi quattro volte di più. Hanno mostrato un alto interesse anche i tweet delle Scuderie del Quirinale e del profilo istituzionale di Zètema nonostante un numero di follower relativamente più basso.

Il grafico inferiore mette a confronto l'azione di retweet con quella di salvataggio tra i preferiti, con il

segmento colorato che evidenzia quando queste azioni sono compiute nella stessa misura (come ad esempio per la Casa dei Teatri, la Casa del Cinema e in modo meno e con una certa approssimazione anche per il Festival del Film, il Santa Cecilia e i Musei Capitolini). Nella parte sinistra vi sono gli enti (essenzialmente l'Auditorium e il RomaEuropa Festival) i cui tweet vengono maggiormente salvati tra i preferiti piuttosto che retwittati e questa azione, secondo Twitter, serve a far conoscere che è piaciuto il tweet e che è stato inserito tra i bookmark per una lettura successiva (soprattutto se contiene dei link che si desidera visualizzare in un secondo tempo). Nella parte destra invece vi sono gli enti i cui tweet sono maggiormente retwittati (es. le Scuderie del Quirinale, il Teatro dell'Opera o il Globe Theatre). Infine, nella Fig. 2.4.4 si è cercato di misurare la popolarità su Youtube dei principali enti culturali capitolini che hanno attivato il relativo profilo attraverso il monitoraggio del contatore degli iscritti nonché di un indicatore che esprime il numero medio di visualizzazioni per ciascun video caricato. Si noti l'elevata popolarità dei filmati del Teatro dell'Opera che vengono fruiti in maniera più che doppia rispetto a quelli dell'Auditorium e di quasi cinque volte di quelli dell'Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

**Fig. 2.4.4 Popolarità su Youtube degli enti culturali di Roma Capitale (2015)**

Nota. I valori sono espressi in unità. Le visualizzazioni medie esprimono quante volte mediamente è stato visualizzato ciascun video.  
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Youtube (agosto 2015).

**Tav. 2.4.1 Presenza sui social network delle aziende di igiene urbana delle maggiori città italiane (2015)**

Aziende	Face book	Twitter	Youtube	linkedin	Delicious	Google+	Flickr	Insta gram	Pinterest	Slide share
Bari Amiu	X	X	X							
Bologna Hera			X	X			X	X	X	X
Firenze Quadrifoglio			X							
Genova Amiu		X	X			X				
Milano Amsa	X	X	X	X						
Napoli Asia	X									
Palermo Rap										
<b>Roma Ama</b>										
Torino Amiat			X		X	X				
Venezia Veritas										

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web e dei profili "social" dei soggetti gestori (agosto 2015).

Nella [Tav. 2.4.1](#) è riportato un confronto relativo alla presenza sui social network delle aziende di igiene urbana delle principali città italiane. Si noti lo scarso presidio (nullo a Roma) soprattutto se si effettua un paragone con le istituzioni culturali esaminate precedentemente. Pur tenendo in considerazione la differente valenza “sociale” dei

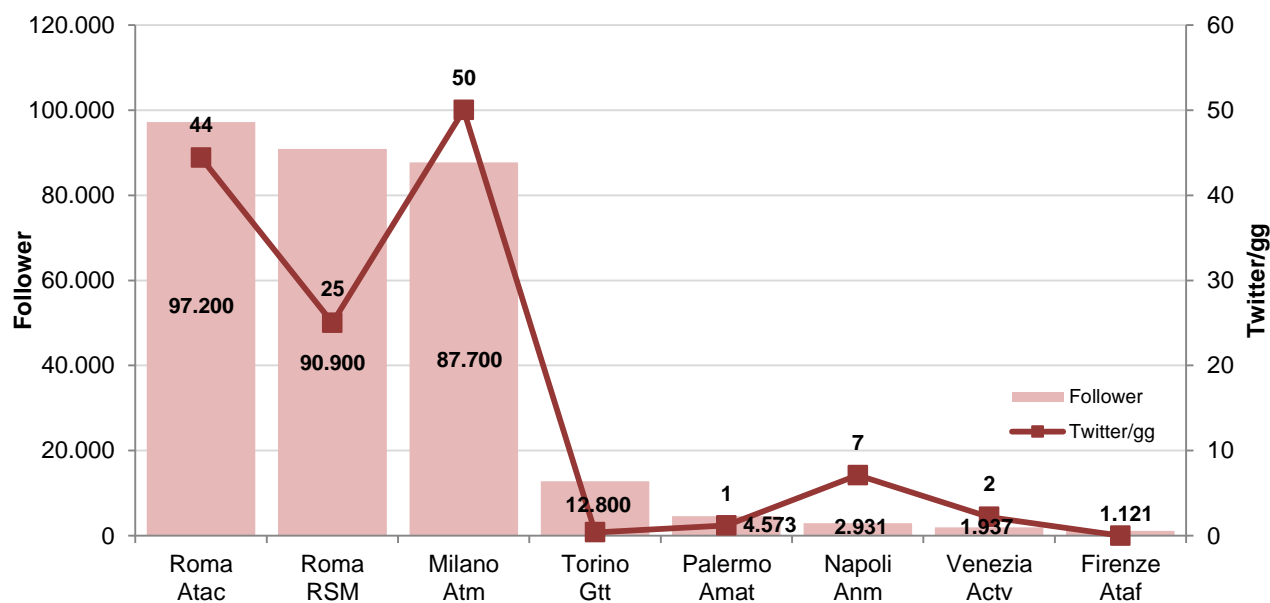
due contesti, è indubbio che per la rilevanza ma anche per l'impatto del servizio di igiene urbana sulla vita della cittadinanza si richieda uno sforzo di comunicazione e di interazione con l'utenza più che adeguato. Ad esempio, il fatto che solamente 3 città sulle 10 esaminate abbiano attivato un profilo Twitter ne è una chiara testimonianza.

