



Relazione annuale *2022-2023*

Volume I

L'attività dell'Agenzia e l'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale

2022-2023

Indice

1. Premessa: presentazione della Relazione annuale 2022-2023	5
--------------------------------------------------------------------	---

PARTE PRIMA

2. L'attività dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (dicembre 2022 – ottobre 2023)	11
2.1. L'insediamento della nuova Presidente e del nuovo Consiglio di Direzione	12
2.2. L'organizzazione dell'Agenzia	13
2.3. Le attività principali.....	15
a) <i>La programmazione</i>	
b) <i>Le attività di studio e monitoraggio</i>	
c) <i>I progetti</i>	
d) <i>Le iniziative</i>	
e) <i>Le convenzioni</i>	
f) <i>I pareri</i>	
2.4. La comunicazione	26
a) <i>Le audizioni della Presidente</i>	
b) <i>Il sito istituzionale e la newsletter</i>	
c) <i>I canali social</i>	
d) <i>La partecipazione della Presidente a convegni in rappresentanza dell'ACoS</i>	
e) <i>La partecipazione della Presidente all'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione in rappresentanza dell'Agenzia e il coordinamento del Rapporto per il 2022</i>	

PARTE SECONDA

3. L'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale	35
3.1. Profili metodologici generali	35
4. <i>La (XVI)^a indagine sulla qualità della vita a Roma per il 2023</i>	43
4.1. Il voto sulla qualità della vita per zone e per fattori	48
4.2. La percezione della qualità della vita: analisi delle singole componenti (<i>viabilità, decoro, ambiente, ecc.</i>)	53
5. <i>L'indagine sulla qualità dei servizi pubblici a Roma nel 2023</i>	67
5.1. La qualità dei servizi pubblici locali per settori	72
<i>a) Mobilità e trasporto</i>	
<i>b) Igiene urbana e servizi cimiteriali</i>	
<i>c) Il servizio idrico integrato: acqua potabile</i>	
<i>d) Illuminazione pubblica</i>	
<i>e) Asili nido, servizi sociali, farmacie comunali</i>	
<i>f) Cultura</i>	
<i>g) Altri servizi</i>	
6. Conclusioni	109
6.1. Le tendenze generali ricavabili dall'analisi	109
6.2. Le prospettive della funzione di controllo sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale	117

1. Premessa: presentazione della Relazione annuale 2022-2023

La Relazione annuale 2022-2023 dell’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale-ACoS è adottata ai sensi dell’**articolo 7 dell’Atto istitutivo** (come modificato dalla delibera AC 4 ottobre 2022, n. 76) e tiene conto del periodo dicembre 2022 – ottobre 2023. Lo scopo del documento è duplice: quello di rendere conto circa l’operato dell’Agenzia nei confronti dell’Assemblea Capitolina, a cui l’Agenzia stessa riferisce in qualità di suo organismo strumentale, e quello di illustrare tanto ai Consiglieri dell’Assemblea e agli organi dell’Esecutivo di Roma Capitale, quanto – e in principal modo – ai cittadini romani, ai portatori di interessi generali e alla più ampia collettività, lo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, con riferimento alla dimensione della qualità.

Quest’ultimo scopo costituisce una **funzione cardine dell’ACoS**. I servizi pubblici locali rappresentano attività di natura finale e di primario interesse per tutti gli individui: la raccolta dei rifiuti, il trasporto, gli asili nido, la distribuzione dell’acqua potabile, l’illuminazione delle strade sono soltanto alcuni dei numerosi esempi di servizi pubblici volti a soddisfare rilevanti esigenze della collettività.

Trattandosi di attività volte al soddisfacimento di interessi pubblici generali, **i servizi pubblici** sono stati storicamente gestiti o in via diretta dalle amministrazioni erogatrici (principalmente amministrazioni comunali) o da soggetti privati concessionari. Proprio la funzionalizzazione delle prestazioni all’interesse pubblico generale spiega perché l’ordinamento ha previsto l’esistenza di una funzione di controllo: Guido Zanobini, nel volume III del suo “Corso di diritto amministrativo”, nel 1946 evidenziava come *«l’attività del concessionario, a causa dei fini pubblici cui è diretta, deve essere costantemente controllata dalla pubblica amministrazione»*. Originariamente il controllo era focalizzato soprattutto sulla conformità delle attività dei concessionari alle norme amministrative e ai vincoli contrattuali; successivamente

(si potrebbe affermare in tempi relativamente recenti), la funzione si è estesa alla verifica e valutazione delle effettive modalità di esercizio dei servizi, in termini di resa e concreto soddisfacimento dei bisogni, soprattutto grazie all'introduzione delle carte dei servizi, avvenuta negli anni Novanta del secolo scorso (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri, 27 gennaio 1994).

A questo ultimo riguardo, è interessante ricordare che la seconda Relazione annuale sui servizi pubblici nella città di Roma (anno 1998) – adottata dalla allora “Autorità per i servizi pubblici locali di Roma”, antenata dell'ACoS – aveva dedicato un intero capitolo all'analisi ricostruttiva e discorsiva del tema delle carte dei servizi e, sempre per ricordare quel lavoro, colpisce il largo spazio dedicato in quella sede all'analisi di documenti e lo spazio un po' più contenuto rivolto alla dimensione della qualità percepita, che veniva all'epoca indagata per la prima volta (qui veniva evidenziato che: *«l'analisi del grado di soddisfazione degli utenti e del livello di qualità percepito – che rappresenta una delle dimensioni rilevanti, ancorché non unica, dell'efficacia – costituisce un aspetto essenziale dell'attività di misurazione: essa evidenzia il punto d'incontro che lega lo sforzo di offrire buoni servizi da parte delle aziende pubbliche comunali alla percezione che di essi hanno i cittadini; a questi ultimi va riconosciuta **piena legittimità ad esprimere giudizi sui servizi di cui sono sia gli utenti che i più importanti finanziatori** (attraverso imposte e tariffe locali)»*).

A venticinque anni dall'adozione di quella Relazione, sono cambiate molte cose (a partire dall'ordinamento del Comune di Roma). Anche in quel caso, era prossimo l'avvento del **Giubileo** (quello del 2000) e il tema della qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale acquisiva, pertanto, una particolare centralità. L'Autorità, divenuta nel 2002 Agenzia (ACoS), ha sviluppato in modo significativo la funzione di controllo, soprattutto con riferimento alla dimensione della **qualità percepita**, i cui esiti sono quelli che maggiormente attraggono l'interesse dei media e dei cittadini. A tale dimensione si accompagna quella della qualità erogata, basata sull'uso di obiettivi, indicatori, target, oggetto di misurazione.

Innanzitutto, i servizi pubblici locali di Roma Capitale sono, attualmente, gestiti in larga misura da **società partecipate dal Comune di Roma**, attraverso contratti di servizio che disciplinano gli affidamenti, ad eccezione di alcuni servizi (si pensi, tra tutti, agli asili nido) gestiti dal Comune (che, a sua volta, ricorre, per taluni profili – per utilizzare lo stesso esempio, si pensi al servizio di mensa scolastica – alla conclusione di appalti pubblici per specifiche componenti del servizio). Al riguardo, c'è un'apposita sezione del sito web di ACoS in cui sono accessibili tavole prospettiche con la ricognizione dei soggetti gestori dei servizi (sez. “Contratti, carte e controlli”:
https://www.agenzia.roma.it/it-schede-966-monitoraggio_page).

Nell'oggetto della funzione di controllo vi rientrano tutti i servizi pubblici locali, a prescindere dai modi di esercizio delle attività. Ciò che conta, riprendendo in questo caso la definizione di Massimo Severo Giannini, nell'ultima versione del suo manuale di diritto amministrativo, è che l'attività «*sia oggettivamente pubblica*» e sia diretta (non necessariamente “gestita”) da un pubblico potere (nella fattispecie da Roma Capitale).

La funzione di controllo che Roma Capitale esercita in tema di servizi pubblici locali è estremamente composita. Esistono: il controllo (c.d. controllo analogo) che il Comune esercita nei confronti delle società partecipate erogatrici di servizi attraverso un apposito Dipartimento (spec. Dipartimento partecipate); il controllo più orientato ai profili della qualità e della tutela dei rapporti di utenza (Dipartimento monitoraggio qualità del servizio e customer care); i controlli (e le ulteriori attività amministrative) condotti dai singoli Dipartimenti, settore per settore, area tematica per area tematica, nell'ambito delle c.d. strutture di linea (al di fuori dello staff della Direzione generale del Comune); vi è poi il controllo di organismi satellitari con forma societaria (a mero titolo di esempio, si v. “Roma Servizi per la Mobilità”) che operano in ambiti specifici. E questo è soltanto uno spaccato della configurazione prismatica che caratterizza l'esercizio della funzione di controllo di Roma Capitale in tema di servizi pubblici locali. In tale panorama, l'ACoS – sulla cui organizzazione si dirà più avanti – è un attore chiave, che opera nell'interesse dell'Assemblea Capitolina e quindi, di riflesso,

nell'interesse dei cittadini romani di cui l'Assemblea ha il potere e dovere di rappresentare la volontà.

In questo senso, **il fine che è alla base dell'esistenza dell'ACoS è quello di realizzare un "ponte" tra la collettività destinataria dei servizi e l'Assemblea Capitolina**, rilevando dati, sviluppando analisi, promuovendo interventi di sensibilizzazione, a beneficio di ambo i lati del metaforico ponte. Il controllo, così esercitato da ACoS con finalità referente nei confronti dell'Assemblea, costituisce, dunque, un perno essenziale dell'architrave istituzionale del Comune, garantendo il pieno equilibrio nell'esercizio dei poteri pubblici, in particolare nel rapporto tra Assemblea ed Esecutivo: la prima deve essere, infatti, in grado di poter verificare l'operato del secondo sulla base di dati attendibili e prodotti in assenza di condizionamenti politici.

In questa prospettiva e innalzando il livello della riflessione al piano istituzionale, **il fine dell'esistenza dell'ACoS riguarda l'effettivo funzionamento democratico dell'ordinamento capitolino**. La rilevanza di questo ruolo è, dunque, centrale e irrinunciabile. Proprio questo ruolo richiede un soggetto, innanzitutto, giuridicamente attrezzato a svolgerlo in modo pienamente indipendente, il che non significa *bipartisan* ma, più precisamente, sottratto da condizionamenti politici di qualsiasi tipo. Ciò impone un'attenta riflessione sull'attuale natura giuridica e sul modello organizzativo dell'Agenzia, riflessione a cui si tornerà nel paragrafo dedicato alle conclusioni della Relazione.

Proprio allo scopo di valorizzare il ruolo della Relazione annuale di ACoS, **la Relazione annuale 2022-2023 presenta una nuova impostazione rispetto alle relazioni annuali degli ultimi anni, dando l'adeguato spazio alla illustrazione e rendicontazione dell'attività dell'Agenzia, nonché ai dati sullo stato della qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale in modo più analitico e capillare**.

La Relazione 2022-2023 è articolata in volumi, che consentono, in primo luogo, un maggiore approfondimento dei singoli ambiti tematici e di intervento dell'Agenzia.

Tale articolazione permette di andare in profondità sui diversi profili (attività dell’Agenzia, qualità della vita e qualità percepita dei servizi, qualità erogata per funzioni), scendendo “in verticale” nelle diverse dimensioni dell’analisi. Non si tratta, quindi, dello spacchettamento in file della Relazione ma di lavori autonomi e al contempo collegati, di cui il primo volume costituisce, senz’altro, il fulcro principale.

In secondo luogo, tale ripartizione e l’uscita differenziata dei volumi sono volte ad agevolare una **maggiore leggibilità e fruibilità** della documentazione, prevedendo altresì per ciascuna uscita una iniziativa di presentazione in luoghi pubblici che ne consentano la più ampia pubblicità e risonanza. Ciò contribuisce a una effettiva divulgazione delle informazioni sulle attività svolte dall’Agenzia e sulla qualità dei servizi di Roma Capitale. Nel tempo è stato, infatti, registrato che la Relazione annuale dell’Agenzia catturava l’attenzione degli organi istituzionali e della collettività soltanto nella parte dedicata all’indagine sulla qualità della vita (che peraltro occupava il circoscritto spazio di una ventina di pagine), lasciando in secondo piano la rendicontazione sull’attività svolta dalla struttura, nonché l’analisi dei dati nei singoli settori.

In particolare, la documentazione si articola in **quattro volumi**, ciascuno dei quali è pubblicato a distanza di determinati intervalli temporali, prevedendo un’uscita in sequenza tale da permettere un’adeguata attenzione alle singole componenti del lavoro. Questo primo volume è dedicato all’approfondimento dell’attività svolta dall’ACoS dall’insediamento della nuova *governance* (2 dicembre 2022) ad oggi e all’analisi dello stato dei servizi pubblici locali in rapporto alla dimensione della qualità percepita (in cui si colloca, tra i vari aspetti, il punteggio sulla qualità della vita). I successivi volumi riguarderanno, rispettivamente e nell’ordine, le c.d. funzioni del benessere (tra cui i settori culturale e sociale), l’igiene urbana e il verde pubblico (a cui si aggiungono i servizi cimiteriali), la mobilità e altri servizi (come quelli a rete e online).

Questo primo volume si articola in due parti principali.

La **prima** contiene l’illustrazione, molto dettagliata, delle attività dell’Agenzia dal dicembre 2022 all’ottobre 2023, considerando le attività di programmazione, di studio

e monitoraggio, di controllo sulla base delle convenzioni sottoscritte con i dipartimenti di Roma Capitale, di rilascio di pareri, di creazione di nuovi progetti (specialmente rivolti a promuovere l'attenzione verso la qualità dei servizi), di lancio di iniziative volte alla collaborazione con altri soggetti, di comunicazione (audizioni della Presidente, sito istituzionale, canali social, partecipazione della Presidente in rappresentanza dell'Agenzia a convegni e osservatori sul tema dei servizi pubblici).

La **seconda** parte è dedicata all'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale per il 2023. Vengono, dunque, riportati: i profili metodologici dell'analisi; i contenuti ed esiti dell'indagine sulla qualità della vita 2023, sia in termini complessivi, sia per zone e fattori, e sia per specifiche componenti; i dati concernenti la qualità dei servizi pubblici locali, in via generale e per settori (*Mobilità e trasporto; Igiene urbana e servizi cimiteriali; Il servizio idrico integrato: acqua potabile; Illuminazione pubblica; Asili nido, servizi sociali, farmacie comunali; Cultura; Altri servizi*). Chiudono il volume alcune riflessioni conclusive, relative alle tendenze generali emerse dall'analisi e alle prospettive, in termini di spunti e proposte.

La Presidente

Prof. Avv. Elisa D'Alterio

Il testo della Relazione annuale 2022-2023, Volume I,
è accessibile e scaricabile dal sito istituzionale dell'Agenzia.

PARTE PRIMA

2. L'attività dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (dicembre 2022 – ottobre 2023)

Nei successivi paragrafi è riportata, nel dettaglio, l'attività dell'Agenzia con riferimento al periodo corrispondente al mandato della nuova **Presidente, Prof. Avv. Elisa D'Alterio**, e del nuovo **Consiglio di Direzione**, composto dalla stessa Presidente, dal **vicepresidente avv. Santo Emanuele Mungari** e dal **consigliere avv. Emanuele Besi**.

Il nuovo Atto istitutivo dell'Agenzia, adottato nell'ottobre 2022 dall'Assemblea Capitolina, ha modificato la previgente *governance* di ACoS, lasciando invariati vari altri aspetti. Le principali novità hanno riguardato:

- la trasformazione del vertice dell'Agenzia: da un organo monocratico si è passati alla previsione di un organo collegiale (Consiglio di Direzione), presieduto da un Presidente;
- le funzioni dell'organo di vertice: l'attuale Presidente e Consiglio di Direzione sono organi di indirizzo e operano, di conseguenza, all'esterno della gestione e della amministrazione attiva, nel rispetto del principio di separazione tra indirizzo e gestione;
- la Presidente e i componenti del Consiglio ricoprono l'incarico a titolo onorifico, senza la percezione di alcuna indennità (è previsto un gettone a seduta di 30 euro e un rimborso spese);
- la durata dell'incarico sia della Presidente, sia degli altri componenti del Consiglio è di due anni.

Gli aspetti lasciati invariati possono sintetizzarsi come segue:

- l’Agenzia è organismo dell’Assemblea Capitolina, interno a Roma Capitale;
- percepisce, in via principale, un contributo annuale di funzionamento su approvazione dell’Assemblea, di carattere non permanente e di importo variabile, in base a quanto – di anno in anno – stabilito dall’Assemblea;
- può avvalersi soltanto di un personale in comando (in senso atecnico), assegnato da Roma Capitale, e di rapporti di lavoro di natura temporanea e/o occasionale;
- l’elenco complessivo dei compiti dell’Agenzia è rimasto pressoché inalterato.

2.1. L’insediamento della nuova Presidente e del nuovo Consiglio di Direzione

L’insediamento della Presidente prof. avv. Elisa D’Alterio e del nuovo Consiglio di Direzione, nella composizione data dalla Presedente stessa, dal vicepresidente avv. Santo Emanuele Mungari e dal consigliere avv. Emanuele Besi, è avvenuto in data 2 dicembre 2022, ad esito del perfezionamento, sui piani sia politico sia amministrativo, dei processi di nomina.

La Presidente D’Alterio è la prima donna ad entrare nella *governance* dell’ACoS. Tale nomina ha, dunque, rappresentato, una garanzia del principio di **pari opportunità** nell’organo di indirizzo dell’Agenzia (per vedere la composizione dei precedenti organi dell’ACoS, si può consultare l’apposita sezione del sito web dell’ACoS: https://www.agenzia.roma.it/it-schede-3-organi_di_indirizzo).

Le competenze della Presidente e degli altri componenti del Consiglio di Direzione sono prevalentemente concentrate nelle scienze giuridiche, con particolare riguardo al diritto amministrativo e alla scienza dell’amministrazione.

La Presidente ha, in base all'Atto istitutivo, una principale funzione di rappresentanza istituzionale dell'Agenzia; il Consiglio di Direzione ha, nel complesso, la funzione di indirizzo, definendo le strategie.

L'insediamento è, quindi, avvenuto a Consiliatura (quella del Sindaco Roberto Gualtieri) già avviata da oltre un anno e a seguito della modifica dell'Atto istitutivo dell'Agenzia deliberata dall'Assemblea Capitolina in data 4 ottobre 2022.

2.2. L'organizzazione dell'Agenzia

L'ACoS è definibile quale **organismo strumentale ai sensi dell'articolo 3, comma 8, del decreto legislativo n. 156 del 2010 sull'ordinamento di Roma Capitale**. La citata norma prevede che *«lo statuto ed i regolamenti di cui al comma 4 prevedono e disciplinano, nei limiti delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente e nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 6, forme di monitoraggio e controllo da affidare ad organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta capitolina, finalizzate a garantire, nell'esercizio delle funzioni riconducibili ai livelli essenziali delle prestazioni e delle funzioni fondamentali, il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio definiti dai decreti legislativi di cui all'articolo 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42, nonché l'efficace tutela dei diritti dei cittadini»*.

L'Agenzia non ha, dunque, una personalità giuridica distinta da quella di Roma Capitale, trattandosi di organismo istituito *ex novo* con delibera dell'Assemblea Capitolina, privo di una propria dotazione organica e soggetto ai limiti finanziari e di bilancio di Roma Capitale. Nel rispetto di tali limiti l'Agenzia regola il funzionamento e l'organizzazione interni, nonché predispone una contabilità separata ai fini della gestione del contributo di funzionamento, contabilmente allocato nell'ambito dei trasferimenti correnti dell'Ufficio dell'Assemblea Capitolina, quale Centro di Responsabilità amministrativa-Cra di riferimento (si rinvia all'Allegato A del

Piano esecutivo di gestione di Roma Capitale 2023-2025), e delle risorse finanziarie previste dai contratti di servizio a cui accedono specifiche convenzioni tra l’Agenzia e i Dipartimenti competenti di Roma Capitale.

