

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

Flaminia Violati

GRUPPO DI LAVORO

Capitolo 1: Antonio Sgambati
Capitolo 2: Flaminia Violati
Capitolo 3: Guido De Blasi
Capitolo 4: Laura Casasanta e Tommaso Maria Paone
Capitolo 5: Fabio Catino
Capitolo 6: Laura Casasanta e Tommaso Maria Paone
Capitolo 7: Lucia Collarile e Guido De Blasi
Capitolo 8: Annamaria Baiamonte

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Simona Gambacurta, Vera Gasparri, Paola Guidotti, Elisabetta Guidotti, Mara Grandi, Teresa Di Lernia, Giulia Mastroianni

Il *Presidente 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 novembre 2019, salvo diversa indicazione.

Presentato in Campidoglio – Sala della Protomoteca il 11 dicembre 2019.

Sommario

1.	I servizi pubblici locali e l’Agenzia: possibili sviluppi	
1.1	Breve ricognizione sulla disciplina nazionale di gestione e di affidamento dei servizi pubblici locali	1
1.2	Società a controllo pubblico: obbligo di adozione di un sistema di separazione contabile	5
1.3	Il ruolo dell’Agenzia, la sua trasformazione e possibili linee di sviluppo	6
	Appendice: Monitoraggio dei contratti di servizio	13
2.	Igiene urbana	
2.1	Quadro sintetico del servizio	19
2.2	Governance, affidamento e contratto di servizio	21
2.3	Dati quantitativi (produzione, raccolta e destinazione dei rifiuti romani)	26
2.4	Dati economici (costi, tariffe e recupero evasione)	40
2.5	Qualità del servizio (monitoraggi, reclami, indagini)	46
3.	Verde Pubblico	
3.1	Quadro sintetico del servizio	56
3.2	Quadro normativo	57
3.3	Caratteristiche ambientali del territorio di Roma Capitale	58
3.4	Patrimonio arboreo	61
3.5	Spese, interventi, investimenti	64
3.6	Decentramento, adozione, esternalizzazione, partecipazione	67
3.7	Considerazioni conclusive	70
4.	Trasporto pubblico e servizi per la mobilità privata	
4.1	Infrastrutture e mezzi, ciclabilità e servizi di mobilità condivisa	71
4.2	Quadro regolatorio	75
4.3	Quadro sintetico degli indicatori del servizio	78
4.4	Dati quantitativi	79
4.5	Dati economici	85
4.6	I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale	93
4.7	Dati qualitativi	95
4.8	Le segnalazioni sul servizio	104
4.9	La sosta tariffata e i parcheggi di scambio	109
5.	Servizi a rete	
5.1	Illuminazione pubblica	118
5.2	Servizio idrico integrato	131
6.	Sociale	
6.1	Asili Nido	142
6.2	Refezione scolastica	147
6.3	Trasporto scolastico	148
6.4	Trasporto persone con disabilità	150
6.5	Farmacie comunali	154
6.6	Servizi cimiteriali	155

7.	Cultura	
7.1	L'offerta culturale di Roma Capitale per aree tematiche	160
7.2	Desiderio inespresso di cultura	162
7.3	Quadro normativo e regolamentare	164
7.4	Quadro sintetico dei servizi e indicatori	165
7.5	Istituzioni, luoghi e servizi culturali, turistici e del tempo libero, in convenzione con l'Agenzia	169
7.6.	Considerazioni conclusive	192
	Appendice. Approfondimento sull'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali (ISBCC)	194
8.	Offerta Social	
8.1	Social media e partecipazione	205
8.2	Roma Capitale	206