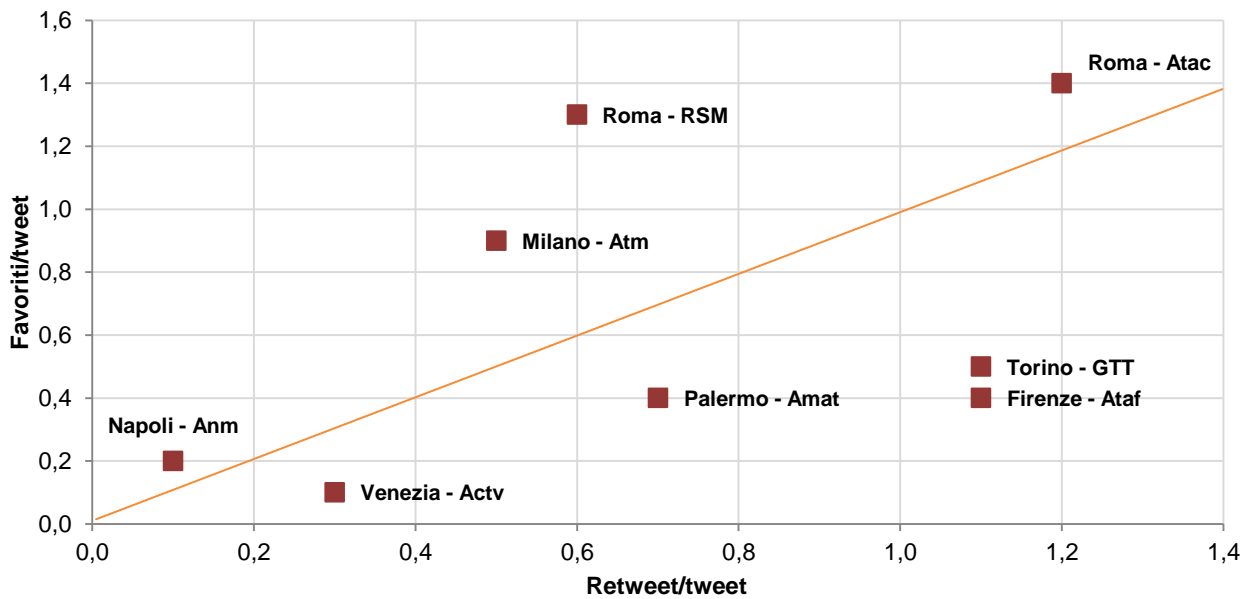
**Tav. 2.4.2** Presenza sui social network delle aziende di trasporto pubblico locale delle maggiori città italiane (2015)

Aziende	Facebook	Twitter	Youtube	linkedin
Bari (Amtab)				
Bologna (Tper)				
Firenze (Ataf)	X	X		
Genova (Amt)				
Milano (Atm)		X		
Napoli (Anm)	X	X		
Palermo (Amat)		X		
<b>Roma (Atac)</b>		X	X	
Torino (Gtt)	X	X		X
Venezia (Actv)	X	X		

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei siti web e dei profili “social” dei soggetti gestori (agosto 2015).

**Fig. 2.4.5** Popolarità su Twitter delle aziende di trasporto pubblico locale delle maggiori città italiane (2015)





N.B. I valori sono espressi in unità. Il rapporto tweet/gg esprime il numero di tweet mediamente inviati giornalmente e si riferisce ad un intervallo temporale di 30 giorni (agosto 2015). Il rapporto retweet/tweet esprime quante volte mediamente ciascun tweet è stato twittato dagli utenti. Il rapporto favoriti/tweet esprime quante volte mediamente ciascun tweet è stato salvato tra i propri preferiti dagli utenti.  
 Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Twitter e dell'applicazione CrowdRiff (agosto 2015).

Anche per le aziende di trasporto pubblico locale italiane il presidio social non è particolarmente diffuso [Tav. 2.4.2]. A differenza di prima, il canale più diffuso è Twitter (presente in 7 casi su 10), il che è comprensibile visto il servizio offerto dove la diffusione in tempo reale di informazioni può agevolare gli spostamenti dei cittadini. La Fig. 2.4.5 nell'approfondire questo aspetto evidenzia, nel grafico superiore, la grande quantità di utenti iscritti al canale per Roma e Milano nonché la relativa numerosità di

tweet inviati mediamente ciascun giorno soprattutto con riferimento alle altre città italiane. Come illustrato precedentemente, il grafico inferiore mette a confronto l'azione di retweet con quella di salvataggio tra i favoriti. Si noti una maggiore frequenza di retweet per Torino e Firenze e, dall'altro lato, un più alto inserimento dei tweet tra i preferiti per Milano e Roma (Roma Servizi per la Mobilità).