In esecuzione di quanto previsto nell’Atto istitutivo, e segnatamente nell’articolo 6, comma 1, e nel dispositivo della delibera dell’Assemblea Capitolina con cui si adotta tale Atto istitutivo e si stabilisce «*di revocare la Deliberazione dell’Assemblea Capitolina n. 34 del 27 giugno 2017 e di abrogare ogni altra disposizione – ad eccezione di quelle del Regolamento del Consiglio Comunale – che risulti in contrasto con la presente Deliberazione*», il Consiglio di Direzione ha adottato un nuovo Regolamento interno. Considerato, infatti, il manifesto contrasto, e la conseguente disapplicazione, di varie parti del Regolamento di organizzazione e funzionamento adottato nel 2018 dalla precedente *governance* dell’Agenzia con l’attuale assetto istituzionale e organizzativo, il Consiglio ha deliberato, in data 25 maggio 2023, l’adozione di **un nuovo Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Agenzia**, a cui sono stati apportati ulteriori aggiornamenti in data 12 luglio 2023.

In esecuzione dell’art. 12 del citato Regolamento di organizzazione e funzionamento dell’Agenzia e al fine di assicurare l’esercizio di un accurato e specifico controllo di natura tecnica sulla gestione finanziario-contabile, a garanzia dell’Agenzia stessa, il Consiglio di Direzione ha deliberato (del. n. 2 del 2023) la costituzione dell’**Organo di revisione e audit contabile (Collegio dei revisori)**, che si è insediato in data 12/05/2023. Fino a quella data ha operato il preesistente collegio dei revisori, nominato dalla precedente *governance* dell’Agenzia.

A seguito della sopravvenuta cessazione dell’incarico di uno dei nuovi componenti del Collegio, per ragioni dipendenti dall’Amministrazione di appartenenza, il Consiglio di Direzione ha provveduto all’integrazione dell’organo di controllo, deliberando, nell’agosto 2023, la nomina del sostituto.

Ai componenti dell’organo di controllo, sempre su indirizzo del Consiglio di Direzione, è stato dimezzato il compenso, rispetto agli importi più elevati che erano stati invece fissati dalla precedente *governance* dell’Agenzia, al fine di rendere più

congruo e proporzionato l'importo, visti il basso livello di complessità e le ridottissime dimensioni dell'Agenzia.

Per quanto riguarda altre funzioni organizzative, il Consiglio di Direzione, ritenendo essenziale conformare le attività di misurazione e valutazione delle performance del personale assegnato all'Agenzia rispetto a quanto previsto dalla legge (e, in particolare, al d.lgs. n. 150/2009 e al TUEL), ha deliberato, in ragione del numero molto contenuto di unità personale in assegnazione, di acquisire **la disponibilità del Nucleo di valutazione di Roma Capitale** a svolgere le funzioni anche con riferimento a tali unità di personale assegnate, disponibilità che è stata confermata dal Nucleo ad inizio giugno 2023. Al riguardo, il Consiglio di Direzione ha immediatamente dato mandato al Segretario generale *pro tempore* dell'Agenzia di procedere con il perfezionamento della convenzione da stipulare con il Nucleo di valutazione di Roma Capitale e di predisporre tempestivamente la relazione sulla performance nel rispetto dei termini di legge.

2.3. Le attività principali

Dalla data di insediamento della nuova Presidente e del nuovo Consiglio di Direzione (dicembre 2022) alla data di uscita della presente Relazione (ottobre 2023), l'Agenzia ha adottato quasi una ventina di indagini e studi (con una media di circa due rapporti al mese, non considerando la pausa estiva), ha trasmesso ai Dipartimenti di Roma Capitale con cui sono state attivate alcune convenzioni le relazioni periodiche nei settori di competenza, ha seguito le segnalazioni degli utenti sui principali disservizi.

La Presidente ha convocato e riunito il Consiglio di Direzione con una media di circa 2-3 volte al mese, ha reso pienamente trasparente il processo di pianificazione dell'attività dell'Agenzia sottoponendo, prima della sua adozione definitiva, il Piano delle attività dell'Agenzia per l'anno 2023 ad osservazioni e proposte di tutti i

Consiglieri capitolini – tempestivamente recepite –, ha attivamente partecipato a tutte le audizioni che le sono state richieste dalle commissioni consiliari.

Sono oltre un centinaio gli articoli di stampa che, dal dicembre 2022 alla data di uscita della presente Relazione, hanno menzionato e utilizzato i rapporti dell'Agenzia per illustrare lo stato dei servizi della città; sono state varie le occasioni in cui la Presidente ha rappresentato l'Agenzia nell'ambito di iniziative scientifiche e di occasioni istituzionali.

Questo è soltanto un rapido sguardo di insieme.

Segue una illustrazione dettagliata delle singole attività dell'Agenzia. Vi sono le attività di carattere amministrativo collegate al funzionamento, come quelle concernenti la programmazione; le attività a impulso dell'Agenzia stessa, svolte quindi in modo proattivo, quali le attività di studio e monitoraggio, la realizzazione di progetti e l'avvio di iniziative; vi sono infine le attività che l'Agenzia svolge su richiesta dell'Amministrazione comunale, e quindi in modo reattivo, come i monitoraggi svolti in base a determinate convenzioni e il rilascio di pareri. Più precisamente, si considerano:

- a) la programmazione;
- b) le attività di studio e monitoraggio;
- c) i progetti;
- d) le iniziative;
- e) le convenzioni;
- f) i pareri.

a) La programmazione

Ai sensi dell'articolo 6, comma 3, dell'Atto istitutivo, «l'Agenzia, all'inizio dell'esercizio finanziario, trasmette all'Assemblea Capitolina il proprio bilancio di previsione. L'Agenzia presenta, inoltre, annualmente all'Assemblea Capitolina il rendiconto relativo alla gestione delle spese per il proprio funzionamento».

Il Consiglio di Direzione ha deliberato, entro il mese di marzo 2023, l'adozione del **bilancio di previsione anno 2023**, con deliberazione n. 1 del 2023, pubblicata sul sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione Amministrazione trasparente, Provvedimenti, Deliberazioni del Consiglio di Direzione. Il bilancio è stato approvato previa acquisizione del parere favorevole rilasciato dal Collegio dei revisori dell'Agenzia e trasmesso all'Assemblea capitolina.

Il Consiglio di Direzione ha deliberato, una volta integrata la composizione dell'organo di controllo e audit finanziario con il nuovo componente e acquisito il parere favorevole da parte dell'organo stesso, il **rendiconto** relativo alla gestione delle spese per il proprio funzionamento (bilancio consuntivo 2022), con deliberazione n. 4 del 2023. Anche tale deliberazione è pubblicata sul sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione Amministrazione trasparente, Provvedimenti, Deliberazioni del Consiglio di Direzione. Il rendiconto, unitamente alla documentazione allegata, è stato trasmesso all'Assemblea capitolina.

In base all'articolo 4, ultimo comma, dell'Atto istitutivo, «*il Consiglio di Direzione, su impulso e coordinamento del Presidente, elabora e approva il piano annuale delle attività dell'Agenzia da trasmettere all'Assemblea Capitolina*». La Presidente ha, dunque, dato impulso all'elaborazione e adozione del **Piano annuale delle attività dell'Agenzia per il 2023**, convocando la riunione operativa del Consiglio di Direzione, che si è svolta in data 08 febbraio 2023. Nell'ambito di tale riunione è stata programmata l'intera attività in prospettiva pluriennale e predisposto il piano annuale, che è stato definitivamente approvato e adottato in data 29 marzo 2023.

Il documento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione Amministrazione trasparente, Bilanci e rendiconti, Bilanci di previsione, Bilancio di previsione 2023, tra gli allegati scaricabili.

Estratto dell'indice del Piano annuale delle attività di ACoS per il 2023

Piano annuale delle attività dell'Agenzia 2023

Sommario

1.	Attività di carattere trasversale	2
2.	Attività relative al servizio di igiene urbana	4
3.	Attività relative al verde pubblico	5
4.	Attività relative al sistema della mobilità	6
5.	Attività relative ai servizi a rete	7
6.	Attività relative al settore sociale	8
7.	Attività relative ai servizi cimiteriali	9
8.	Attività relative al settore cultura	10
9.	Attività relative al settore turismo	11
10.	Attività relative ai servizi on line	13
11.	Altre attività	13

L'attività di programmazione trova un parziale riscontro nella Relazione annuale (parziale, in quanto la relazione esce prima della chiusura dell'anno), adottata ai sensi dell'articolo 7 dell'Atto istitutivo.

b) Le attività di studio e monitoraggio

Le attività di studio e monitoraggio dell'ACoS corrispondono ad approfondimenti, studi, focus, avviati in modo autonomo dall'Agenzia, in assenza pertanto di una richiesta specifica da parte di Roma Capitale. Si tratta del cuore della funzione di controllo dell'Agenzia, in quanto totalmente sottratta, a partire dalle modalità di avvio e perimetrazione dell'oggetto del controllo, alle istruzioni o alla volontà dell'amministrazione capitolina e dei soggetti erogatori dei servizi (i controllati).

Nell'ambito della programmazione per l'anno 2023, sono stati previsti approfondimenti originali e innovativi, tra i quali, a titolo di esempio, il rapporto sulla presenza di deiezioni sulle strade di Roma (uscito nel maggio 2023), che ha avuto ampia diffusione e risonanza, visto il disagio, molto esteso nell'intera città, creato da tale situazione, determinata tanto dall'incuria e cattiva condotta dei padroni degli animali, quanto dal funzionamento del servizio di pulizia delle strade (rientrante nell'igiene urbana).

Estratto della copertina del Rapporto sulla presenza di deiezioni sulle strade di Roma



Altro rapporto molto originale, adottato per la prima volta nel 2023, è il “Report Case Famiglia 2023. Indagine esplorativa sulle Case Famiglia presenti nei principali Comuni Italiani” (in uscita ad ottobre 2023). L’idea nasce da una richiesta specifica, avanzata dall’Assemblea Capitolina, che l’Agenzia ha prontamente recepito nel proprio piano delle attività 2023.

Estratto della copertina del Rapporto sulle Case Famiglia



Dal 2 dicembre 2022 all’ottobre 2023 sono stati prodotti **18 rapporti** – quindi una media di **circa due rapporti al mese**, eliminando la pausa estiva – rientranti in tale

ambito di attività e distinti, a loro volta, in due sottocategorie: “Indagini e monitoraggi” e “Studi e analisi”.

Di seguito l’elenco delle pubblicazioni rientranti nella categoria “Indagini e monitoraggi” e realizzate nel periodo di riferimento:

Tabella: Indagini e monitoraggi

Report Case Famiglia 2023. Indagine esplorativa sulle Case Famiglia presenti nei principali Comuni Italiani (6 ottobre 2023)
Monitoraggio della qualità erogata sullo stato della manutenzione del “verde” nelle aree di interesse storico-archeologico presenti sul territorio di Roma Capitale (28 luglio 2023)
Report indagine “Asili Nido 2023” (28 giugno 2023)
Report bus turistici hop on & hop off (22 giugno 2023)
Report DigitRoma Wi-Fi 2023 (6 giugno 2023)
Report Farmacie Comunali 2022 (26 maggio 2023)
Report presenza di deiezioni sulle strade di Roma (12 maggio 2023)
Report monitoraggio bagni pubblici nel centro di Roma (21 aprile 2023)
Report monitoraggio tweet TPL 2022 (12 aprile 2023)
Monitoraggio dispositivi di annuncio “prossima fermata” treni metropolitana linea A (24 marzo 2023)
Indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali a Roma. Valutazioni dei turisti (22 febbraio 2023)
Illuminazione pubblica a Roma - Rapporto sulla gestione dei guasti (1° febbraio 2023)
Monitoraggio delle stazioni della metropolitana (27 dicembre 2022)

Di seguito l’elenco delle pubblicazioni rientranti nella categoria “Studi e analisi” e realizzate nel periodo di riferimento:

Tabella: Studi e analisi

“Invito alla lettura” Bibliografia ragionata in tema di Servizi pubblici locali. Aggiornamento al mese di settembre 2023 (16 settembre 2023)
Le newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina (29 agosto 2023)
Report Le segnalazioni dei cittadini ricevute dall'ACoS per i Servizi Pubblici Locali 2022-I semestre 2023 (14 luglio 2023)
Focus “La cultura nei municipi romani 2019-2022” (7 luglio 2023)
Servizi on line di Roma Capitale e popolazione over 65 (31 marzo 2023)

Tutti i lavori riportati nelle due precedenti tabelle sono pubblicati e agevolmente scaricabili dal sito istituzionale dell’Agenzia nelle apposite sezioni:

https://www.agenzia.roma.it/it-ricerca_publicazioni?categoria=Indagini%20e%20monitoraggi

https://www.agenzia.roma.it/it-ricerca_publicazioni?categoria=Studi%20e%20analisi

c) I progetti

Su idea e impulso della Presidente, l’Agenzia ha inteso avviare un progetto complessivo di sensibilizzazione delle generazioni più giovani verso il tema della qualità dei servizi pubblici nella città di Roma.

In particolare, si tratta di un progetto volto a **coinvolgere attivamente i giovani e gli studenti nel continuo processo di sviluppo e miglioramento che caratterizza la città**, proponendo alle istituzioni scolastiche e universitarie di invitare i ragazzi ad approfondire temi legati ai servizi pubblici locali e ad organizzare le proprie idee, proposte e aspettative all’interno di contributi da presentare nell’ambito di eventi dedicati.

Con particolare riferimento alle scuole, si è deciso di avviare il progetto con un campione iniziale di scuole secondarie, selezionate all’interno dei Municipi IV e XIV di Roma Capitale, che si sono mostrati interessati all’iniziativa. Si è dunque tenuta la

riunione di avvio del progetto in data 18 settembre 2023, dove si sono condivisi contenuti e modalità dell'attività progettuale.

Progetto di ACoS, "La città che vorrei"



Il Progetto sperimentale "La città che vorrei" mira a favorire l'avvicinamento dei giovani al mondo dei servizi pubblici locali, per quanto riguarda la futura formazione professionale dell'individuo, nell'ottica dello sviluppo culturale, sociale e psicologico della persona nel suo insieme.

Il Progetto prevede l'inserimento degli studenti degli Istituti Scolastici selezionati in un programma di attività extra-scolastiche consistenti nella realizzazione di supporti operativi, fornendo, così, un bagaglio di strategie e di esperienze metodologiche che la didattica dovrebbe offrire allo studente per renderlo capace di acquisire informazioni e conoscenze. Partecipando al concorso, i giovani realizzeranno delle proposte da illustrare attraverso più strumenti multimediali (documenti, foto, video).

I temi dei contributi possono essere specifici o trasversali: verde/parchi; strutture sportive comunali; etc.

In aggiunta all'avvio del predetto progetto, è in fase di perfezionamento il progetto sperimentale dell'**Application ACoS per telefoni cellulari**, con cui, rispetto a un

campione selezionato di cittadini utenti, presso le cui abitazioni è attivato il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, si consente all'utente di dare un riscontro immediato sulla corretta raccolta dei rifiuti. Il progetto, tenuto fermo per alcuni anni, è stato rianalizzato, ri-perimetrato e rinnovato, al fine di consentirne un lancio sperimentale e su ridotta scala. I dati sono destinati a confluire nel database di ACoS, dove sono conservati tutti i dati dell'Agenzia nel rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, e costituiscono un patrimonio informativo di particolare interesse.

d) Le iniziative

Tra le iniziative di maggiore rilievo adottate dall'Agenzia nel periodo di riferimento, vi rientra l'ipotesi di avvio del **protocollo di intesa tra l'ACoS e l'Istituto nazionale di statistica-ISTAT**.

L'obiettivo è quello di realizzare una stabile collaborazione con il principale soggetto pubblico che a livello nazionale svolge indagini e approfondimenti statistici, al fine di condividere informazioni e dati – al riguardo, l'Agenzia dispone di un complesso e copioso bagaglio informativo, contenente dati sia grezzi (documentazione fotografica, esiti dei questionari, esiti di interviste, riscontri dei rilevatori sul campo), sia elaborati (nell'ambito dei rapporti e delle relazioni), focalizzato sulla realtà di Roma Capitale –, valutare metodologie, svolgere approfondimenti di interesse comune.

A tal fine, la Presidente ha partecipato a una prima riunione presso l'ISTAT in data 25 settembre 2023.

L'Agenzia ha, inoltre, avviato nel mese di settembre 2023 alcuni confronti con associazioni operanti sul territorio (ad es., Carteinregola, ecc.).

e) Le convenzioni

A) Convenzione in tema di igiene urbana

Il monitoraggio permanente della qualità erogata dei servizi di igiene urbana è disciplinato mediante convenzione tra l’Agenzia e il **Dipartimento Ciclo dei rifiuti Prevenzione e Risanamento** (la Convenzione vigente è stata sottoscritta il 20 marzo 2020 ed è stata a più riprese prorogata fino a dicembre 2023).

Le attività di monitoraggio della qualità erogata comprendono ispezioni e indagini, mentre sul piano della qualità percepita è prevista l’esecuzione di questionari con metodo CATI.

L’Agenzia ha prodotto e trasmesso al Dipartimento competente, nel 2023, il report annuale di qualità erogata per il 2022 (in data 14 febbraio 2023) e i due report trimestrali di qualità erogata per i due primi trimestri del 2023 (rispettivamente in data 28 aprile 2023 e 14 luglio 2023). Per la qualità percepita, oltre ai dati contenuti nella presente relazione, è prevista la trasmissione degli esiti di specifici questionari.

B) Convenzione in tema di servizi cimiteriali

Il monitoraggio dei servizi cimiteriali è previsto nel relativo contratto di servizio (DGCa n. 99/2018 anni 2018-2023), a cui si collega la Convenzione siglata fra il **Dipartimento Tutela Ambientale** e l’Agenzia il 20 dicembre 2018, oggetto di proroghe. L’Agenzia realizza il monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi erogati negli 11 cimiteri capitolini, con frequenze ed indicatori differenziati in base all’importanza dei cimiteri e ai servizi erogati.

Nel corso del 2023, l’Agenzia ha prodotto e trasmesso al Dipartimento competente, nell’ambito di tale convenzione, il rapporto per il secondo semestre del 2022 (in data 7 febbraio 2023) e il rapporto per il primo semestre del 2023 (in data 14 luglio 2023).

C) Convenzione in tema di turismo

Il monitoraggio dei servizi erogati da Zètema per conto di Roma Capitale negli anni 2020-2022, nell'ambito del settore turistico, è stato eseguito dall'Agenzia in conformità a quanto previsto nel contratto di affidamento approvato con DGCan. 2/2020. L'avvio del monitoraggio è stato formalizzato attraverso la sottoscrizione della Convenzione fra il **Dipartimento Grandi Eventi Sport Turismo e Moda** e l'Agenzia in data 29 settembre 2020. Con nota del medesimo Dipartimento Turismo, n. 34686 dell'11 novembre 2021, le attività sono state prorogate a tutto il 2022.

Ad esito di queste attività, nel mese di febbraio 2023, l'Agenzia ha trasmesso al Dipartimento competente il rapporto finale contenente gli esiti del suddetto monitoraggio.

Tutti i dati raccolti dall'ACoS nello svolgimento delle rilevazioni e indagini confluiscono in via diretta nella **Banca dati informatica gestita dall'Agenzia**, attraverso un apposito portale. La banca dati, posto il regime di riservatezza vigente sulla documentazione prodotta ai sensi delle predette convenzioni, non può essere aperta al pubblico. Tuttavia, i dati, in formato grezzo e anonimo, sono spesso rielaborati al fine della predisposizione e adozione di studi, ricerche e approfondimenti, avviati in modo proattivo dall'Agenzia, e pubblicati sul sito istituzionale.

La Presidente dell'Agenzia, nell'ambito di una delle varie audizioni in cui è stata ascoltata presso l'Assemblea capitolina, ha proposto l'idea della realizzazione di una **Convenzione quadro** tra l'Agenzia e i Dipartimenti di Roma Capitale interessati, al fine di evitare la frammentazione di accordi e convenzioni e disegnare una cornice unica e stabile a questo tipo di attività dell'ACoS.

f) I pareri

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Atto istitutivo, relativo ai compiti dell'Agenzia, l'ACoS, tra le varie attività, è tenuta a rilasciare un parere non vincolante sugli standard

di qualità contenuti nei contratti di servizio conclusi da Roma Capitale con le società partecipate erogatrici dei servizi pubblici locali.

