

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2015

2015

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

Filippo Maria Lobina

EDITING CONTENUTISTICO, FORMALE E GRAFICO

Flaminia Violati

GRUPPO DI LAVORO

- Capitolo 1: Filippo Maria Lobina (Par. 1.1), Antonio Sgambati (Par. 1.2, 1.4 e 1.5) e Paola Guidotti (Par. 1.3)
- Capitolo 2: Filippo Maria Lobina
- Capitolo 3: Flaminia Violati (Par. 3.1) Filippo Maria Lobina (Par. 3.2 e 3.3)
- Capitolo 4: Giovanni Marasco
- Capitolo 5: Laura Casasanta (Par. 5.1 e 5.2) e Anna Maria Galiano (Par. 5.3)
- Capitolo 6: Laura Casasanta (Par. 6.1) Flaminia Violati (6.2, 6.3 e 6.4)
- Capitolo 7: Giovanni Marasco (Par. 7.1 e 7.2), Laura Casasanta (Par. 7.3), Anna Maria Galiano e Laura Casasanta (7.4)
- Capitolo 8: Anna Maria Galiano
- Capitolo 9: Laura Casasanta (Par. 9.1 e 9.3) e Giovanni Marasco (Par. 9.2)

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Teresa Di Lernia, 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 ottobre 2015, salvo diversa indicazione.
Presentato in Campidoglio – Sala della Protomoteca il 3 dicembre 2015.

Progettazione grafica e assistenza redazionale
a cura di Area Comunicazione e Informatica Srl
Via Gian Domenico Romagnosi, 3 - 00196 Roma

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. E' consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Sommario

1. Contesto territoriale, normativo e di governance	1
1.1 Dati territoriali e socio-anagrafici	1
1.2 Evoluzione del quadro nazionale	3
1.3 Governance di Roma Capitale	6
1.4 Monitoraggio dei contratti di servizio	9
1.5 L'attività dell'Agenzia	13
2. Utenti: diritti, tutela, partecipazione	16
2.1 Protocollo di intesa con le Associazioni e la Finanziaria 2008	16
2.2 Monitoraggio delle Carte di qualità dei servizi	17
2.3 La trasparenza nei siti web	19
2.4 Gruppo Roma Capitale sui social network	23
2.5 La gestione dei reclami	28
3. Ambiente e igiene urbana	37
3.1 Igiene urbana	37
3.2 Verde pubblico	80
3.3 Bioparco	85
4. Cultura e tempo libero	94
4.1 Turismo a Roma	94
4.2 Evoluzione normativa e contrattuale del settore culturale	98
4.3 Musei, esposizioni, aree archeologiche e monumentali	102
4.4 Spettacolo dal vivo	108
4.5 Biblioteche	110
5. Scolastico	112
5.1 Asili nido	112
5.2 Refezione scolastica	121
5.3 Trasporto riservato scolastico	124
6. Servizi a rete	130
6.1 Servizio idrico integrato	130
6.2 Illuminazione pubblica	140
6.3 Energia elettrica	147
6.4 Gas	155
7. Sociale	165
7.1 Farmacie Comunali	165
7.2 Servizi cimiteriali	168
7.3 Servizi alla persona	172
7.4 Mobilità per disabili	175

2015

8. Trasporti e mobilità	181
8.1 La pianificazione della mobilità a Roma	181
8.2 Trasporto pubblico locale	185
8.3 Mobilità privata	213
8.4 Taxi e noleggio con conducente	227
9. Strumentali e altri servizi	237
9.1 Affissioni e pubblicità	237
9.2 Mercati	241
9.3 Servizi per le entrate	245
Sigle, acronimi e abbreviazioni	249
Unità di misura	254