## 2.5 La gestione dei reclami

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è un processo rilevante e basilare per le amministrazioni e gli esercenti servizi pubblici per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio a seguito degli input provenienti dall'utente, attraverso la loro trasformazione in azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la qualità percepita e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, raggiungendo così il duplice scopo di migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi, e di diffondere l'immagine di un'amministrazione attenta ai bisogni e ai feedback dei suoi cittadini/utenti.

Mentre il nostro ordinamento, soprattutto con le recenti novità normative, ha sufficientemente delineato il concetto di obbligo e di rispetto degli standard di qualità da parte dei gestori di servizi pubblici garantendo nel contempo una serie di diritti agli utenti, non ultimi quelli connessi all'entrata in vigore del Decreto Trasparenza, altrettanto non può dirsi per l'aspetto definitorio relativo ai reclami con riferimento all'ambito dei servizi pubblici che ancora oggi soffre della presenza di interpretazioni non univoche. Una delle conseguenze più diffuse, che è possibile riscontrare, è nell'utilizzo dei termini reclamo e segnalazione con un significato pressoché identico. Come ha avuto modo di specificare

l'Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Genova in un suo parere il reclamo è "l'atto introduttivo di procedimento non contenzioso con il quale l'utente espone al gestore i fatti (e le prove) che giustificano la sua doglianza, con lo scopo di ottenere una riparazione in forma specifica o per equivalenti del danno patito dal reclamante (e con riserva di successiva azione giurisdizionale)". Poiché la normativa è assai chiara in termini di CQS e relativi obblighi, il reclamo, come precisa la summenzionata Autorità, "può avere ad oggetto non solo le violazioni di norme legislative poste a tutela dei consumatori e degli utenti, ma anche violazioni degli obblighi e degli impegni previsti nella Carta dei servizi". Ben diversa è la segnalazione che "a differenza del reclamo, può essere riferita al principio di partecipazione degli utenti all'erogazione dei servizi pubblici, al loro monitoraggio e al loro controllo diffuso: essa è, appunto, un "atto partecipativo" ovvero uno "strumento con cui l'utente comunica con l'amministrazione per renderla edotta di una certa situazione, di un certo problema che può essere evitato".

Inoltre il reclamo costituisce un importante fattore chiave nel processo di valutazione della qualità dei servizi pubblici e, insieme alle segnalazioni, contribuisce a determinare le scelte strategiche dell'amministrazione permettendo di definire la mappa delle criticità e di individuare gli interventi correttivi da porre in essere per rimuovere le problematiche riscontrate. Ciò assume un significato ancora più pregnante se si fa riferimento agli obblighi di trasparenza dettati dal D.Lgs. 33/2013 in conseguenza dei quali il rapporto risorse assegnate, prestazioni e accountability dovrà per forza di cose diventare cristallino e facilmente valutabile da qualunque cittadino.

Per quel che concerne l'attività istituzionale dell'Agenzia, con l'adozione del Regolamento sulla gestione dei reclami da parte dell'allora Consiglio Comunale ([DCC 136/2005](#)) è stata attribuita alla stessa la facoltà di effettuare propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle aziende.

Pur in assenza di una chiara specificazione regolamentare sulle modalità di svolgimento dei monitoraggi, l'Agenzia ha comunque effettuato una ricognizione dell'andamento dei reclami nel quinquennio 2010-2014 (laddove disponibili) per le aziende/enti del Gruppo Roma Capitale

esercenti servizi pubblici (Acea, Aequa Roma, Roma Servizi per la Mobilità, Ama, Atac, Istituzione Biblioteche di Roma, Fondazione Bioparco, Farmacap, Fondazione Musica per Roma, Palaexpo, Zetema).

Nel prosieguo del paragrafo verrà fornita una breve descrizione per ciascuna azienda/ente per concludere con alcune considerazioni finali.

### Gruppo Acea

Nella [Fig. 2.5.1](#) è riportato l'andamento dei reclami ricevuti dalle varie società del Gruppo Acea. Si specifica che per Acea Energia sono riportati gli stessi indicatori rendicontati all'Aeegsi mentre per gli altri servizi sono indicati i volumi evasi in base alle classificazioni in uso nelle diverse società del gruppo. I reclami su Acea Energia hanno registrato un sensibile aumento da attribuire, come specifica la stessa società, principalmente all'introduzione del nuovo sistema di gestione delle utenze, a seguito delle prescrizioni in tema di unbundling (separazione tra distribuzione e vendita). Una tendenza altalenante si osserva per quanto riguarda Acea ATO2 mentre più o meno stabile è la numerosità dei reclami per quanto riguarda l'illuminazione pubblica.