I pareri emessi dall'ACoS riguardano tanto i contratti di servizio, quanto le linee guida che per prassi precedono la redazione dei contratti stessi, contenendo le istruzioni ai fini della formulazione.

Di seguito l'elenco dei pareri richiesti da Roma Capitale e rilasciati dall'ACoS nel periodo di riferimento della presente Relazione.

Tabella: I pareri dell'ACoS

Parere sulla proposta Dec. g.c. 76/2022, Linee guida concernenti gli indirizzi per la redazione dei contratti di servizio tra Roma Capitale e le Società aequa roma s.p.a., Società Risorse per Roma s.p.a., Roma servizi per la mobilità s.r.l. e Zètema progetto cultura s.r.l. (20 dicembre 2022)
Approvazione delle Linee guida per il comparto sociale finalizzate alla stipula di Contratto di Servizio tra Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali e Salute e Azienda Farmasociosanitaria Capitolina Farmacap per il triennio 2023-2025 (20 dicembre 2022)
Parere sulla proposta Dec. G.C. 74/2022 Indirizzi programmatici e Linee Guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA s.p.a. (20 dicembre 2022)

2.4. La comunicazione

La comunicazione rappresenta un ambito di attività molto rilevante per l'Agenzia. Essa è volta a garantire la circolazione e la conoscenza dei rapporti e di molti altri lavori dell'Agenzia sia presso l'Assemblea Capitolina e l'Esecutivo di Roma Capitale, sia presso la collettività complessivamente considerata.

Con riferimento ai rapporti con gli organi assembleare ed esecutivo, la Presidente e il Consiglio di Direzione hanno avviato una interazione molto sistematica e capillare, disponendo la trasmissione dei rapporti e dei vari studi svolti dall'Agenzia non solo alla Presidenza dell'Assemblea capitolina ma a tutti i Consiglieri capitolini, che sono stati quindi costantemente aggiornati, in modo diretto e trasparente, sulle attività dell'ACoS.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, dell'Atto istitutivo, «*l'Agenzia può essere sentita e chiamata a riferire su questioni attinenti ai servizi pubblici locali dall'Assemblea Capitolina e dalle Commissioni capitoline*». A tal riguardo, la Presidente dell'ACoS è stata sentita e chiamata a riferire in tre occasioni su questioni attinenti all'attività dell'Agenzia da parte di alcune Commissioni capitoline, come verrà di seguito più analiticamente riportato.

La Presidente ha, inoltre, partecipato a circa una decina di riunioni presso la Presidenza dell'Assemblea Capitolina e il Gabinetto del Sindaco su questioni concernenti l'attività dell'Agenzia.

Ratione materiae, i rapporti sono stati altresì sistematicamente trasmessi ai componenti della Giunta capitolina e, nei casi in cui poteva essere di interesse, anche ai presidenti e assessori dei singoli municipi.

Il rapporto sul “*Monitoraggio della qualità erogata sullo stato della manutenzione del “verde” nelle aree di interesse storico-archeologico presenti sul territorio di Roma Capitale*” è stato, altresì, sottoposto all'attenzione della Soprintendenza speciale di Roma Archeologia Belle Arti Paesaggio del Ministero della cultura, al fine di portare l'attività dell'ACoS anche all'attenzione delle istituzioni statali territorialmente competenti.

Con riferimento alla comunicazione rivolta alla collettività, l'Agenzia pubblica tutti i propri lavori, ad eccezione di quelli sottoposti a riservatezza in virtù di quanto stabilito nelle convenzioni sottoscritte con Roma Capitale, sul sito istituzionale e divulga l'avvenuta pubblicazione attraverso alcuni canali social. Le pubblicazioni sono, inoltre, accompagnate dalla diffusione di comunicati stampa, inoltrati a diverse agenzie di stampa e professionisti in ambito giornalistico.

a) Le audizioni della Presidente

La Presidente ha partecipato a tre diverse audizioni, convocate da Commissioni capitoline. In particolare:

- **Audizione presso la Commissione capitolina permanente XI – Scuola**

Il 27 marzo 2023 la Presidente ha parlato alla seduta della Commissione Capitolina permanente XI - Scuola, presieduta dall'on. Carla Consuelo Fermariello.

Nell'occasione, la Presidente ha presentato le attività svolte negli anni dall'Agenzia in particolare nel settore dei servizi scolastici, sottolineando l'importanza di utilizzare *«le opportunità che questo organismo offre dal punto di vista conoscitivo, strumento unico non solo nella città di Roma, ma a livello di nazionale»*, in quanto, come la Presidente ha ribadito, *«verifica sul campo nel concreto lo stato dell'arte di ciascun servizio»*. Pertanto, *«è una attività estremamente importante, perché restituisce lo stato di fatto della qualità dei servizi»*. La Presidente ha inoltre ricordato, a proposito del recente riordino del quadro normativo e giuridico in materia di servizi pubblici locali, come sia centrale ai fini della massima trasparenza, informazione e comunicazione il tema dei controlli sui servizi pubblici, insieme alla valutazione della loro qualità e all'adozione delle Carte dei servizi.

La Presidente ha quindi illustrato i dati contenuti nel cruscotto degli indicatori, sottolineando che l'offerta complessiva degli asili nido comunali – pari al 30% sulla popolazione di bambini – è quasi sufficiente rispetto alla soglia europea del 33% fissata nel 2002. Altresì l'applicazione delle tariffe progressive, unitamente alla drastica riduzione delle liste di attesa, ha permesso di conseguire nel recente passato una valutazione sempre superiore alla sufficienza per gli asili nido, raggiungendo il voto massimo (6,7 su 10) nella penultima edizione dell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

- **Audizione presso la Commissione capitolina Roma Capitale, Statuto e Innovazione Tecnologica**

Il 12 maggio 2023 la Presidente ha parlato nella seduta della Commissione Capitolina Roma Capitale, Statuto e Innovazione Tecnologica, presieduta dall'on. Riccardo Corbucci.

Nell'occasione la Presidente ha illustrato il ruolo e le attività dell'Agenzia, nonché lo scopo della Relazione Annuale, i monitoraggi in autonomia e in convenzione, i *focus*, gli studi e i pareri, passando in rassegna il Piano delle Attività 2023. La Presidente ha altresì riferito in merito alla situazione lavorativa dei dipendenti, oggetto della convocazione della commissione.

- **Audizione presso la Commissione capitolina di controllo garanzia e trasparenza**

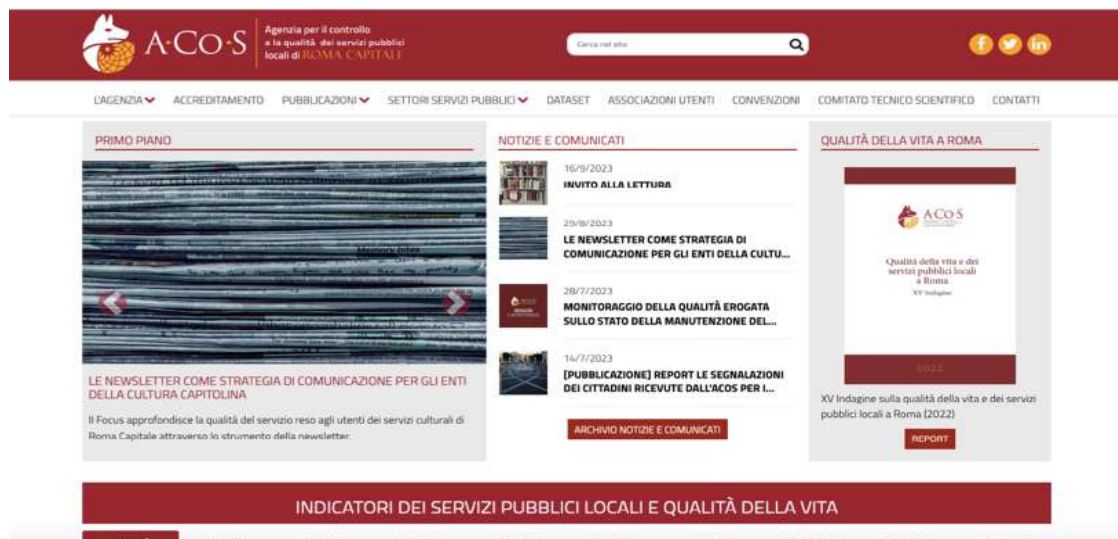
Il 21 luglio 2023 la Presidente ha parlato nella seduta della Commissione Capitolina di controllo garanzia e trasparenza, presieduta dall'on. Federico Rocca.

Nell'occasione, la Presidente ha illustrato il funzionamento, l'assetto organizzativo e la situazione del personale dell'Agenzia.

b) Il sito istituzionale e la newsletter

L'Agenzia ha un proprio sito istituzionale in cui vengono pubblicati tutti i lavori, le notizie più rilevanti, gli incontri di rilievo, le informazioni relative alle condizioni di svolgimento dei servizi pubblici locali, ai sensi dell'articolo 5 (spec. comma 1, lettera c) dell'Atto istitutivo.

Particolare del sito istituzionale dell'ACoS



The screenshot shows the homepage of the ACoS website. The header features the ACoS logo and name, a search bar, and social media icons. The main navigation menu includes: AGENZIA, ACCREDITAMENTO, PUBBLICAZIONI, SETTORI SERVIZI PUBBLICI, DATASET, ASSOCIAZIONI UTENTI, CONVENZIONI, COMITATO TECNICO SCIENTIFICO, and CONTATTI. The content area is divided into three columns: 'PRIMO PIANO' with a featured article titled 'LE NEWSLETTER COME STRATEGIA DI COMUNICAZIONE PER GLI ENTI DELLA CULTURA CAPITOLINA'; 'NOTIZIE E COMUNICATI' with a list of recent news items including 'INVITO ALLA LETTURA', 'LE NEWSLETTER COME STRATEGIA DI COMUNICAZIONE PER GLI ENTI DELLA CULTURA...', 'MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA SULLO STATO DELLA MANUTENZIONE DEL...', and '[PUBBLICAZIONE] REPORT LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI RICEVUTE DALL'ACoS PER I...'; and 'QUALITÀ DELLA VITA A ROMA' with a featured report titled 'XV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2022)'. A footer bar contains the text 'INDICATORI DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI E QUALITÀ DELLA VITA' and a navigation menu with categories: QUALITÀ, NOTIZIE, SERVIZI, IL SISTEMA, SOCIALE, CIMITERI, CULTURA E TURISMO, and SERVIZI ON-LINE.

Il sito web istituzionale contiene altresì l'archivio delle newsletter con le attività e informazioni principali dell'Agenzia. Nel 2023 (gennaio-settembre) sono state trasmesse oltre una decina di newsletter.



Alla newsletter dell'ACoS risultano iscritti circa 200 indirizzi e-mail, che sono aumentati tra il mese di agosto e quello di settembre 2023, anche grazie alla più intensa promozione e divulgazione dell'iniziativa (13 agosto 2023).



Iscriviti alla Newsletter di ACoS e rimani informato su rapporti e studi dell'Agenzia!

c) I canali social

L'ACoS ha vari canali *social*. Quelli di maggiore rilievo, e al momento più visitati, sono il canale "Twitter" e "LinkedIn".

Per quanto riguarda Twitter, **@ACoS_Roma** ha 716 Follower e una visione dei post (c.d. *Twitt*) pubblicati che conta, mediamente, un centinaio di visualizzazioni. A partire dal mese di agosto 2023, i post di ACoS hanno registrato un notevole incremento di visualizzazioni (ad esempio, il post sullo studio dedicato alle newsletter degli enti della cultura capitolina ha registrato 533 visualizzazioni).



Per quanto riguarda LinkedIn, la pagina dell’ACoS, in passato non molto visitata, ha registrato negli ultimi mesi un picco di visualizzazioni (impressioni) molto significativo.

In particolare, i Follower totali sono 1297, con un aumento negli ultimi due mesi di circa un centinaio di adesioni. Le visualizzazioni della pagina, considerando il mese di settembre 2023 (LinkedIn rende accessibili i dati soltanto per gli ultimi 30 giorni), ammontano a 176, con un aumento del 45.5% rispetto al precedente mese; 1650 sono mediamente le comparse nelle ricerche in circa una settimana.

Particolarmente interessante è il numero di impressioni (818), cresciuto del 100% nel periodo di riferimento, con una percentuale di interesse del 1040%. Ricevono particolare attenzione (percentuale di interesse) alcuni approfondimenti settoriali e tematici, nonché le partecipazioni della Presidente ad eventi e convegni in qualità di relatrice.

d) Partecipazione della Presidente a convegni in rappresentanza dell’ACoS

La Presidente, in qualità di rappresentante istituzionale dell’Agenzia, ha partecipato nel periodo di riferimento ad alcuni convegni di carattere scientifico, in cui il ruolo dell’Agenzia è stato considerato di estremo interesse.

In particolare:

Convegno organizzato dall’Università di Parma e dal Comune di Parma, nell’ambito dell’Osservatorio permanente legalità: “Legalità e trasparenza nel sistema del procurement pubblico ai tempi del PNRR”, (14 aprile 2023).



Convegno organizzato dall'Università di Roma Tre, Dipartimento di Scienze Politiche, nell'ambito del Festival per lo sviluppo sostenibile 2023: "Il diritto all'acqua tra garanzie ed emergenze", (18 maggio 2023).



In entrambe le occasioni, è stata illustrata l'attività dell'ACoS, nonché la rilevanza della funzione di controllo sulla qualità dei servizi pubblici locali, anche nella prospettiva, di più ampio respiro, dell'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza-PNRR.

e) La partecipazione della Presidente all'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione in rappresentanza dell'Agenzia e il coordinamento del Rapporto per il 2022

La Presidente dell'Agenzia partecipa, in rappresentanza dell'ACoS, all'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione, essendo componente sia del Comitato Direttivo, sia del Comitato scientifico dell'Osservatorio. Nel corso del 2023, la Presidente ha partecipato a varie riunioni dei due comitati.

L'organismo ha il compito di svolgere attività di informazione, studio e approfondimento sul tema della conciliazione, in special modo sul tema dei servizi pubblici locali. L'Osservatorio ha contribuito alla disciplina dell'istituto della conciliazione in materia di controversie sanitarie e di servizi pubblici, in particolare

sancendo l'obbligo di inserire nelle carte dei servizi pubblici del Lazio la clausola conciliativa, con la previsione della facoltà, per l'utente, di avviare il procedimento di conciliazione davanti alla Camera regionale.

Le iniziative più rilevanti riguardano l'organizzazione delle c.d. "Officine della Conciliazione", incontri di studio su temi concreti tra cui quello dei servizi pubblici, e la predisposizione del Rapporto annuale sui conflitti e sulla conciliazione.

La Presidente ha partecipato al coordinamento del "Rapporto sui conflitti e sulla conciliazione 2022", avendo la direzione scientifica della parte dedicata alla "Qualità e conflittualità nell'ambito dei servizi pubblici". Il Rapporto verrà presentato in Campidoglio nella primavera 2024.

PARTE SECONDA

3. L'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale

In questa parte della Relazione sono analizzati i dati relativi sia alla cosiddetta **indagine sulla qualità della vita**, che considera determinati indicatori, parametri e componenti specifiche riferibili alla qualità della vita, sia alla **qualità percepita dei servizi pubblici locali** erogati nel Comune di Roma. Si tratta dei dati che, ogni anno, attraggono il maggiore interesse da parte delle istituzioni e della collettività (tutte le edizioni dei precedenti anni sono disponibili sul sito web dell'ACoS).

L'idea dell'indagine sulla qualità della vita nasce nel 2007; l'indagine è stata poi replicata nel tempo, in modo sistematico e con cadenza annuale, a partire dal 2009. L'attuale indagine è, dunque, arrivata alla sua sedicesima edizione.

Per quanto riguarda invece l'analisi della qualità percepita dei servizi pubblici, l'iniziativa risale ad almeno la fine degli anni Novanta del secolo scorso, quando operava l'antenata Autorità.

Attualmente, i dati, utilizzati ai fini dell'indagine e della rilevazione della qualità percepita dei servizi pubblici locali, sono ricavati sulla base di interviste telefoniche rivolte a un ampio e significativo campione di soggetti.

Di seguito, verranno dunque illustrati: i profili metodologici delle indagini e analisi; i dati sulla qualità della vita a Roma nel 2023 e l'analisi delle relative declinazioni; i dati sullo stato della qualità percepita dei servizi in via generale e per settori.

3.1. I profili metodologici generali

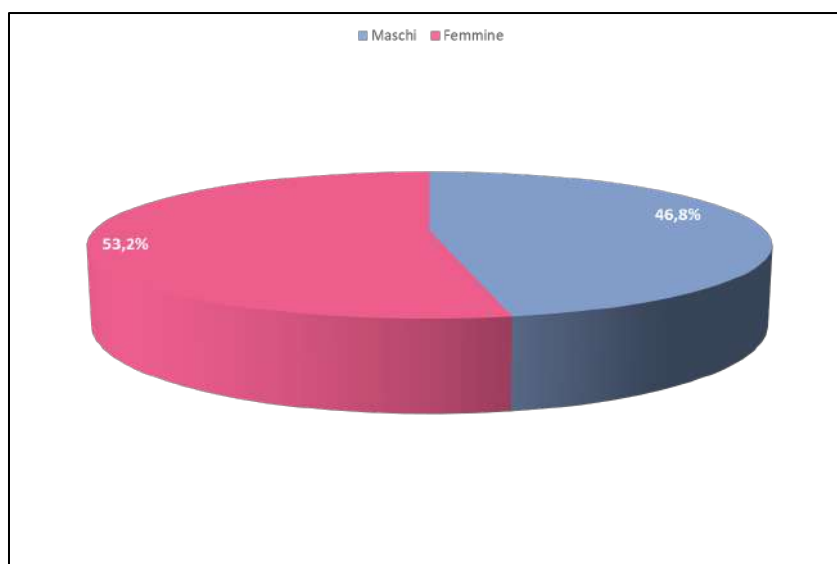
L'Indagine sulla qualità della vita e l'analisi dei dati sulla qualità percepita dei servizi si basano su un campione di **5.762** intervistati; le interviste sono state

realizzate nella primavera-estate del 2023. Tale numero consente di ottenere una significatività statistica, elevata anche a livello di singoli municipi.

L'indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione estratto in modo casuale. L'ambito di riferimento è la popolazione residente a Roma, dai 15 anni in su. Il campione rappresentativo è stratificato per genere, età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, tenendo conto sia dei singoli municipi, sia di una differenziazione, a maglie più larghe, tra centro e periferia in base a 4 zone concentriche (ricavate dal Piano generale del traffico urbano-PGTU). La dimensione del campione è tale da garantire un'ottima significatività statistica per la città, le macro-zone e i singoli municipi. Il campione viene, generalmente, scelto sulla base della composizione della popolazione residente nel territorio di Roma Capitale. In particolare, la distribuzione delle interviste è stata fatta in proporzione al numero complessivo di residenti in ciascun municipio, al fine di garantire una rappresentazione il più possibile proporzionata all'intensità abitativa delle specifiche aree municipali in cui si articola la Capitale.

Le caratteristiche anagrafiche del campione esaminato vedono una lieve prevalenza di soggetti di genere femminile rispetto ai soggetti di genere maschili.

Grafico 1



In particolare, il campione di intervistati si compone di una percentuale consistente nella popolazione adulta avente età compresa tra i 30 e i 64 anni. Dal punto di vista del titolo di studio, si nota la prevalenza di diplomati, in percentuale doppia rispetto a chi possiede un diploma di licenza di scuola secondaria di primo grado e di laureati.