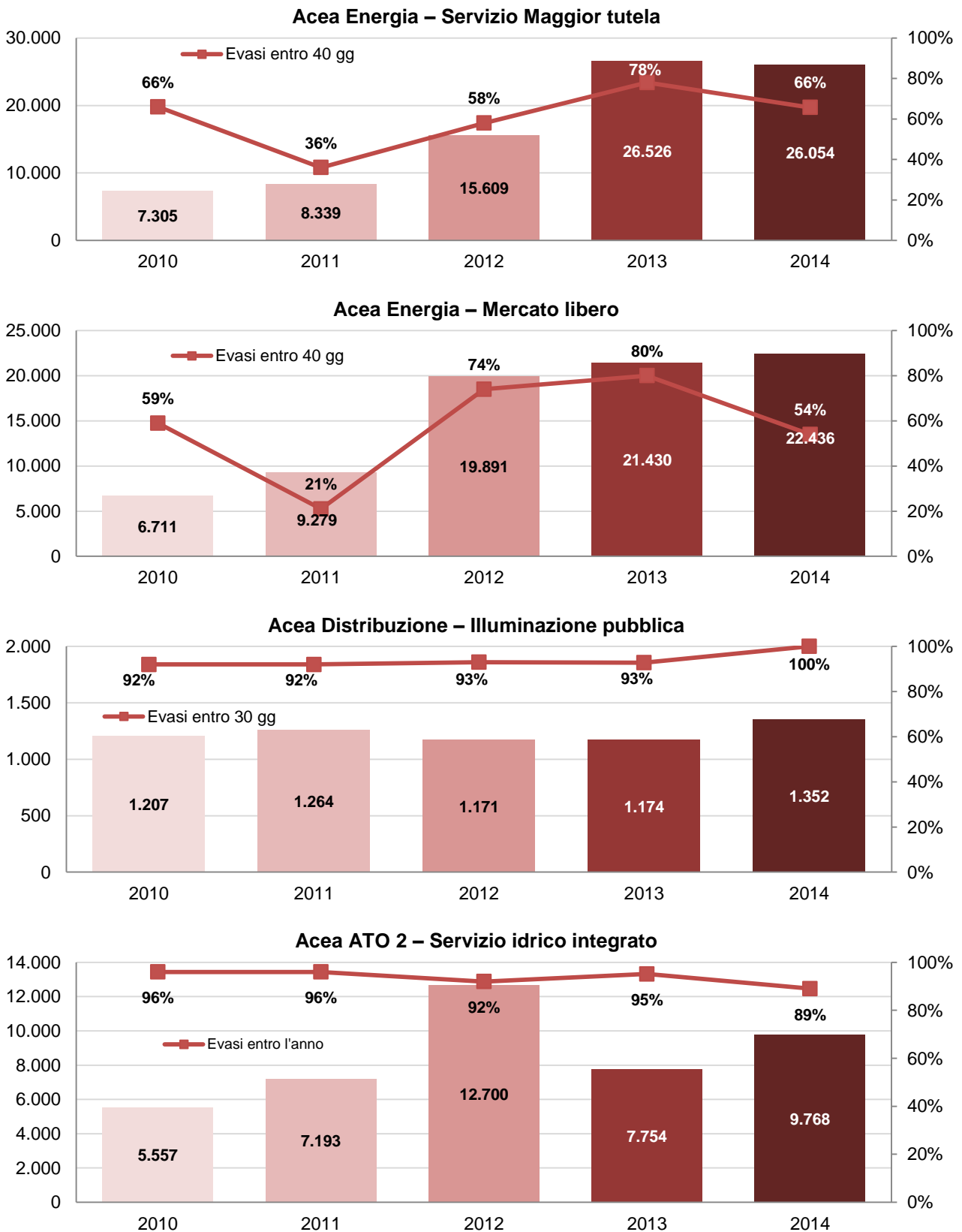
### Aequa Roma

La società più che un vero sistema di gestione dei reclami possiede un processo di rilevazione della soddisfazione del cittadino effettuato tramite questionari per i contribuenti che hanno contattato il front office o il call center, attività che ha assunto carattere strutturale dal mese di dicembre 2012.

### Ama

Nella [Tav. 2.5.1](#) è riportato l'andamento dei reclami di Ama nel quinquennio 2010-2014, con la puntualizzazione che poiché dai dati ricevuti non compariva esplicitamente il termine "reclami" si sono assunti come tali i dati relativi ai "disservizi" tralasciando quelli riguardanti le "informazioni", i "servizi" e le "verifiche". Si noti il forte aumento del numero dei reclami negli ultimi due anni. Una diminuzione tendenziale si osserva solo per i contenitori di carta e multi materiale pieni, mentre la notevole crescita per la mancata raccolta del porta a porta negli ultimi due anni è da collegarsi con l'introduzione graduale di questa modalità all'interno dei vari municipi.

**Fig. 2.5.1** Andamento dei reclami per il Gruppo Acea (2010-2014)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea.

**Tav. 2.5.1 Andamento dei reclami per Ama (2010-2014)**

Tipologia di disservizio più frequente	2010	2011	2012	2013	2014
Mancata pulizia sotto/intorno ai cassonetti		4.695	5.066	11.123	26.822
Mancato spazzamento	10.336	14.285	12.117	15.172	26.545
Mancata raccolta porta/porta RSU			1.060	5.456	18.289
Cumuli di immondizia	3.003	4.695	4.009	4.486	15.259
Mancata raccolta porta/porta umido			308	6.247	14.955
Mancata raccolta	5.683	5.160	4.251	7.846	13.978
Contentitore carta pieno	11.945	10.101	7.558	6.336	8.341
Contentitore multi pieno	12.812	7.452	6.290	7.772	6.526
Cassonetto RSU danneggiato o bruciato	5.020	7.371	5.821	4.913	4.846
<b>Totale</b>	<b>48.799</b>	<b>53.759</b>	<b>46.480</b>	<b>69.351</b>	<b>135.561</b>
Altre tipologie	18.484	18.885	20.763	21.472	37.140
<b>TOTALE</b>	<b>67.283</b>	<b>72.644</b>	<b>67.243</b>	<b>90.823</b>	<b>172.701</b>

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Ama.

### Atac

L'andamento dei reclami nel quinquennio di riferimento, riportato nella [Fig. 2.5.2](#), evidenzia oltre al marcato aumento del numero complessivo nell'ultimo triennio, anche una crescita nel 2012/2013 della voce "altro" dovuta al fatto che in quei due anni erano imputate anche le segnalazioni inviate nella modalità "testo libero". La percentuale di istanze lavorate entro i 30 giorni, benché si riferisca al totale delle segnalazioni, è tendenzialmente in crescita mentre il tempo medio di chiusura nel 2014 è stato pari a quasi 13 giorni.

Con riguardo alla tipologia di istanze ricevute, si evidenzia che i dati sono disponibili in forma disaggregata solo a partire dal 2013 [[Tav. 2.5.2](#)]. La tipologia più frequente riguarda il sistema di bigliettazione cui segue la regolarità dei mezzi.

### Istituzione Biblioteche di Roma

Dai dati forniti dall'Istituzione non è stato possibile enucleare informazioni sui reclami in quanto i valori sono suddivisi esclusivamente per canale di accoglimento (060606, Chiedi al bibliotecario, [info@bibliotechediroma.it](mailto:info@bibliotechediroma.it)) e riguardano nel loro insieme richieste di informazioni, segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, non essendo disponibile alcuna ulteriore disaggregazione. Ad ogni buon conto, nel 2014 sono state ricevute 225 istanze attraverso lo 060606, 1.415 attraverso Chiedi al bibliotecario e

110 via [info@bibliotechediroma.it](mailto:info@bibliotechediroma.it). Le risposte sono comunque fornite entro i 30 giorni.

### Fondazione Bioparco

L'andamento dei reclami della Fondazione Bioparco evidenzia che la maggior parte delle doglianze annuali (mediamente il 70%) riguarda il servizio della ristorazione (gestito esternamente) dovute sia per lo scarso rapporto qualità/prezzo dei generi alimentari, sia per la qualità mediocre del servizio catering per le feste di compleanno nonché per la forte carenza di pulizia dei servizi igienici del "Caffè del Parco" e per la scortesia del personale all'interno dei locali di ristorazione [[Fig. 2.5.3](#)].

### Farmacap

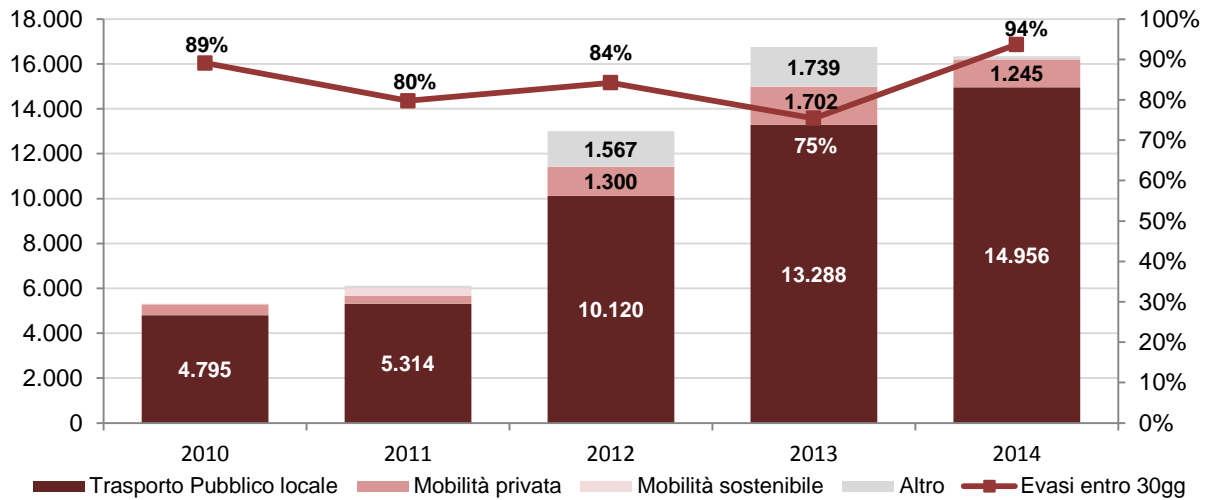
L'andamento dei reclami per Farmacap mostra un limitato numero di istanze con una spiccata tendenza alla diminuzione [[Tav. 2.5.3](#)].

### Fondazione Musica per Roma

L'andamento dei reclami nel quinquennio 2010-2014 per la Fondazione Musica per Roma evidenzia che la doglianza più frequente riguarda i concerti, eventi e manifestazioni e, nello specifico, fattori quali la qualità, la gestione/organizzazione dell'evento e le attività di vendita e di comunicazione [[Fig. 2.5.4](#)]. Questa tipologia di reclami rappresenta nel periodo considerato mediamente circa il 60% delle istanze ricevute.