Grafico 2

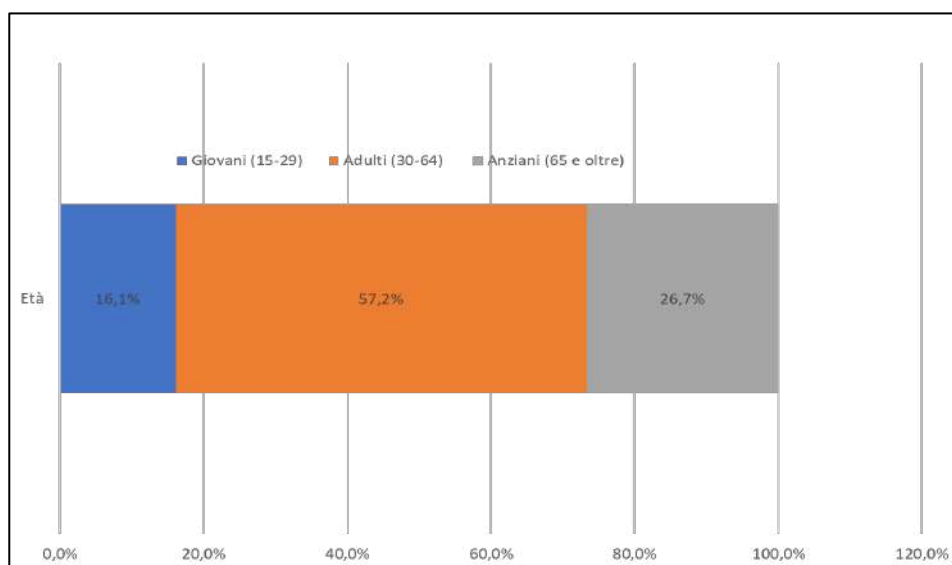
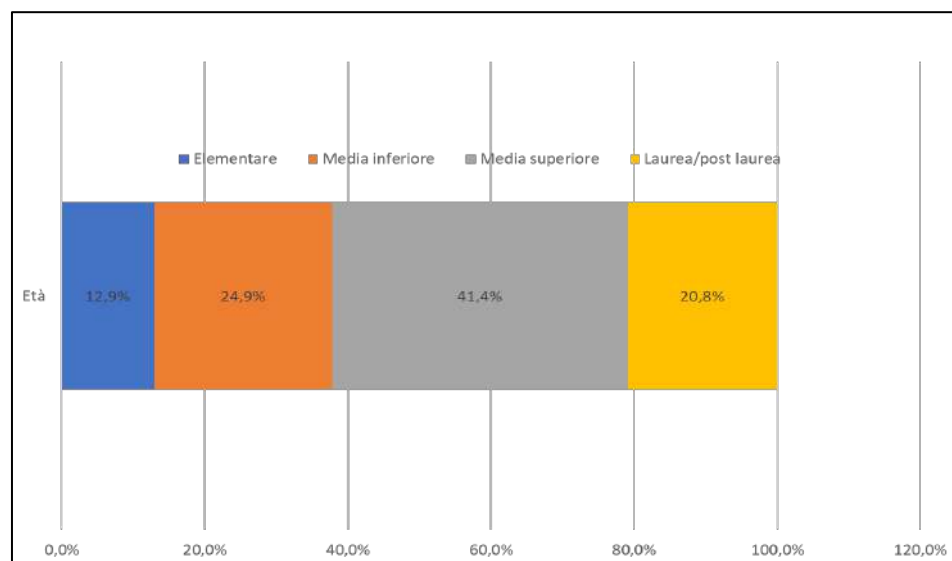
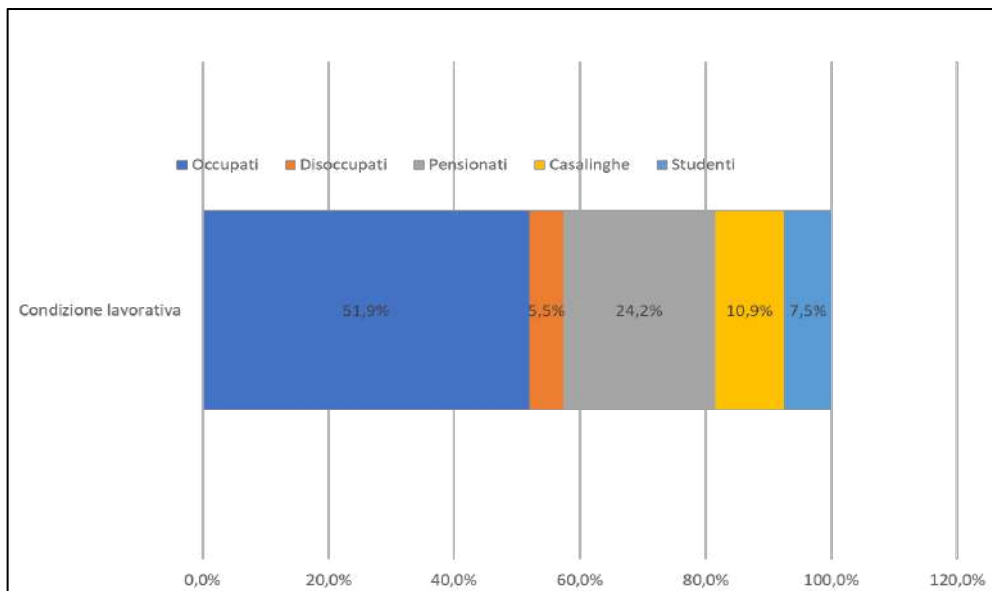


Grafico 3



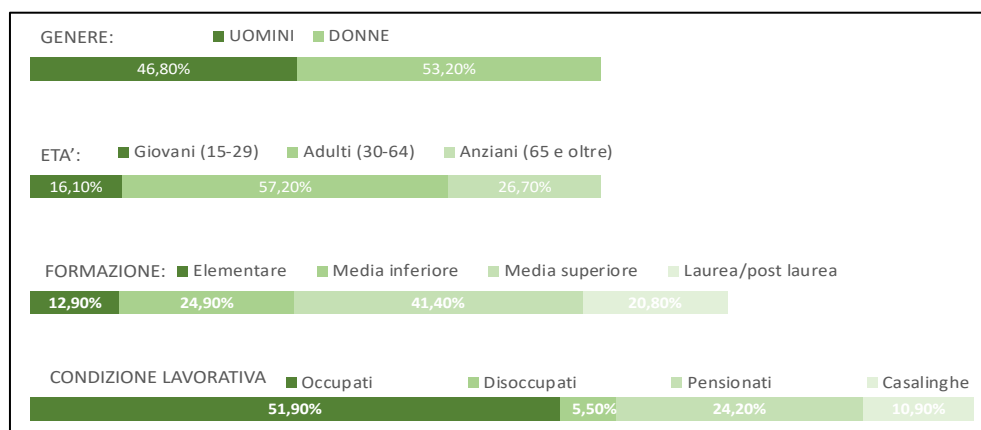
Gli occupati rappresentano più della metà della popolazione intervistata, mentre i pensionati sono circa un quarto. Seguono le casalinghe al 10,9%, gli studenti al 7,5% e i disoccupati al 5,5%.

Grafico 4



Per riepilogare le caratteristiche generali del campione intervistato:

Grafico 5



Il campione di popolazione considerato si distribuisce equamente su tutto il territorio comunale in modo da rappresentare, con percentuali autonome, tutti i municipi. La distribuzione è altresì effettuata, come sopra anticipato, in proporzione all'intensità demografica di ciascun municipio: dai grafici è possibile, ad esempio,

notare una prevalenza di soggetti intervistati nel Municipio VII, trattandosi del municipio più popoloso della città, con un risultato più che doppio rispetto al dato dei Municipi VIII, XII e XIII.

Grafico 6

I Municipi di Roma Capitale e la suddivisione territoriale



Grafico 7

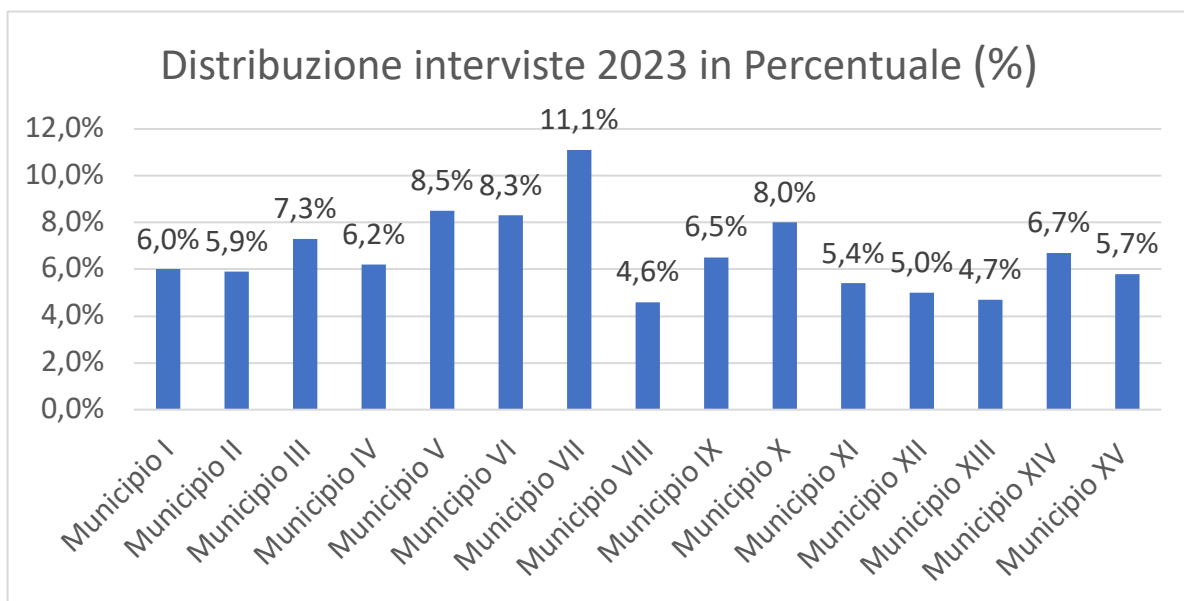


Grafico 8

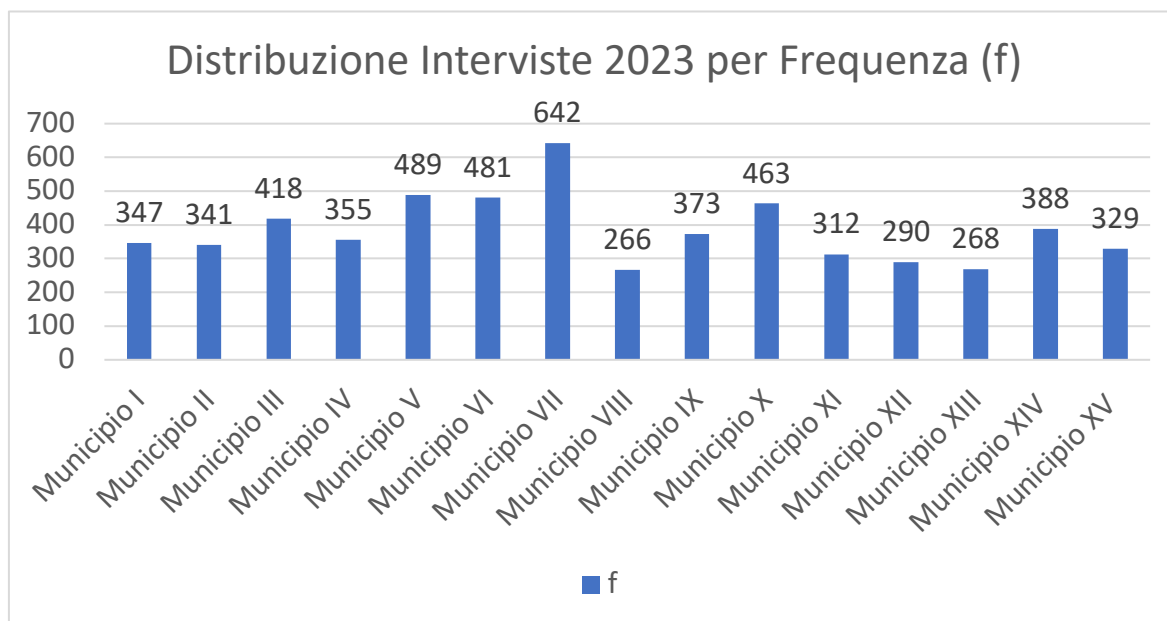
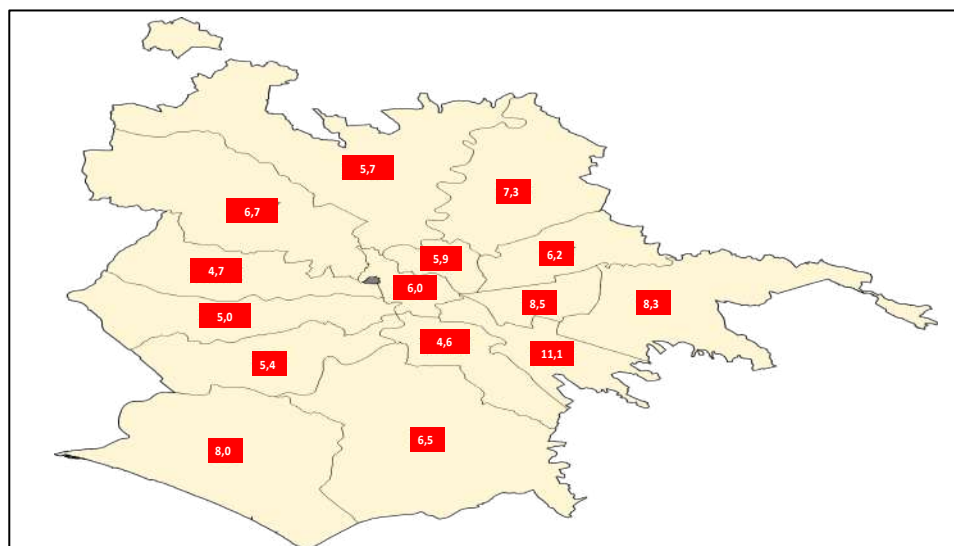
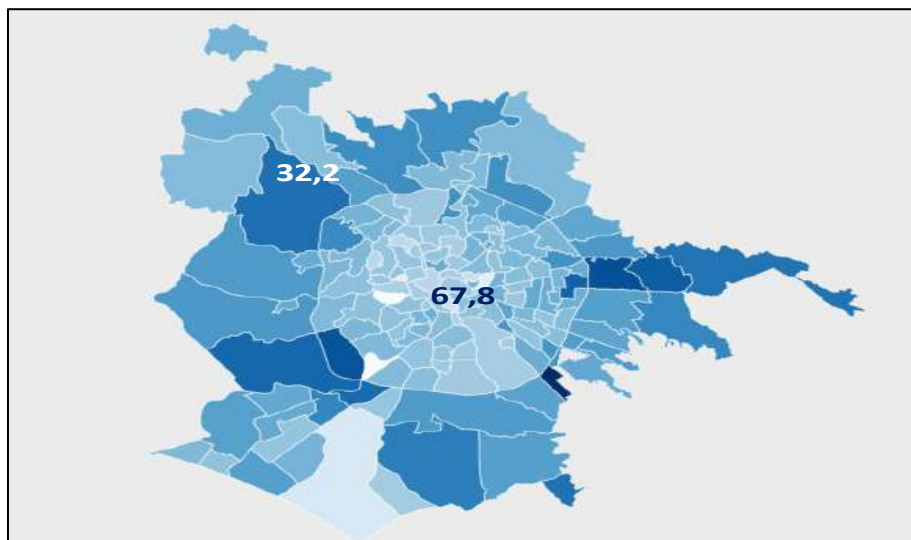


Grafico 9



Infine, la distribuzione delle interviste è altresì equa tra centro e periferia. Dalla comparazione dei dati si constata una lieve prevalenza degli intervistati residenti all'interno del grande raccordo anulare rispetto agli intervistati residenti nelle aree limitrofe.

Grafico 10

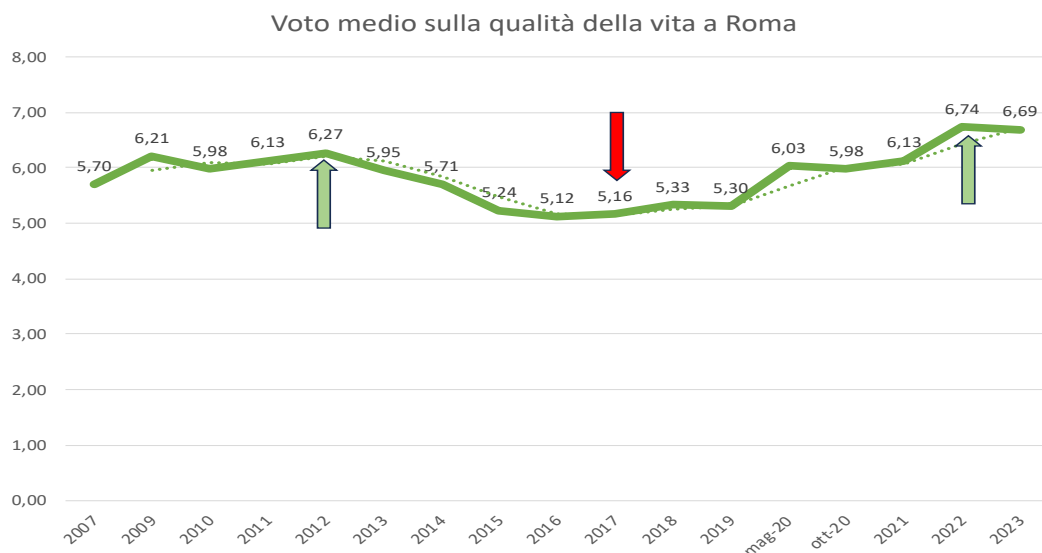


4. La (XVI)^a indagine sulla qualità della vita a Roma per il 2023

Il voto sulla qualità della vita nella Capitale, oggetto dell'indagine, tiene conto di diverse componenti. Viene espresso un giudizio sulla qualità della vita a Roma, nonché un giudizio sulla qualità della vita nella propria zona di residenza e su alcuni profili più specifici, quali: le relazioni con i familiari e con gli amici, il tempo libero, la situazione ambientale della zona in cui si vive, la sicurezza personale, l'opportunità di partecipazione civica e politica, il Governo italiano, l'amministrazione comunale, l'amministrazione municipale. Vi è poi l'analisi della percezione della qualità per singole componenti (viabilità, decoro, ambiente, ecc.; si v. *infra*).

Con riferimento al **voto medio sulla qualità della vita a Roma per il 2023**, il dato si presenta complessivamente stabile rispetto a quanto rilevato nel 2022. Più precisamente, il voto medio complessivo si assesta sul punteggio di 6,69 a fronte del 6,74 del 2022. Ciò denota un *trend* di segno positivo, che manifesta, pertanto, una certa solidità della tendenza, che risulta gradualmente invertita rispetto agli anni immediatamente precedenti (spec. rispetto all'intervallo 2013-2019).

Grafico 11



Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Il dato sul voto medio della qualità della vita a Roma dell'anno 2023 risulta, dunque, il secondo dato in assoluto più alto da quando vengono compiute le indagini sulla qualità della vita, cioè dal 2007.

Tuttavia, non vanno trascurati alcuni elementi, che concorrono ad una analisi più generale degli andamenti.

In primo luogo, si tratta di un voto medio stabile ma pur sempre di poco superiore al livello della sufficienza. In secondo luogo, c'è stato un, seppur lievissimo, scostamento rispetto al 2022 (da 6,74 si passa a 6,69). In terzo luogo, il dato, come si avrà modo di vedere nella successiva tabella 12, presenta (lievi) riduzioni rispetto a quanto registrato lo scorso anno nella maggioranza dei municipi (9 su 15). Infine, va evidenziato che per alcuni municipi il numero di intervistati, come mostrato nel precedente paragrafo dedicato ai profili metodologici, è decisamente superiore a quello di altri (poiché, come detto, si tratta di un campione la cui distribuzione è commisurata alla popolosità di ciascun municipio); pertanto, il punteggio medio della qualità della vita a Roma riferibile ai Municipi V, VI, VII e X esprime il 36% circa di tutti gli intervistati (e restituisce una media che si attesta sempre sul 6,7).