**Fig. 2.5.2 Andamento dei reclami per Atac (2010-2014)**



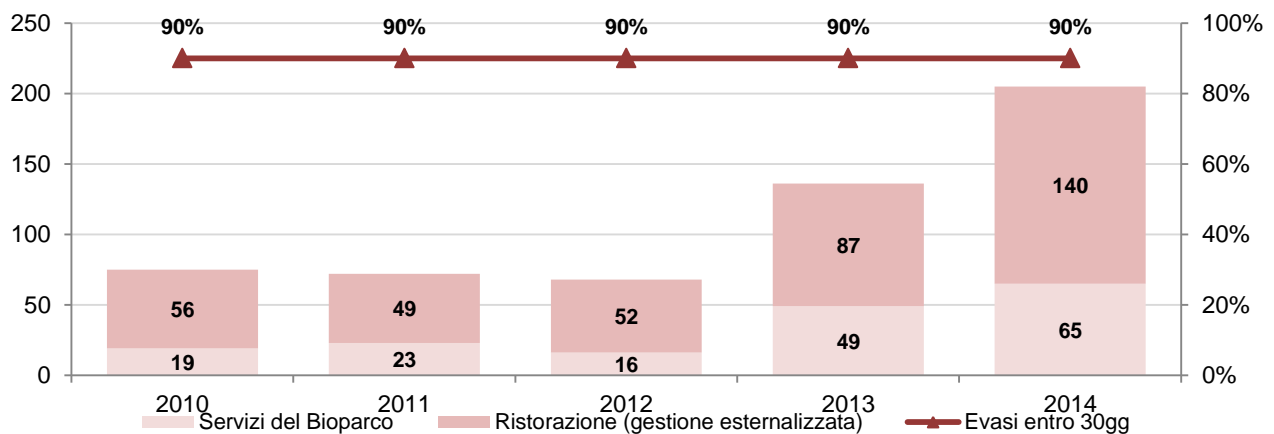
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Atac.

**Tav. 2.5.2 Principali macrocategorie oggetto di istanza per Atac (2010-2014)**

Macrocategorie oggetto di istanza	2013	2014
Rimborsi e segnalazioni guasti MEB	5.295	5.102
Biglietti e abbonamenti	2.592	3.262
Regolarità	3.687	2.725
Comportamento del personale	2.373	2.408
Multe	1.229	1.568
Rimborsi e segnalazioni guasti parcometri	1.436	1.492
Pianificazione rete del TPL	911	1.105
Atac mobile	913	1.007
Permessi e autorizzazioni ZTL	547	619
Mezzi	487	534
Strutture e impianti	632	531

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Atac.

**Fig. 2.5.3 Andamento dei reclami per la Fondazione Bioparco (2010-2014)**

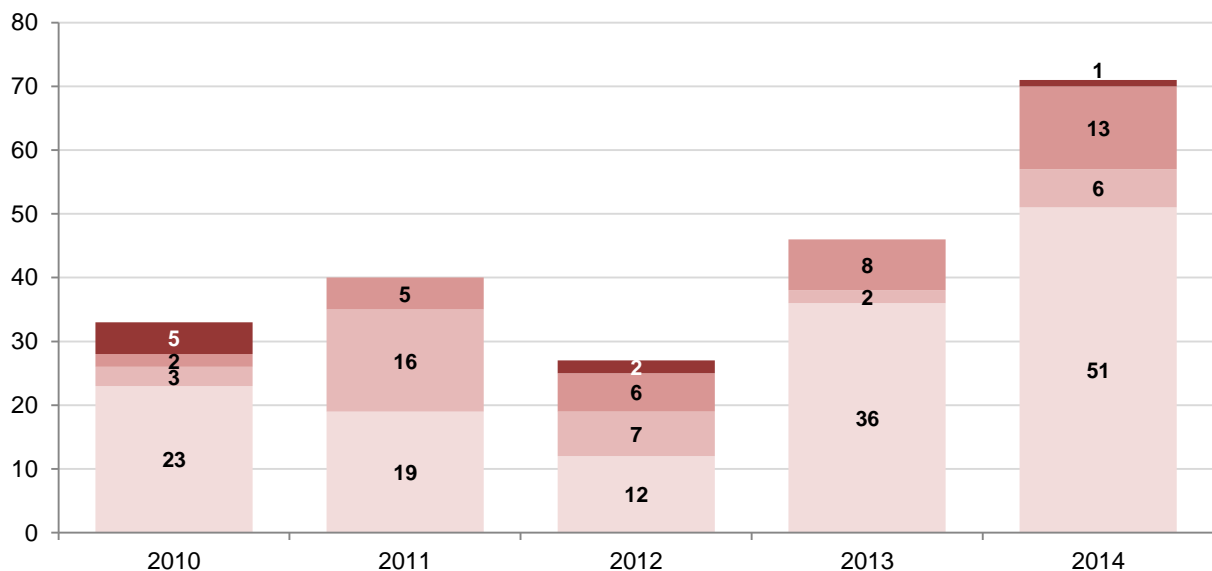


Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Fondazione Bioparco.

**Tav. 2.5.3 Andamento dei reclami per Farmacap (2010-2014)**

Tipologia di disservizio	2010	2011	2012	2013	2014
Assenza biglietto agevolato famiglie/assenza biglietto pomeridiano	5	6	5	14	-
Assenza deposito bagagli/dog sitting	4	4	2	20	-
Carenza aree gioco e attività di intrattenimento per bambini/contatto con gli animali	-	-	-	-	50
Indicazioni poco precise per arrivare al Bioparco	4	4	3	-	15
Presenza parcheggiatori abusivi	-	-	-	15	-
Uscita obbligata dal negozio 'Libreria al Bioparco'	6	9	6	-	-
Scarsa qualità servizio ristorazione e catering/scarsa pulizia servizi igienici 'Caffè del parco'	56	49	52	87	140
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>72</b>	<b>68</b>	<b>136</b>	<b>205</b>

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Farmacap.