Tabella 12

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	5,0	5,3	5,5	5,3	5,1	5,3	5,3	5,3	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	5,3
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0
ottobre 2021	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1
maggio 2022	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7
giugno 2023	6,9	6,7	6,5	6,6	6,7	7,1	6,7	6,6	6,4	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,7	6,7

Scala Voti

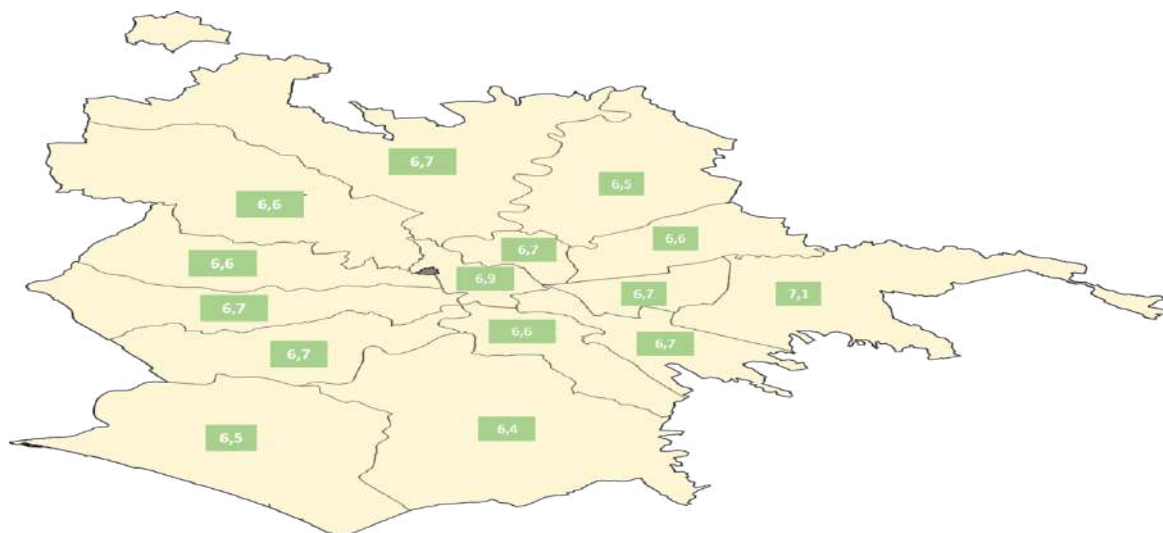
MIN	2	3	4	5	6	7	MAX
-----	---	---	---	---	---	---	-----

La distribuzione per municipi di un tale punteggio richiede una precisazione utile ai fini dell'interpretazione dei dati. Il voto medio è riferito al punteggio attribuito alla

qualità della vita a Roma, come territorio urbano complessivamente considerato e non in sola considerazione del singolo municipio di residenza (ad esempio, un residente del Municipio III potrebbe dare un punteggio più alto alla qualità della vita a Roma e uno più basso alla qualità della vita nella propria zona di residenza: a questa seconda categoria di dati si farà riferimento più avanti). Ciò, tuttavia, non esclude la circostanza per cui anche il punteggio attribuito alla qualità della vita a Roma, nel complesso considerata, sia fortemente influenzato dalla percezione della qualità della vita nel proprio municipio di residenza.

Rispetto sempre alla qualità della vita a Roma, in vari municipi si registra, in rapporto al 2022, una lieve decrescita rispetto all'andamento del voto medio sulla qualità della vita nel precedente anno. In particolare, nei Municipi II, III, IV, V, VIII, IX, X, XI, XIV si riscontrano riduzioni complessive del voto medio che vanno dallo 0,1 allo 0,3. Nei Municipi I, VI, VII, XII si riscontra, invece, una crescita del voto medio che va sempre dallo 0,1 allo 0,3. Vi è un solo Municipio con un voto medio discreto, e quindi nettamente superiore alla sufficienza, che è il **Municipio VI** (il c.d. municipio delle torri); i municipi con la decrescita del voto medio più consistente sono, invece, il **Municipio III** (Nomentano-Montesacro) e il **Municipio IX** (Eur); il Municipio con il voto medio più basso per il 2023 è il **Municipio IX** (sebbene i municipi che hanno registrato il maggior numero di voti medi insufficienti negli ultimi 6 anni siano il **Municipio V** – Prenestino/Centocelle – e il **Municipio X** – Ostia/Acilia).

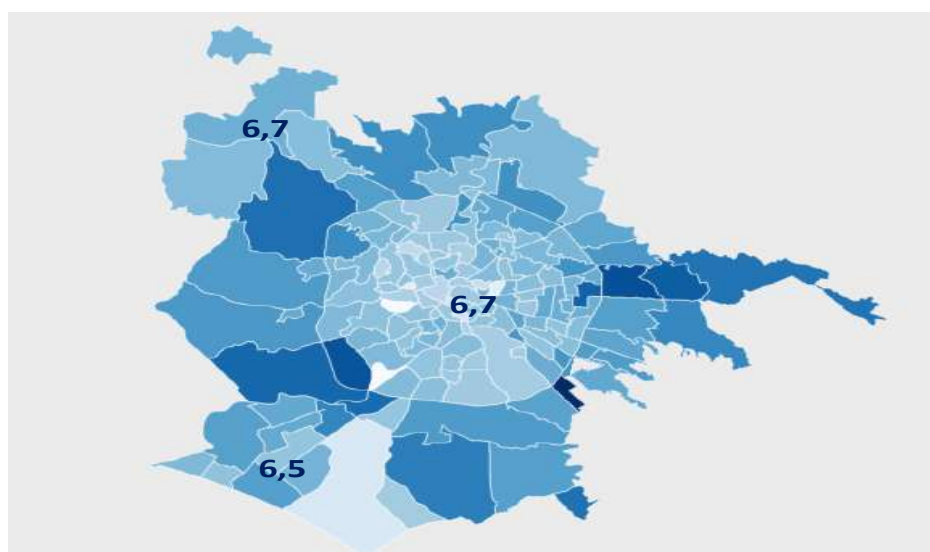
Grafico 13



Il voto medio per zone concentriche (grafico 14) vede una media dei voti degli intervistati che si attesta, rispettivamente, per la zona interna al raccordo anulare al 6,7, per la zona periferica, esterna al raccordo, al 6,7 e per la zona litoranea al 6,5.

Dai dati si desume in linea generale che in tutti i municipi e in tutte le zone concentriche di riferimento il voto medio sulla qualità della vita a Roma si attesta sulla piena sufficienza. Tuttavia, è da notare che, rispetto al 2022, il voto medio riferibile invece alla zona del litorale passa dal punteggio di 6,8 al 6,5 del 2023.

Grafico 14



Il voto medio della qualità della vita a Roma è stato analizzato anche attraverso l'individuazione di alcune categorie. Nei grafici 15 e 16, è possibile riscontrare come il voto medio più alto sia quello espresso dalla categoria degli studenti (e, più in generale, dalle generazioni più giovani); mentre il voto medio più basso è quello espresso dalla categoria degli occupati.

Questo andamento trova conferma anche nell'analisi del voto medio per fasce di età, se si considerano rispettivamente le categorie di intervistati di età compresa tra i 15 e i 29 anni e quella con età compresa tra i 30 e i 64 anni. Lo scarto complessivo tra i due voti medi è lo 0,6. Pertanto, si desume una percezione diversa della qualità della

vita tra le varie fasce di età intervistate. Sul punto, va notato che il dato medio peggiora proprio nella fase della vita relativa all'esercizio dell'attività lavorativa, dove le condizioni di vita offerte dalla città vengono esperite in modo più intenso.

Nelle ultime otto rilevazioni (grafico 16), è possibile notare come il dato del valore medio percepito riferibile alle categorie dei più giovani (per la maggior parte studenti) sia cresciuto negli ultimi due anni in maniera considerevole (quasi un punto dal 2007 e 0,2 rispetto all'anno 2022). Invero anche per gli occupati il valore ha visto una progressione rilevante passando dalla mediocrit  alla piena sufficienza, registrando una progressione di un punto e mezzo. Se si guarda poi il dato dei pensionati, la qualit  della vita a Roma risulta progressivamente migliorata e questo trend   stato confermato anche quest'anno con una crescita di 0,1 punti.

Grafico 15

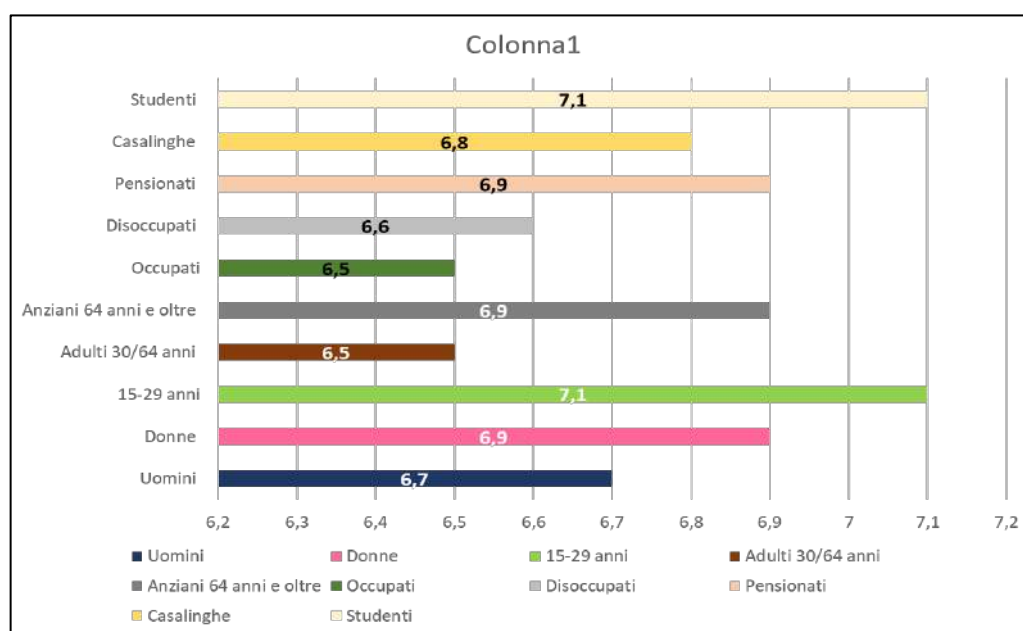
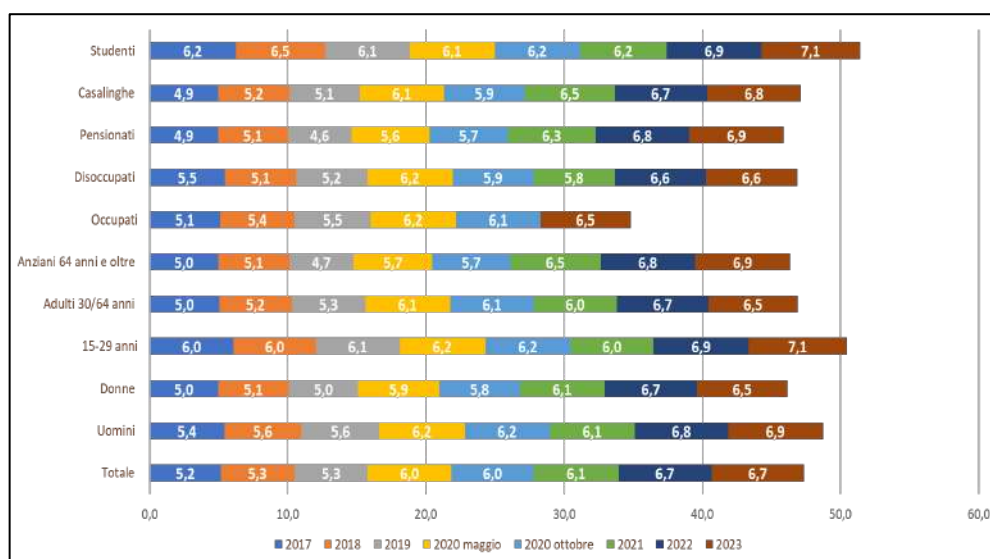


Grafico 16



4.1. Il voto sulla qualità della vita per zone e per fattori

Rispetto al voto medio sulla **qualità della vita nella propria zona, con particolare riguardo al municipio di residenza**, il punteggio medio complessivo è leggermente più contenuto di quello riferibile alla qualità della vita a Roma e registra il **6,63**.

Tabella 17

Qualità della vita	Voto	Muni cipio I	Muni cipio II	Muni cipio III	Muni cipio IV	Muni cipio V	Muni cipio VI	Muni cipio VII	Muni cipio VIII	Muni cipio IX	Muni cipio X	Muni cipio XI	Muni cipio XII	Muni cipio XIII	Muni cipio XIV	Muni cipio XV
Qualità della vita: nella propria zona	6,63	6,75	6,74	6,59	6,47	6,50	6,73	6,67	6,70	6,72	6,57	6,58	6,59	6,59	6,59	6,60

In linea con la tendenza registrata nel 2022, la qualità della vita nella propria area di residenza nel 2023 è valutata mediamente inferiore alla qualità della vita a Roma in generale (nel 2022 il voto medio rispetto alla qualità della vita nelle zone di residenza era 6,48 a fronte del 6,74 riferibile alla qualità della vita a Roma). Rispetto sempre al

2022, lo scarto tra i due dati nel 2023 si è comunque (molto leggermente) affievolito: 6,63, media del voto espresso per zone, a fronte del 6,69, media del voto espresso per la città nel suo complesso.

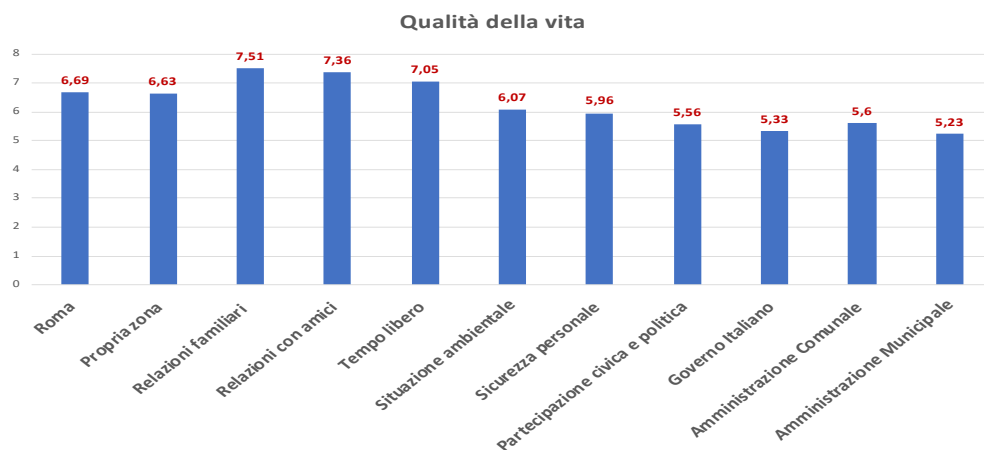
Tutti i municipi registrano un punteggio superiore alla sufficienza: **il voto medio più alto è riferibile al Municipio I (6,75), seguito dal Municipio II (6,74); quello più basso è ascrivibile al Municipio IV (6,47), seguito dal Municipio V (6,50).**

Il dato relativo alla **qualità della vita per fattori (aspetti e istituzioni)** vede essenzialmente una piena e discreta soddisfazione per quanto concerne le relazioni familiari, i rapporti con gli amici e il tempo libero (in tutti e tre i casi il voto medio supera il 7). Appena sufficiente è valutata la situazione ambientale della zona in cui si vive (6,07), aspetto su cui incide molto la valutazione del decoro e, di riflesso, del servizio di igiene urbana (per entrambi si v. *infra*). Mediocri tutti gli altri punteggi medi sui restanti fattori. In particolare, si ravvisa un dato mediocre circa l'opportunità di partecipazione civica e politica (5,56), sul Governo italiano (5,33), sulla percezione della sicurezza personale (5,96). Degni di nota sono i voti medi attribuibili all'amministrazione comunale (5,60) e a quella municipale (5,23).

Tabella 18

Qualità della vita	Voto
Qualità della vita: a Roma	6,69
Qualità della vita: nella propria zona	6,63
Qualità della vita: relazioni familiari	7,51
Qualità della vita: relazioni con amici	7,36
Qualità della vita: tempo libero	7,05
Qualità della vita: situazione ambientale della zona in cui vive	6,07
Qualità della vita: sicurezza personale	5,96
Qualità della vita: opportunità di partecipazione civica e politica	5,56
Qualità della vita: Governo Italiano	5,33
Qualità della vita: Amministrazione Comunale	5,60
Qualità della vita: Amministrazione Municipale	5,23

Grafico 19



Nella tabella 20, i voti medi sono riportati in rapporto ai singoli municipi. Tra i voti medi più bassi, a cui è opportuno prestare attenzione, si segnalano, come già emerso, quelli espressi con riferimento alla qualità dell'amministrazione municipale (intesa quindi come apparato amministrativo, in relazione alle attività da esso svolte: a mero titolo di esempi, pratiche agli sportelli, rilascio di autorizzazioni, accessi amministrativi, ecc.), con particolare riguardo ai Municipi X, V, IV e III.

Tabella 20

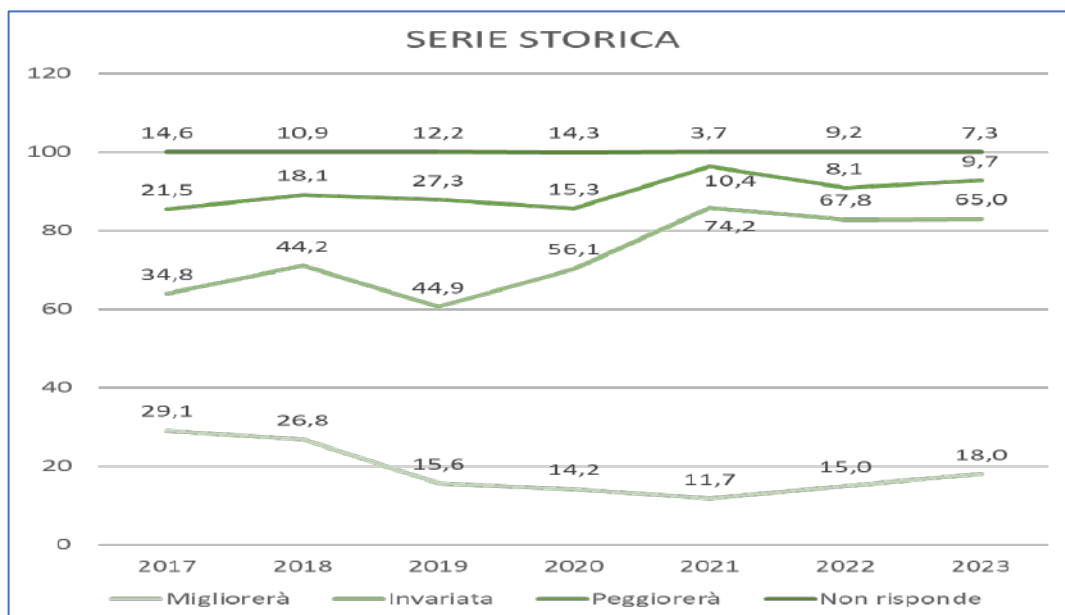
Qualità della vita	Voto	Muni cipio I	Muni cipio II	Muni cipio III	Muni cipio IV	Muni cipio V	Muni cipio VI	Muni cipio VII	Muni cipio VIII	Muni cipio IX	Muni cipio X	Muni cipio XI	Muni cipio XII	Muni cipio XIII	Muni cipio XIV	Muni cipio XV
Qualità della vita: a Roma	6,69	6,91	6,70	6,53	6,60	6,70	7,10	6,75	6,61	6,44	6,53	6,75	6,71	6,60	6,60	6,71
Qualità della vita: nella propria zona	6,63	6,75	6,74	6,59	6,47	6,50	6,73	6,67	6,70	6,72	6,57	6,58	6,59	6,59	6,59	6,60
Qualità della vita: relazioni familiari	7,51	7,86	7,62	7,46	7,42	7,41	7,42	7,24	7,57	7,45	7,39	7,51	7,86	7,69	7,72	7,48
Qualità della vita: relazioni con amici	7,36	7,65	7,53	7,40	7,29	7,33	7,29	7,31	7,26	7,42	7,02	7,26	7,53	7,43	7,55	7,33
Qualità della vita: tempo libero	7,05	7,27	7,03	7,16	7,00	6,94	6,93	7,03	7,13	7,05	7,00	7,06	7,17	7,18	6,96	7,12
Qualità della vita: situazione ambientale della zona in cui vive	6,07	6,29	6,14	5,94	6,02	5,90	5,97	6,03	6,14	6,25	6,11	6,16	6,23	5,99	6,12	5,95
Qualità della vita: sicurezza personale	5,96	6,23	6,11	5,82	5,88	5,73	5,83	5,94	5,99	6,12	5,82	6,01	5,95	6,06	6,01	6,12
Qualità della vita: opportunità di partecipazione civica e politica	5,56	5,78	5,58	5,41	5,46	5,57	5,52	5,60	5,61	5,61	5,48	5,48	5,73	5,54	5,52	5,63
Qualità della vita: Governo Italiano	5,33	5,56	5,52	5,21	5,32	5,22	5,19	5,20	5,49	5,55	5,13	5,30	5,55	5,53	5,33	5,28
Qualità della vita: Amministrazione Comunale	5,60	5,76	5,70	5,47	5,43	5,54	5,68	5,69	5,58	5,60	5,48	5,60	5,69	5,47	5,59	5,67
Qualità della vita: Amministrazione Municipale	5,23	5,51	5,32	5,13	5,10	5,07	5,21	5,14	5,44	5,33	5,01	5,27	5,45	5,28	5,28	5,16

Nell'ambito dell'indagine sulla qualità della vita, si è prestata altresì attenzione alle **aspettative dei singoli per i prossimi 5 anni**, così come indotte dalla qualità della vita percepita nella città di Roma. Agli intervistati è stata rivolta la seguente domanda:

Nei prossimi 5 anni, lei pensa che la situazione personale?

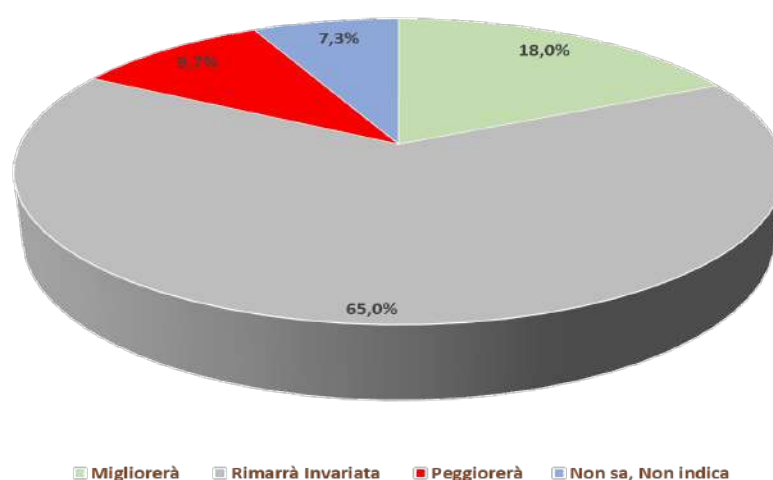
Le risposte sono state ...

Grafico 21



In linea generale, gli intervistati manifestano, in larga maggioranza, una scarsa propensione ad aspettarsi cambiamenti significativi per il futuro. Il 65% ritiene che in futuro la situazione rimarrà, infatti, invariata. Solo il 18% ritiene che ci sarà un miglioramento, mentre residualmente quasi il 10% (più precisamente il 9,7%) ritiene che la situazione sia destinata a peggiorare.

Grafico 22



Questo è un *trend* che si è consolidato a partire dagli anni dell'emergenza sanitaria. Infatti, rispetto all'anno scorso, le variazioni sono state circoscritte a un massimo del 3%, in termini di crescita degli intervistati che pensano che la situazione personale di vita migliorerà (dal 15% del 2022 al 18% del 2023). In particolare, tale variazione è probabilmente frutto della riduzione, sempre rispetto al 2022, di 2 punti sul numero percentuale di chi ritiene che in futuro il quadro di riferimento rimarrà sostanzialmente invariato (dal 67,8% del 2022 al 65% del 2023). È invece in crescita di 1,6 punti la percentuale di soggetti che pensano a un futuro peggiore rispetto a quello attuale. La crescita, tra il 2022 e il 2023, delle percentuali sia degli "ottimisti", sia dei "pessimisti" si spiega in ragione della corrispondente riduzione della percentuale degli indecisi (ossia di coloro che alla domanda hanno risposto: "non saprei ...").

Su questo tipo di valutazione incidono molteplici fattori, ragione per cui questo dato è tra i più complessi da interpretare. Si può, in via generale, constatare che il numero di intervistati con prospettive più radicali (e meno indecise, come sopra evidenziato), nel senso sia del peggioramento che del miglioramento, è in ambo i casi incrementato, manifestando un maggiore slancio pessimista o, al contrario, ottimista verso il futuro.

4.2. La percezione della qualità della vita: analisi delle singole componenti (viabilità, decoro, ambiente, ecc.)

La qualità della vita per il 2023 è stata altresì indagata ponendo alcune domande specifiche in relazione alla percezione di **alcuni aspetti che hanno una particolare rilevanza** per la qualità della propria vita in città, come le opportunità di lavoro, l'ambiente, la viabilità con i diversi mezzi privati di trasporto, il decoro urbano (che è generalmente ritenuta una delle componenti più influenti), il funzionamento dei call center. La percezione è stata espressa, di volta in volta, con le seguenti categorie di risposta: migliorata, peggiorata, invariata, non indica. Il confronto è fatto con l'anno precedente (quindi la situazione è migliorata, peggiorata, invariata, ecc. rispetto al 2022).

Le alte percentuali registrate, anche per il 2023, con riferimento alle risposte che esprimono una invarianza della percezione (si v. il grafico 23) difficilmente possono essere interpretate in modo positivo (la situazione è rimasta invariata perché era già buona o non aveva margini di miglioramento), in ragione del fatto che la percentuale di risposte che esprime una percezione di peggioramento è sempre, sia nel 2022 che nel 2023, nettamente superiore, per tutte le componenti (con un valore un po' meno significativo per la componente relativa al funzionamento dei call center), a quella che

esprime un miglioramento (quindi, per dirla in termini brevi: la situazione è invariata perché negativa era e negativa è rimasta).

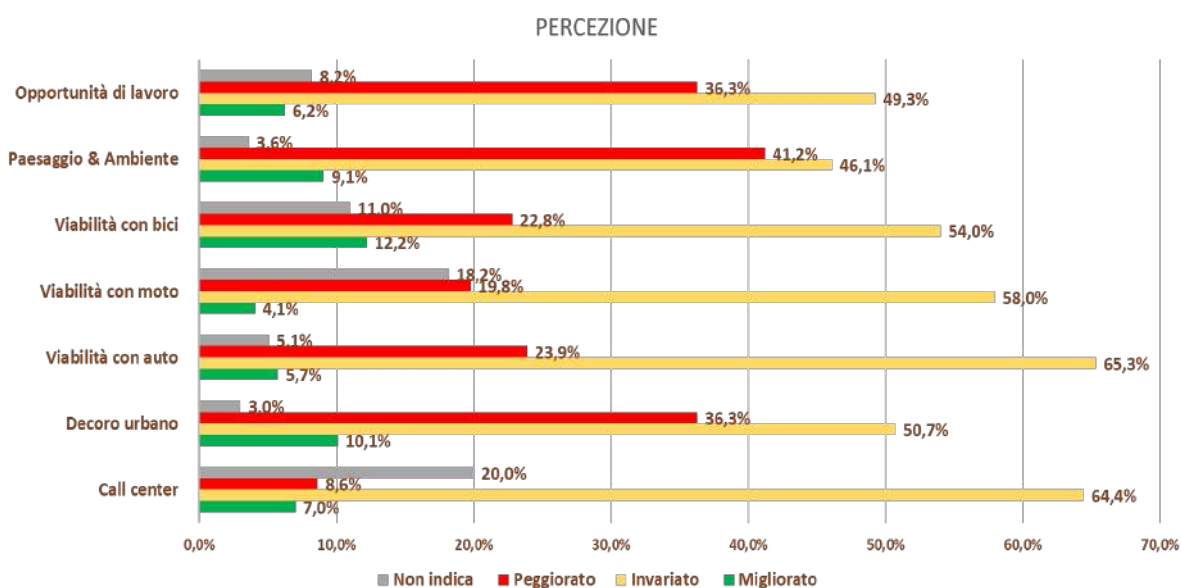
La predetta lettura dei dati trova un parziale riscontro nell'analisi più specifica delle percentuali relative alle singole componenti. Si considerano almeno due esempi di maggiore interesse.

In primo luogo, per quanto riguarda la **viabilità con le auto** (che, come è noto, costituisce un elemento critico nella città di Roma, che influisce notevolmente sulla qualità della vita, vista la significativa quantità di tempo che i romani trascorrono in auto per spostarsi nelle varie parti della città), nel 2022 la percentuale che esprimeva un peggioramento era del 26,5%, mentre nel 2023 si riduce al 23,9%; tuttavia è da notare che lo scarto tra i due valori annuali è confluito, in larga misura (al netto della percentuale che "non indica" alcuna risposta), nella percentuale di coloro che esprimono una invarianza della percezione rispetto al precedente anno (nel 2022 era 63,5% e nel 2023 diviene 65,3%), diminuendo oltretutto la percentuale che esprime un miglioramento (dal 6,0% al 5,7%). Di conseguenza, la diminuzione delle risposte che esprimono un peggioramento per questa componente non può essere, propriamente, considerata un segnale positivo.

In secondo luogo, con riferimento al **decoro urbano** (altro aspetto per il quale la città di Roma è stata oggetto, anche a livello internazionale, di particolari critiche negli anni addietro), nel 2022 il 38,9% esprimeva un peggioramento della situazione, il 46,8% una invarianza e l'11,5% un miglioramento; nel 2023 il 36,3% esprime un peggioramento, il 50,7% una invarianza e il 10,1% un miglioramento. Anche qui, al netto della percentuale (molto bassa e poco rilevante) che non indica alcuna risposta, il lieve scarto in merito all'andamento della percentuale sul peggioramento sembra essere confluito nella percentuale dell'invarianza, che sembra avere anche assorbito lo scarto registrato sulla percentuale relativa al miglioramento. Anche in questo caso, pertanto, la diminuzione delle risposte che esprimono un peggioramento per questa componente non può essere considerata un segnale positivo.

Nell'indagine del 2022, era stato però rilevato che le percezioni su queste componenti della qualità della vita (e in particolare viabilità con auto e decoro urbano) erano tendenzialmente migliorate negli ultimissimi anni (2021-2022), ragion per cui i dati del 2023, essendo abbastanza speculari a quelli del 2022 nei termini sopra sintetizzati, confermano una complessiva tendenza verso la ripresa, sebbene molto lenta e migliorabile.

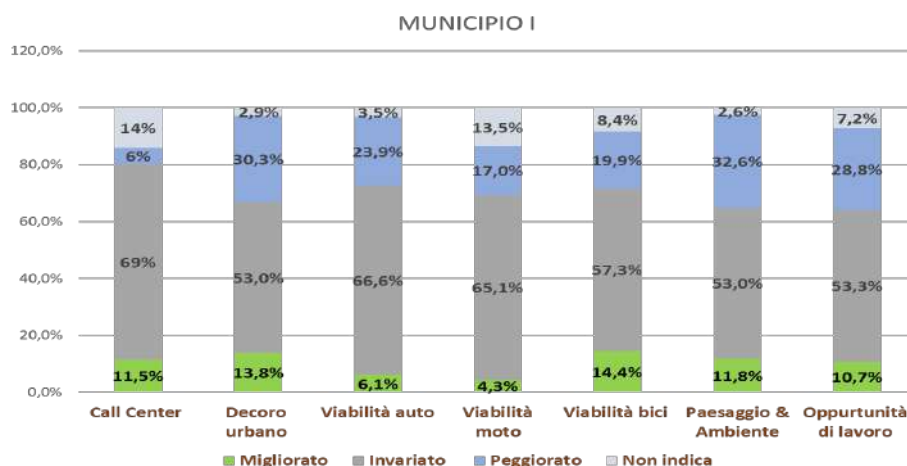
Grafico 23



L'analisi dei dati in questione è stata altresì svolta e approfondita per ciascun municipio. Nel complesso, le componenti rispetto alle quali si registrano, in tutti i municipi, percentuali a cui prestare attenzione sono: decoro urbano, paesaggio e ambiente (che si collegano strettamente alla componente del decoro urbano, nella misura in cui l'andamento dell'uno influisce sull'altro) e opportunità di lavoro (specialmente per alcuni municipi). Sempre elevate le percentuali che esprimono una percezione di invarianza. Seguono i singoli grafici.

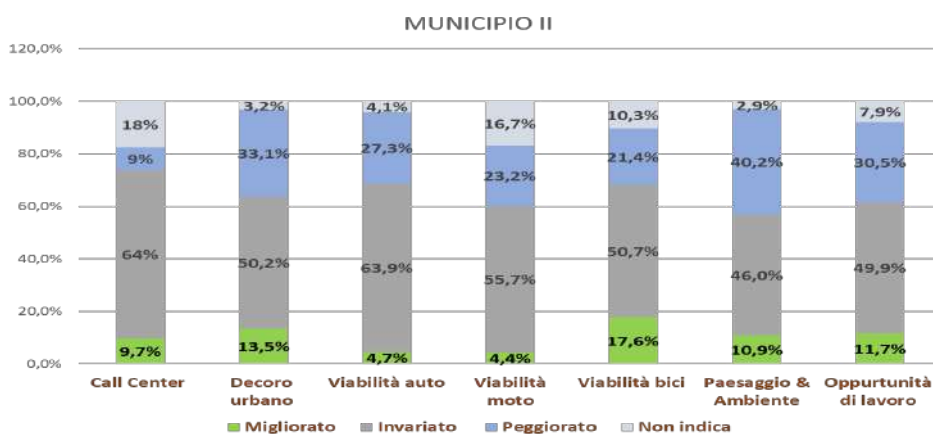
Nel **Municipio I** la percentuale di percezione di invarianza rispetto al 2022 è sopra il 50% per tutte le componenti. Solo nei settori del decoro urbano e del paesaggio e ambiente, la percentuale di chi percepisce un peggioramento supera il 30%.

Grafico 24



Nel **Municipio II** si riscontra, invece, una buona percentuale di coloro che esprimono un miglioramento in relazione alla viabilità in bici, che presenta un dato pari al 17,6%. Rispettivamente al 30,5% e al 40,2% sono le percentuali di chi percepisce un peggioramento nelle condizioni delle opportunità di lavoro e dell'ambiente e del paesaggio.

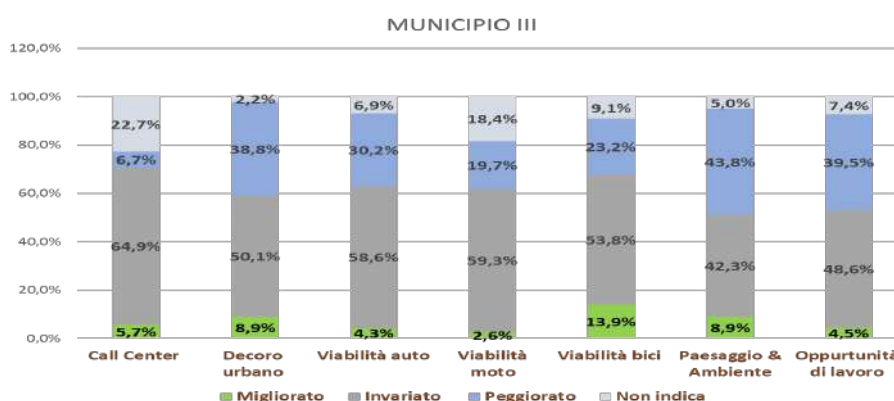
Grafico 25



Il **Municipio III** presenta percentuali di intervistati che percepiscono un peggioramento su varie componenti, pari al 38,8% nell'ambito del decoro urbano (tra le percentuali più elevate in comparazione ai municipi semi-centrali) al 39,5%

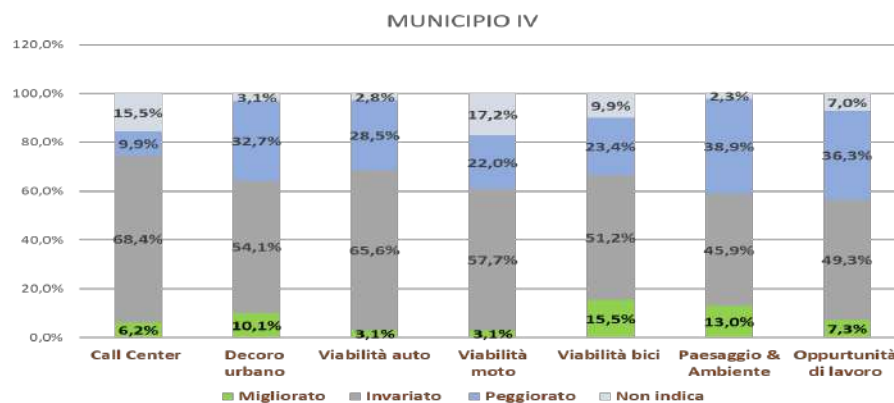
nell'ambito delle opportunità di lavoro e al 43,8% per ambiente e paesaggio. Quest'ultimo dato supera la percentuale di coloro che ritiene che non vi siano stati né miglioramenti né peggioramenti (invarianza), che si attesta intorno al 42,3%. Si tratta, pertanto, di un dato che meriterebbe una particolare riflessione. Da valutare, invece, discretamente la percentuale di residenti che esprime un miglioramento della viabilità in bici (13,9%).

Grafico 26



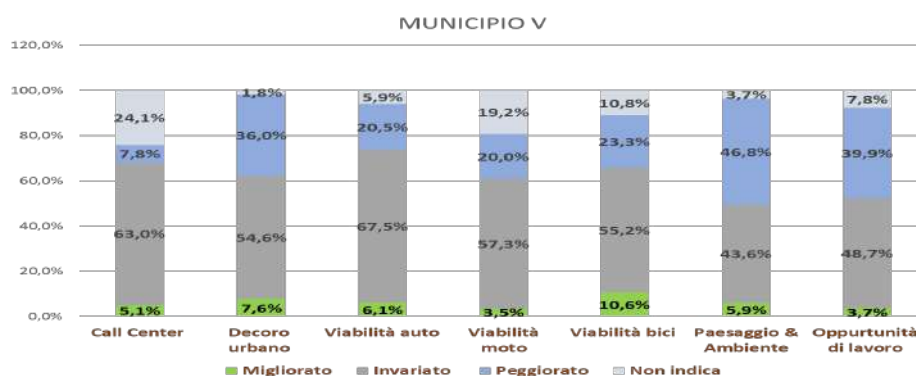
Nel **Municipio IV** la percentuale di coloro che percepiscono un'invarianza supera, per molte componenti, il 50%, eccetto per le componenti riferite al paesaggio e l'ambiente e le opportunità di lavoro, dove vi sono percentuali di soggetti che percepiscono un peggioramento superiori al 35%.

Grafico 27



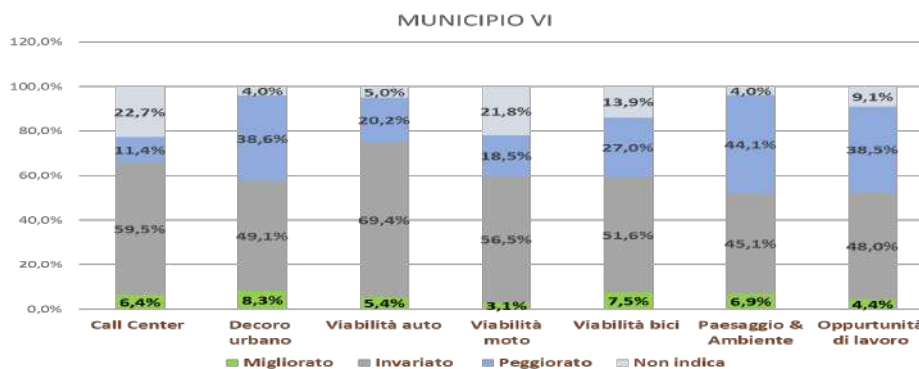
Nel **Municipio V** la percentuale di soggetti che percepiscono un peggioramento delle condizioni ambientali e del paesaggio è pari al 46,8%, superiore del 3,2% alla percentuale di chi ritiene che il quadro risulta sostanzialmente invariato. Si tratta di una percentuale che richiederebbe un'attenzione particolare.