**Fig. 2.5.4 Andamento dei reclami per la Fondazione Musica per Roma (2010-2014)**

■ Concerti/Eventi/manifestazioni ■ Struttura e acustica ■ Accessibilità, accoglienza e servizio informazioni ■ Sicurezza e parcheggi

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Fondazione Musica per Roma.

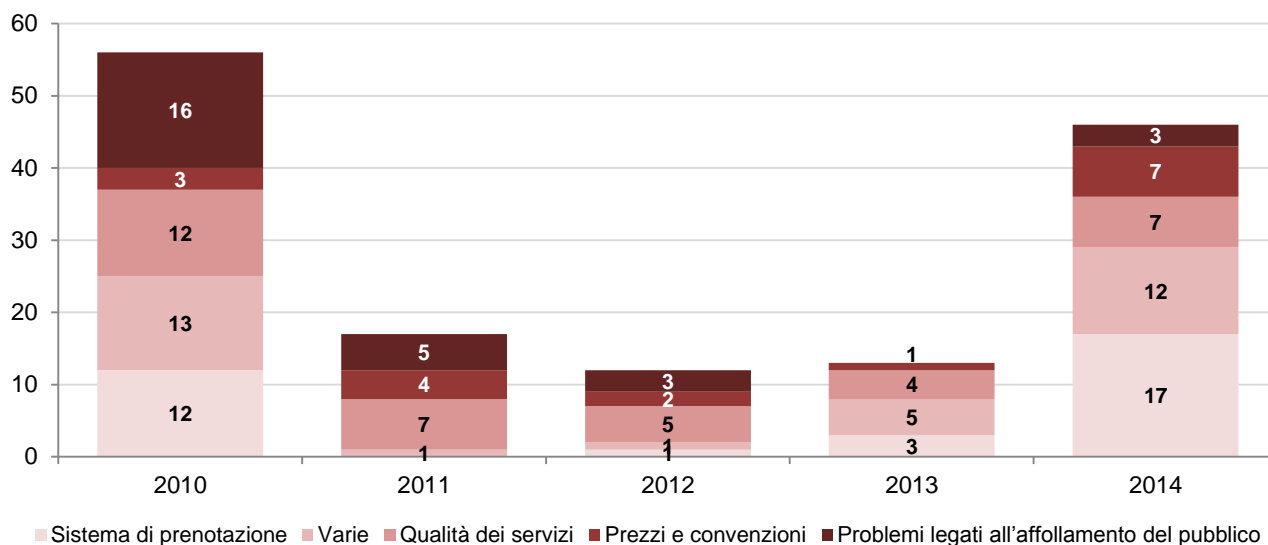
### Palaexpo

I dati relativi ai reclami su Palaexpo mostrano una tendenza di relativa stabilità, eccezion fatta per il 2010, che l'azienda attribuisce presumibilmente al periodo espositivo della mostra "Caravaggio" che, a causa della sua straordinaria affluenza, aveva fatto registrare, prevedibilmente, anche un rapporto più "complicato" con i moltissimi visitatori [Fig. 2.5.5]. Analogamente, nel 2014 la mostra "Frida Kahlo" ha registrato in alcuni giorni numeri molto significativi di visitatori e alcune doglianze sono da attribuire all'impossibilità di prenotazione del biglietto mentre in altri casi le

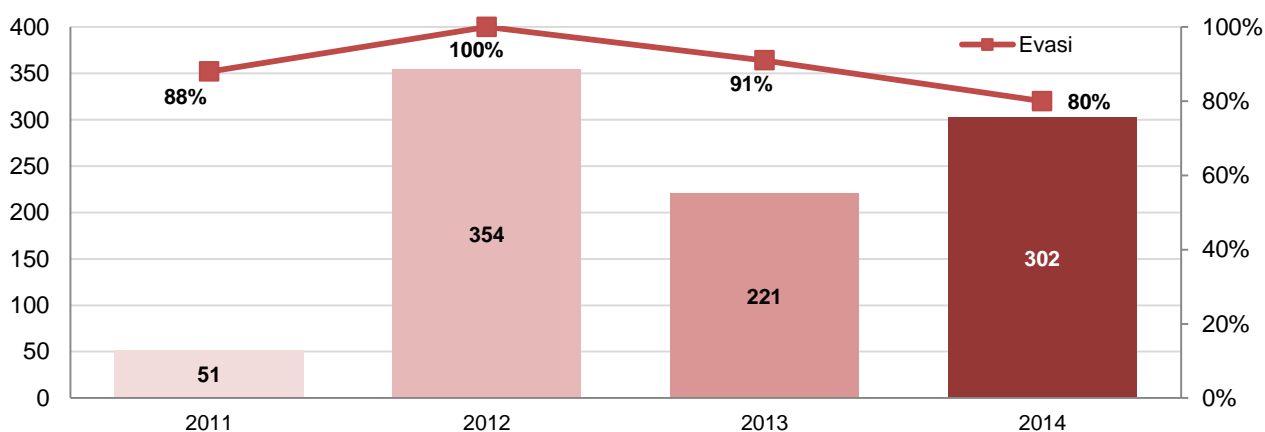
lamentele sono connesse alla mancata possibilità di scattare fotografie alle opere. A tutte le istanze è stata fornita una regolare risposta entro 24 ore.

### Roma Servizi per la Mobilità

In Fig. 2.5.6 è riportato l'andamento dei reclami nel quadriennio 2011-2014 per l'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità che mostra una tendenza oscillante con una media, negli ultimi tre anni, che raggiunge quasi le 300 istanze.

**Fig. 2.5.5** Andamento dei reclami per Palaexpo (2010-2014)

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Palaexpo.

**Fig. 2.5.6** Andamento dei reclami per Roma Servizi per la Mobilità (2011-2014)

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Agenzia Roma Servizi per la Mobilità.

### Zètema Progetto Cultura

I reclami relativi a Zètema mostrano una marcata diminuzione nel triennio di riferimento più per ciò che riguarda il settore turismo (060608/PIT) [Fig. 2.5.7]. I tempi medi di risposta sono stati tutti inferiori ai 30 giorni.

Dalla disamina dei dati forniti dalle aziende è possibile fornire alcuni spunti di riflessione:

**Definizione di reclamo.** L'analisi dei dati ha evidenziato in più di un caso come non sia ancora ben chiara la definizione di reclamo [cfr. l'introduzione di questo paragrafo] e tutto ciò appare più critico se si pensa che non tutte le aziende hanno emanato la CQS o hanno dichiarato indicatori di qualità specifici per i servizi resi.

**Forte disomogeneità nella rendicontazione dei reclami.** Se è comprensibile che ciascuna azienda utilizzi un sistema di gestione CRM differente (basico o evoluto che sia), non è altrettanto ragionevole che la relativa reportistica vari in maniera assai marcata da una realtà all'altra.

**Gamma di informazioni fornite.** Ad una richiesta generica dell'Agenzia, i dati forniti dalle aziende sono stati assai diversi tra loro in relazione alla loro completezza informativa. Non tutte le aziende hanno fornito una disaggregazione per categoria (es. reclami relativi alla bigliettazione, alle fatture, al front-office, ecc.), per modalità di ricezione (es. sito web, fax, email, telefono, sportello), per tempistica di risposta (entro 30 giorni), per esito finale (es. evasi, conciliati, ecc.).

**Fig. 2.5.7 Andamento dei reclami per Zètema (2012-2014)**

Fonte: elaborazione ASPL Roma Capitale su dati Zètema.

Come già evidenziato nelle precedenti Relazioni Annuali, il Regolamento reclami ha avuto l'indubbio merito di porre l'attenzione sulla procedura da seguire prescrivendo alle aziende l'adozione di standard di qualità previsti per l'amministrazione attraverso l'inserimento nei contratti di servizio di apposite clausole.

Negli anni si è constatato purtroppo un calo di attenzione su questo aspetto laddove nel migliore dei casi si è avuto all'interno del rapporto contrattuale solo un generico riferimento al Regolamento senza ulteriori specificazioni.

La carenza nella fase prescrittiva si è riflessa inevitabilmente nel successivo monitoraggio, in quanto quasi mai si è registrato l'invio spontaneo all'Agenzia da parte delle aziende dei dati riguardanti la gestione dei reclami nonostante l'esplicita previsione (art. 1, c. 6 del Regolamento).

La difficoltà di improntare un monitoraggio deriva, come detto, anche dalla disomogeneità dei dati ricevuti, problema che si sarebbe potuto superare se all'interno dei contratti di servizio fosse stato incluso un modello predefinito, previsto d'altronde dalle stesse norme regolamentari.

La diretta conseguenza di tutto questo è che viene meno la funzione strategica che può fornire una corretta e soprattutto completa analisi dell'andamento dei reclami e delle segnalazioni, istanze queste che devono servire all'Amministrazione per evidenziare le aree con maggiore criticità e maggiore rilevanza per la qualità della vita dei cittadini nelle quali investire risorse. Ne è prova il fatto che non è mai stata effettuata un'analisi di soddisfazione relativa alla gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti prevista in realtà dal Regolamento con cadenza almeno annuale.

In questo contesto, il 15 luglio 2013 è stato costituito all'interno del Dipartimento Comunicazione un gruppo di lavoro composto da varie professionalità provenienti dall'Amministrazione capitolina (sia centrali che territoriali), con il compito di provvedere ad una revisione critica della disciplina regolamentare in materia di reclami ed al quale è stata invitata anche l'Agenzia a fornire un contributo.

Il gruppo di lavoro ha pertanto proceduto alla ricognizione delle criticità che attualmente riguardano il vigente Regolamento per poi definire delle proposte di revisione anche a seguito

dell'evoluzione normativa e dell'esperienza svolta finora. La bozza di proposta del nuovo Regolamento è stata consegnata all'Amministrazione capitolina a fine 2013 ma fino ad oggi non vi è stato alcun riscontro in merito.

A tal proposito non si può non rilevare che una revisione del vigente Regolamento è ormai improrogabile non solo per aggiornare le sue

prescrizioni con l'evoluzione normativa e per correggere le imperfezioni che l'applicazione pratica ha evidenziato in questi anni, 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.