Grafico 28



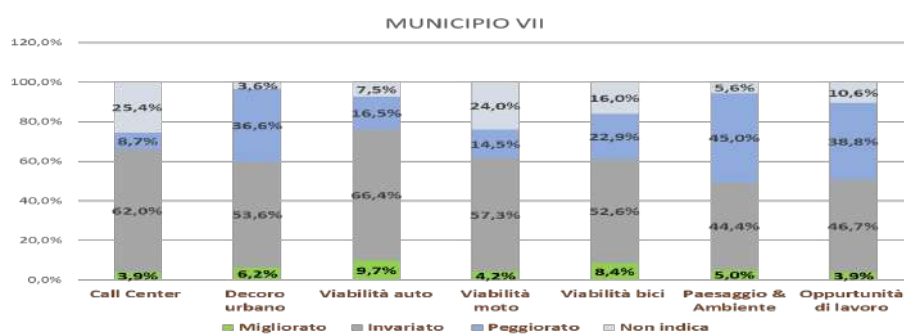
I residenti del **Municipio VI** che percepiscono un miglioramento rappresentano, in tutti i settori di riferimento, percentuali sempre al di sotto del 10%. Degne di nota, anche qui, sono le percentuali di chi vede un peggioramento delle condizioni ambientali, delle opportunità di lavoro e del decoro urbano.

Grafico 29



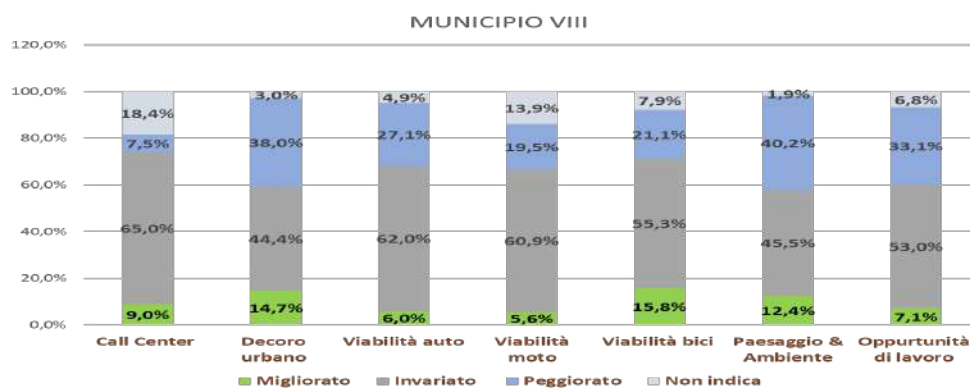
Nel **Municipio VII** sono elevate le percentuali degli intervistati che percepiscono una invarianza della situazione sulle varie componenti. Le percentuali che registrano miglioramenti sono, anche in questo caso, al di sotto del 10% su tutte le componenti. Colpisce il dato sulla viabilità auto, che sembrerebbe evidenziare, dall'altro canto, la buona copertura offerta in questo municipio – almeno rispetto ad altri municipi – dai mezzi di trasporto pubblico.

Grafico 30



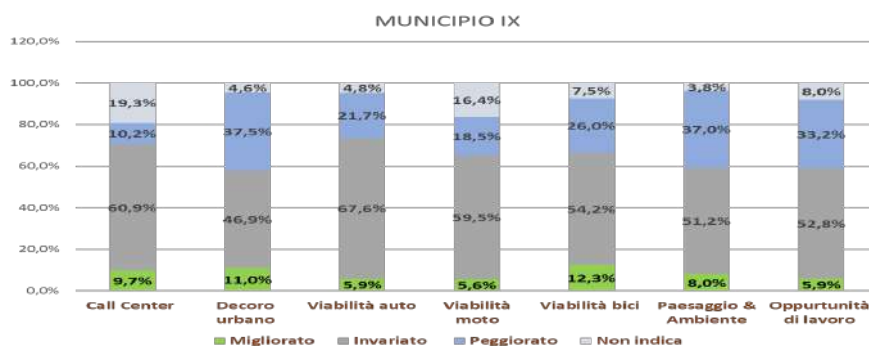
Nel **Municipio VIII** i tre settori in cui la percentuale di coloro che percepiscono un peggioramento è più elevata sono: decoro urbano (38,0%), paesaggio e ambiente (40,2%) e opportunità e lavoro (33,1%). Per decoro urbano e paesaggio e ambiente superano, tuttavia, il 10% (soglia simbolica, considerata anche nelle analisi degli altri municipi) le percentuali che esprimono il miglioramento.

Grafico 31



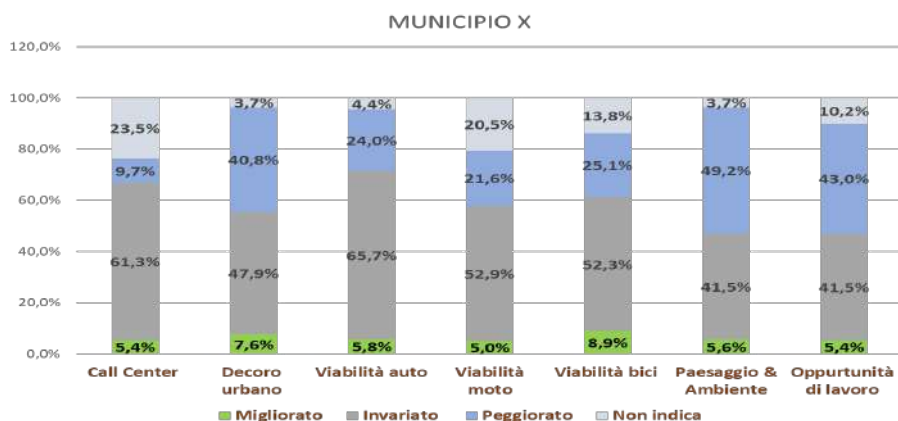
Nel **Municipio IX**, posto che le valutazioni delle percezioni sono sostanzialmente in linea con alcuni municipi esaminati, colpiscono i dati sul miglioramento di decoro e viabilità bici, poco al di sopra del 10% in ambo i casi (sebbene la percentuale di peggioramento più elevata tra tutte le componenti è quella registrata in merito al decoro).

Grafico 32



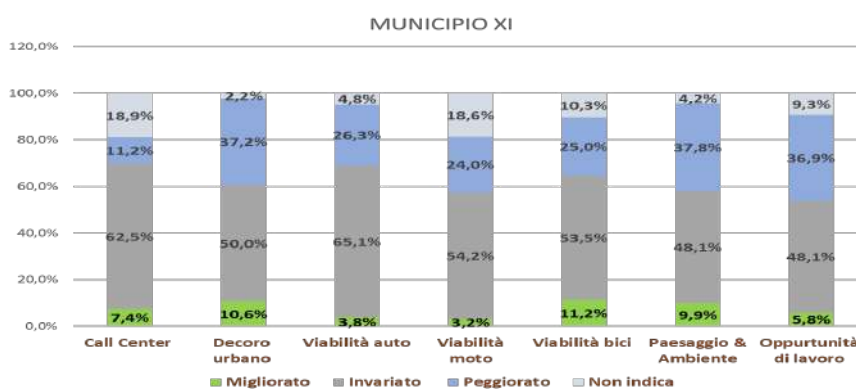
Nel **Municipio X** vanno segnalati i dati percentuali di chi crede che ci sia stato un peggioramento nei settori, rispettivamente, del paesaggio e ambiente e delle opportunità di lavoro, che superano addirittura la percentuale – generalmente elevata in tutti i municipi – dei soggetti che non percepiscono alcun miglioramento o peggioramento, attestandosi al 49,2% nel primo e al 43% nel secondo. Degna di nota anche la percentuale di peggioramento nel settore del decoro urbano, pari al 40,8%.

Grafico 33



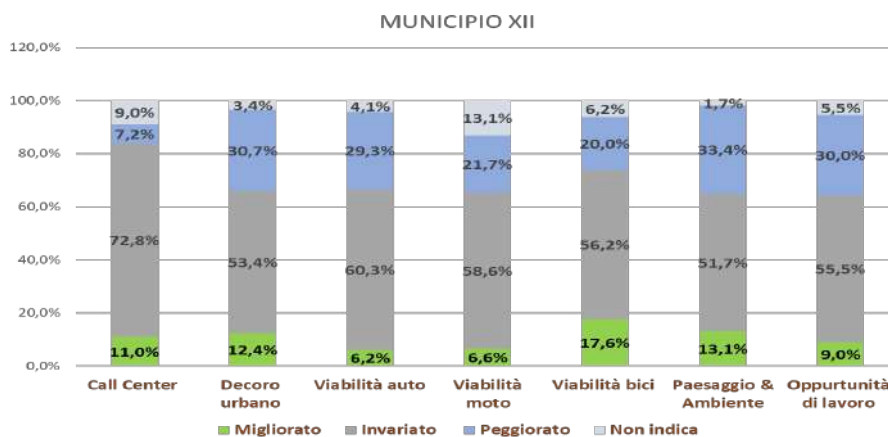
Nel **Municipio XI** i tre settori in cui è più elevata la percentuale di coloro che percepiscono un peggioramento sono, come per altri municipi: decoro urbano (37,2%), paesaggio e ambiente (37,8%) e Opportunità e lavoro (36,9%). Lievemente al di sopra del 10% le percentuali che esprimono un miglioramento per decoro urbano e viabilità bici.

Grafico 34



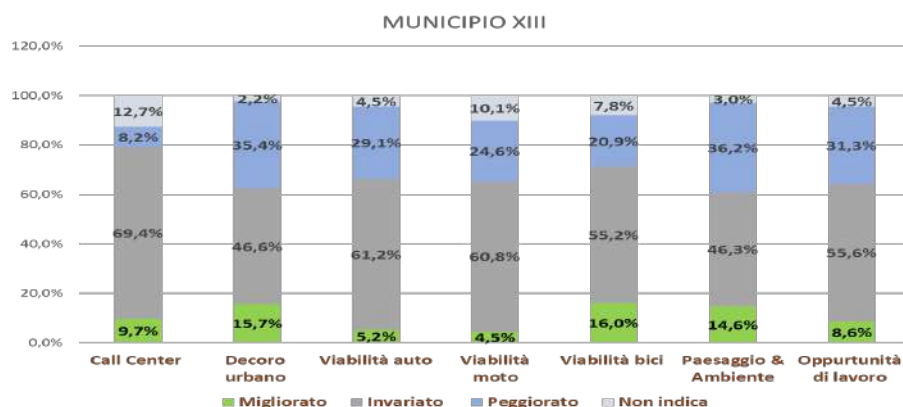
Nel **Municipio XII** si riscontrano percentuali più elevate di soggetti che percepiscono uno scenario invariato (superiore al 50% in tutti i settori), con il settore dei call center che supera addirittura il 70%. Da segnalare, altresì, la percentuale che esprime un miglioramento in rapporto alla viabilità in bici (17,6%).

Grafico 35



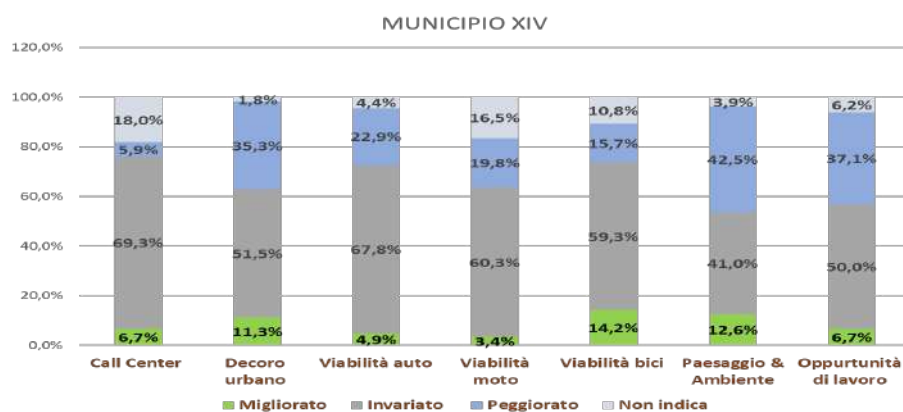
Interessanti i dati del **Municipio XIII**, dove la percentuale di chi percepisce uno scenario invariato è elevata per tutte le componenti ma risultano relativamente contenute – almeno in comparazione con altri municipi – le percentuali che esprimono un peggioramento (dove i picchi sono pur sempre registrati per gli ambiti del decoro urbano e del paesaggio e ambiente).

Grafico 36



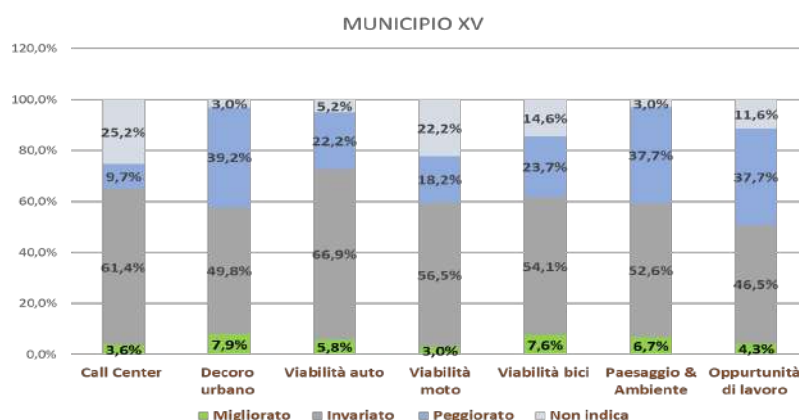
Nel caso del **Municipio XIV**, da rilevare è la percentuale dei residenti che esprime un peggioramento per l'ambito del paesaggio e ambiente. Il dato, come per altri municipi, dovrebbe indurre a una specifica riflessione. Interessante è la percentuale – almeno in rapporto più volte menzionata soglia simbolica del 10% – di soggetti che percepiscono un miglioramento per la viabilità in bici (pari al 14,2%).

Grafico 37



Per il **Municipio XV**, le percentuali che esprimono un miglioramento si attestano, per tutte le componenti, sotto il 10%. La percentuale più elevata di espressione di un peggioramento è stata registrata per la componente del decoro urbano, ponendosi in linea con le tendenze generali descritte anche per gli altri municipi.

Grafico 38



I dati sono stati anche aggregati per aree più vaste rispetto ai singoli municipi. I grafici che seguono individuano le percentuali di campioni di cittadini residenti nelle 4 zone concentriche, più il litorale (Ostia/Acilia), corrispondenti all'anello ferroviario, alla fascia verde, al Grande raccordo anulare, nonché fuori dal Grande raccordo anulare.

Grafico 39

<i>A: Centro all'interno dell'Anello Ferroviario;</i>
<i>B: Fascia Verde;</i>
<i>C: Periferia interna al GRA;</i>
<i>D: Periferia esterna al GRA;</i>
<i>E: Litorale (Ostia e Acilia).</i>

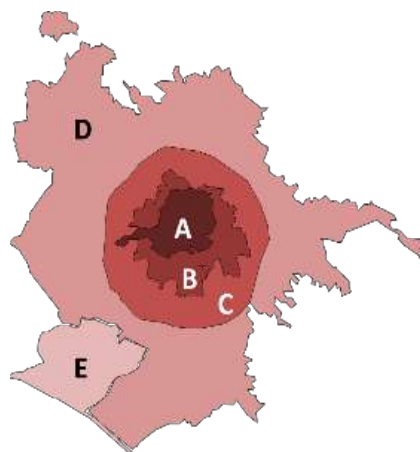


Grafico 40

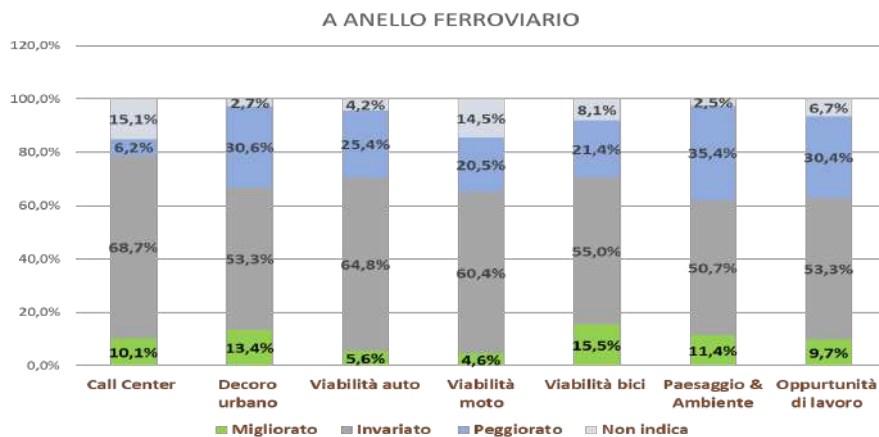


Grafico 41

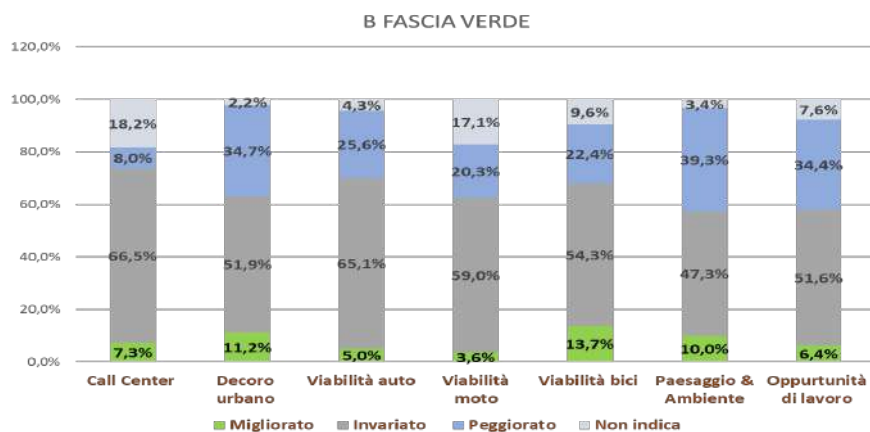


Grafico 42

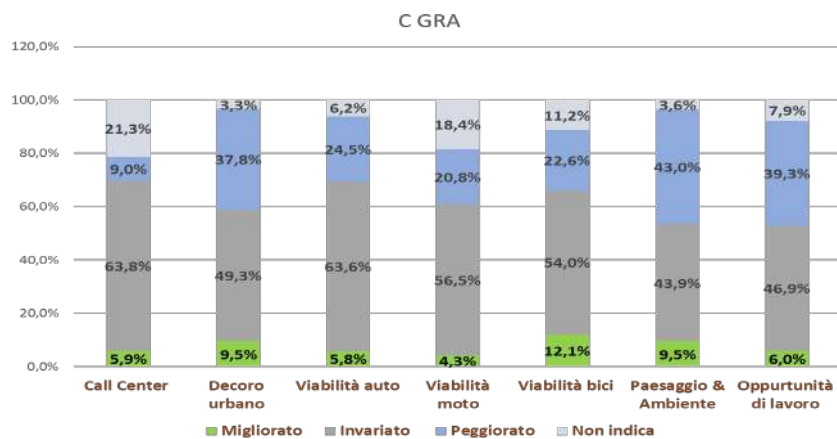


Grafico 43

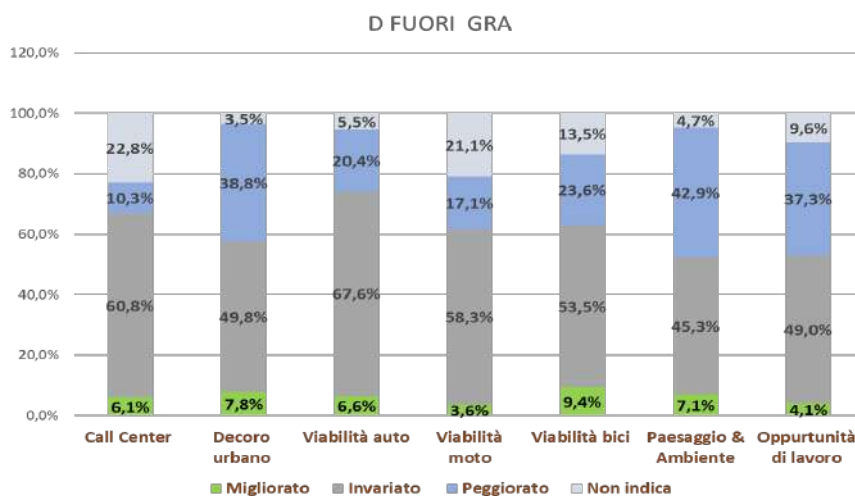
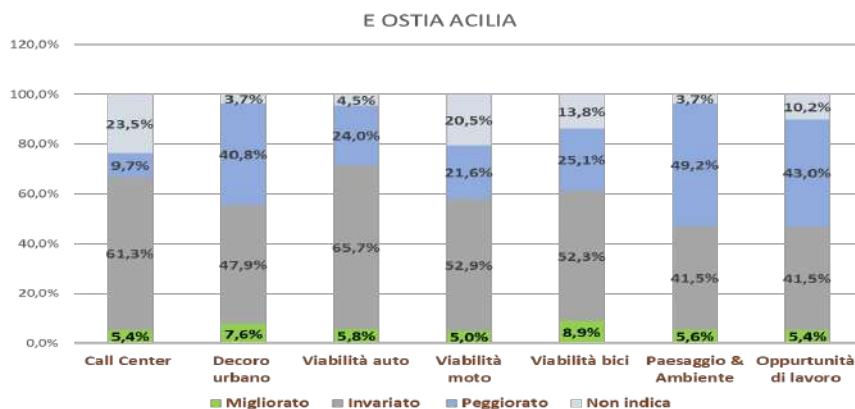


Grafico 44



Dall'analisi comparata dei grafici appena richiamati, si può notare che le percentuali di coloro che percepiscono un miglioramento della qualità rispetto alle componenti esaminate risulta decrescere lievemente di volta in volta che si analizzano aree concentriche sempre più distanti dal centro della città. In controtendenza con questa valutazione sono le componenti della viabilità in auto e di quella in moto: questo potrebbe essere dovuto alle maggiori restrizioni alle circolazioni dei mezzi nelle zone del centro storico e nella zona verde, rispetto alle altre zone della città.

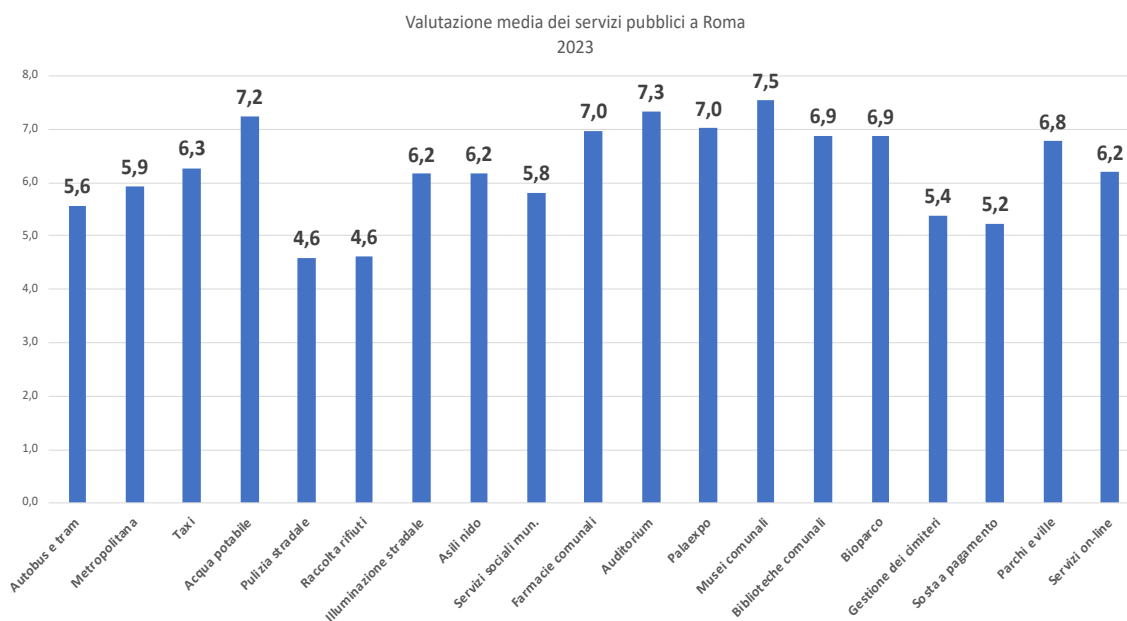
Rispetto invece alla percentuale dei cittadini che percepiscono un peggioramento delle condizioni della qualità della vita, sono interessanti i dati in tema di paesaggio e ambiente. La percentuale dei cittadini residenti entro l'anello ferroviario che percepisce un peggioramento delle condizioni ambientali rispetto a quella dei cittadini che vivono sul litorale è di circa 13 punti percentuali più bassa. Questo dato richiama, ancora una volta, la necessità di incrementare l'attenzione verso le aree periferiche della città, esigenza non nuova e ormai viva da molti anni nel territorio della Capitale.

5. L'indagine sulla qualità dei servizi pubblici a Roma nel 2023

La qualità percepita dei servizi pubblici locali di Roma Capitale nel 2023 si caratterizza per valutazioni abbastanza contrapposte tra determinate aree di servizi:

- da una parte, vi sono servizi valutati con voti medi pari o superiori al 7, quali i servizi di acqua potabile (7,2), farmacie comunali (7,0), auditorium (7,3), Palaexpo (7,0) e musei comunali (il più alto con 7,5);
- dall'altra, vi sono servizi valutati mediamente insufficienti o mediocri – sotto il 5,5 – quali, nello specifico, la pulizia delle strade (4,6), la raccolta dei rifiuti (4,6), la sosta a pagamento (5,2) e la gestione dei cimiteri (5,4).

Grafico 45




Rispetto all'aprile 2022, i **miglioramenti** riguardano servizi come l'acqua potabile (il cui punteggio è cresciuto dello 0,3; il voto, nella serie storica di riferimento dal 2009, recupera punti rispetto al dato di partenza di 8,4), l'Auditorium (crescita dello 0,3), i musei comunali (crescita dello 0,4) e le biblioteche comunali (lieve crescita dello 0,1). Si tratta di valutazioni che i cittadini romani hanno sempre espresso in termini piuttosto positivi nel panorama della serie storica di riferimento.

I **peggioramenti** riguardano, invece, la gestione dei cimiteri (decrescita di 1 punto), la sosta a pagamento (decrescita dello 0,9), i servizi sociali (decrescita dello 0,7), il servizio di autobus e tram (decrescita dello 0,6), gli asili nido (decrescita dello 0,5) e i servizi online (decrescita dello 0,5).

Tabella 46


Domande x.1 "Soddisfazione" - Voto medio per servizio	aprile 2009	giugno 2010	maggio 2011	marzo 2012	marzo 2013	marzo 2014	marzo 2015	giugno 2016	giugno 2017	giugno 2018	giugno 2019	maggio 2020	ottobre 2020	ottobre 2021	aprile 2022	giugno 2023
Autobus e tram	5,2	5,3	5,4	5,2	4,9	4,6	4,6	4,5	4,3	4,4	4,1	5,2	5,0	5,7	6,2	5,6
Metropolitana	6,8	6,6	6,1	6,6	6,5	6,1	6,0	5,5	5,7	5,8	5,0	5,8	5,4	6,1	6,3	5,9
Taxi	5,8	5,7	5,8	6,0	6,3	6,1	6,5	6,7	5,9	6,1	6,0	5,8	6,1	5,8	6,5	6,3
Acqua potabile	8,4	8,4	8,2	8,2	8,1	7,7	7,8	7,6	7,6	7,5	7,8	7,1	7,2	7,0	6,9	7,2
Pulizia stradale	4,4	4,5	5,0	4,6	4,3	4,0	3,5	3,3	3,2	3,5	2,8	4,5	4,6	4,7	4,9	4,6
Raccolta rifiuti	5,8	5,7	5,7	5,9	5,6	5,2	4,7	4,2	3,7	3,8	2,7	4,4	4,6	4,6	4,9	4,6
Illuminazione stradale	6,8	6,7	6,7	6,9	6,8	6,6	6,3	6,2	6,1	6,1	5,8	6,1	5,9	6,4	6,5	6,2
Asili nido	5,9	5,9	6,1	6,3	6,0	6,3	6,4	6,1	6,2	6,1	6,1	6,4	6,1	6,0	6,7	6,2
Servizi sociali mun.	5,8	5,8	6,2	6,4	6,3	6,6	6,4	6,1	5,6	5,7	5,5	5,8	5,8	6,2	6,5	5,8
Farmacie comunali	7,1	7,0	6,8	6,8	6,8	6,3	7,0	7,2	6,9	7,0	6,6	6,7	6,6	7,4	7,3	7,0
Auditorium	7,9	8,0	7,5	7,8	7,8	8,0	8,0	7,9	7,5	7,6	7,2	6,6	7,3	6,8	7,0	7,3
Palaepto	7,9	8,1	7,5	7,8	7,9	8,1	8,1	8,0	7,6	7,7	7,2	6,5	7,6	7,3	7,0	7,0
Musei comunali	7,5	7,7	7,4	7,6	7,8	7,7	8,0	7,6	7,3	7,4	7,1	6,7	7,2	6,8	7,1	7,5
Biblioteche comunali	7,4	7,2	6,9	7,1	7,0	7,2	7,5	7,2	6,9	7,0	6,6	6,2	6,6	6,3	6,8	6,9
Bioparco	6,9	7,0	6,7	7,0	6,9	6,9	7,0	7,1	6,8	6,9	6,5	6,0	6,7	6,4	6,9	6,9
Gestione dei cimiteri	6,1	6,3	6,5	6,3	6,0	5,7	5,8	5,7	5,5	5,4	5,2	6,1	5,8	6,2	6,4	5,4
Sosta a pagamento	-	4,8	4,7	4,9	4,6	4,6	4,6	5,0	4,9	5,0	4,8	5,7	5,6	6,3	6,1	5,2
Parchi e ville	-	6,9	6,9	6,9	7,0	6,8	6,4	6,2	6,1	6,0	5,2	5,8	5,8	6,3	6,8	6,8
Servizi on-line	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,5	6,7	6,2

La richiamata tabella 46 si presta a molteplici considerazioni e letture.

 In primo luogo, non bisogna trascurare l'eventuale incidenza sui voti di **fattori contingenti**, che possono avere un impatto, in senso positivo o negativo, perché particolarmente avvertiti nel momento storico in cui è effettuata la rilevazione. Si possono, a tal riguardo, menzionare almeno un paio di esempi.

Si pensi al (lieve) peggioramento segnalato in merito al servizio degli asili nido. Per questa categoria di servizi, una influenza in via generale potrebbe averla la tempestività o il ritardo con cui vengono pubblicati i bandi finalizzati alle iscrizioni o le incerte riaperture dei termini. Altri fattori contingenti generali riguardano la disponibilità del personale, sottoposta a diverse variabili organizzative. Considerando poi specificamente il 2023, l'introduzione di nuovi criteri per la formazione delle graduatorie, pur essendo stati immaginati in senso migliorativo per le famiglie, possono essere stati male interpretati o avere creato un temporaneo disorientamento. Queste sono soltanto alcune ipotesi, non esaustive.


Altro esempio, in senso opposto, riguarda il servizio dei taxi. Come si avrà modo di ribadire anche più avanti, è nota l'attenzione mediatica che la crisi di questo servizio ha suscitato negli ultimi mesi del 2023, creando grande scalpore. Tuttavia, nella griglia dei punteggi, il voto medio attribuito al servizio dei taxi è calato soltanto dello 0,2 rispetto al 2022. In questo caso i fattori contingenti, che potrebbero spiegare il dato, riguardano il momento della rilevazione, che è avvenuta poco prima dell'acuirsi della crisi, nonché il minore utilizzo di questo mezzo di trasporto da parte dei residenti romani. Anche in questo caso, si tratta di alcune possibili spiegazioni, che non esauriscono il vasto panorama di interpretazioni.

 In secondo luogo, bisogna considerare, per ciascun servizio, le **tendenze complessive**, registrabili nell'intera serie storica di riferimento. In questo modo, sia i miglioramenti che i peggioramenti tra il 2022 e il 2023 possono essere interpretati in una prospettiva di più ampio respiro. Due esempi su tutti.

I servizi di igiene urbana (pulizia stradale e raccolta dei rifiuti) hanno sempre registrato valutazioni negative, che non solo non hanno mai raggiunto la sufficienza dal 2009 ad oggi ma hanno altresì toccato le punte più basse nell'intero panorama delle

rilevazioni effettuate su tutti i servizi pubblici locali di Roma dal 2009 ad oggi (si vedano, in particolare, i voti medi registrati nel 2019, pari rispettivamente a 2,8 e 2,7). In altri termini, si tratta di servizi che risultavano molto critici in passato e che continuano a risultare altrettanto critici (nonostante il miglioramento dal 2020 in poi, pur sempre confinato al di sotto della sufficienza).

Al contrario, i servizi culturali, con particolare riferimento ai musei comunali, hanno storicamente registrato voti medi positivi, generalmente ben al di sopra della sufficienza (si tocca l'apice nel 2015, dove il voto medio è ottimo; mentre il voto medio più basso è stato un 6,7 nel 2020, peraltro condizionato dalle misure di *lockdown* dovute alla pandemia di Covid 19, che hanno imposto la chiusura dei musei e di altre attrazioni culturali). Si tratta, senz'altro, della categoria di servizi definibile quale “fiore all'occhiello” della Capitale.

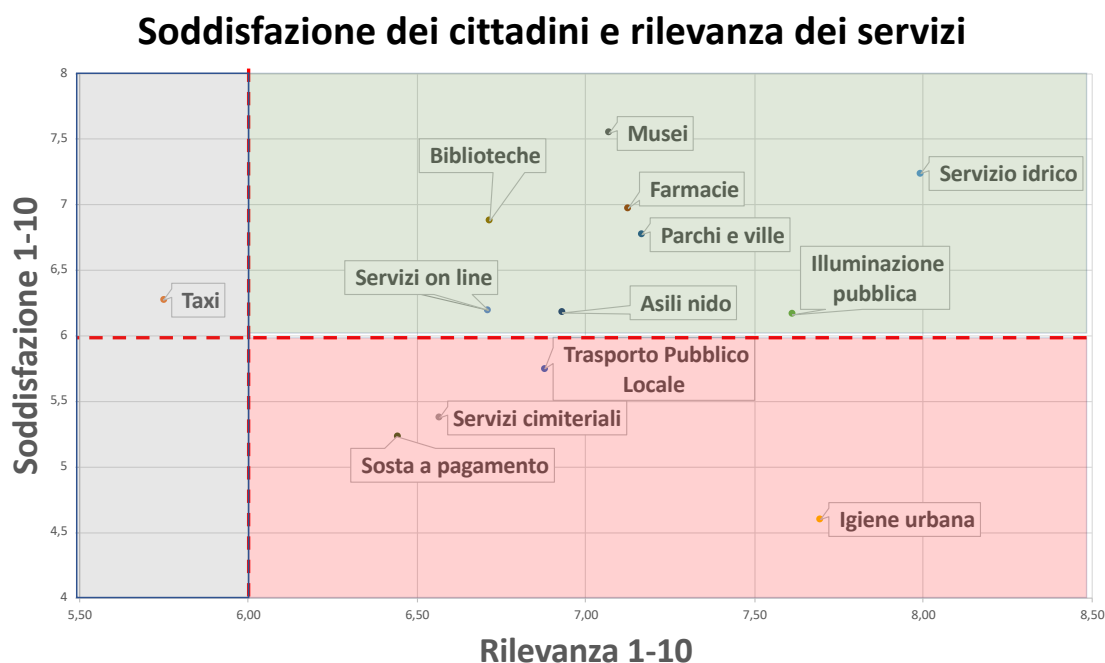
 In ultimo luogo, la considerazione degli andamenti storici, come sopra precisata, induce a riflettere su un particolare fenomeno, che sta prendendo sempre più forma nella realtà capitolina. La presenza delle criticità o, di converso, dei miglioramenti – per così dire – “storicizzati” mettono in luce un **progressivo processo di “polarizzazione” dello stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale**. Si contrappongono, in modo sempre più netto, l'area dei servizi valutati positivamente (come il servizio idrico e i servizi culturali) e l'area dei servizi valutati negativamente (specialmente i servizi di igiene urbana). Pertanto, i servizi che sono sempre andati bene continuano ad andare bene e, tendenzialmente, a migliorare o comunque a mantenere alto il livello; i servizi che sono sempre andati male continuano ad andare male, in talune annate, a peggiorare o comunque a mantenere un livello gravemente insufficiente. Questa riflessione, per ora soltanto accennata, verrà ripresa nel paragrafo conclusivo.

Queste molteplici letture rendono ancora più rilevante e interessante l'analisi esposta nel successivo grafico (grafico 47), che **incrocia i dati per il 2023 sul livello di soddisfazione degli intervistati** (con la tradizionale scala di punteggi da 1 a 10) **con i dati per il 2023 sul livello di rilevanza attribuita dagli stessi intervistati al servizio pubblico considerato** (sempre con la consueta scala di punteggi, per cui il voto 1 indica

che il servizio non è considerato rilevante, mentre 10 indica la massima rilevanza attribuita a quel servizio).

Come si può vedere nel grafico in questione, i servizi pubblici dell'acqua potabile (servizio idrico), dell'igiene urbana e dell'illuminazione pubblica sono i servizi a cui mediamente gli intervistati attribuiscono la maggiore rilevanza. Sono considerati servizi di forte necessità o, in altri termini, a cui costerebbe in modo più forte rinunciare. Essi si collocano nella parte più a destra del grafico. Al contrario, i servizi più a sinistra e tendenti verso l'area grigia sono i servizi considerati meno rilevanti o rinunciabili: tra questi, senz'altro, figura in modo più netto il servizio dei taxi. In verticale è riportato invece il livello di soddisfazione: più il servizio è in alto, più è gradito.

Grafico 47



L'incrocio delle due categorie di dati restituisce un quadro di estremo interesse per la valutazione complessiva dello stato dei servizi pubblici di Roma Capitale nel 2023. L'area verde del grafico include il complesso di servizi considerati sia più rilevanti con punteggi al di sopra della sufficienza, sia più graditi sempre con punteggi

superiori al 6. **Si tratta di ben 8 categorie di servizi su 13 categorie di servizi esaminate.**

L'area rossa include le categorie di servizi considerati sempre più rilevanti e, quindi, con punteggio superiore al 6 ma per i quali il livello di soddisfazione è mediocre o insufficiente, attestandosi sotto il 6. **Si tratta di 4 categorie di servizi sulle 13 complessive.** Questo grafico, su cui si tornerà nel paragrafo conclusivo del presente volume della Relazione, è molto importante, perché potrebbe costituire un valido supporto istruttorio ai fini dell'individuazione delle priorità di intervento finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi della Capitale. La collocazione del servizio di igiene urbana non sorprende, consolidando uno stato dell'arte che tende a perdurare.

5.1. La qualità dei servizi pubblici locali per settori

In questo paragrafo, vengono analizzati i dati sulla qualità relativi ai singoli servizi pubblici locali. Rispetto ai settori, si ricorda che questo primo volume si sofferma sui caratteri della qualità percepita, contenendo altresì soltanto alcuni riferimenti ad aspetti della qualità erogata, su cui saranno effettuati ulteriori approfondimenti nei prossimi tre volumi per ciascun raggruppamento. In tutti questi ambiti, sono stati altresì adottati, da parte dell'ACoS, vari studi, rapporti e focus nel corso del 2023, a cui si rinvia (si v. la parte prima di questa Relazione) e ricordati negli specifici paragrafi a seguire.

Per ogni settore, sono riportati grafici molto specifici che, in tutti i casi, indicano anche i dati dettagliati a livello municipale. Sul punto, è bene precisare che le domande del questionario, rivolto ai 5762 soggetti selezionati, e relative agli specifici settori dei servizi, non precisano l'ambito territoriale del servizio. In altri termini, la suddivisione municipale, riportata nei successivi paragrafi, indica la residenza dei campioni di intervistati e non la collocazione territoriale del servizio considerato. Pertanto, per fare un esempio: per il settore dei trasporti (ad es. autobus e tram) i voti medi indicati per

ciascun municipio (oltre al voto medio generale) esprimono il giudizio dei residenti dei rispettivi municipi rispetto al servizio complessivamente considerato nell'intera area comunale (le domande sono formulate, più o meno, in questo modo: quanto è soddisfatto del servizio di autobus e tram? Assegni un voto da 1 e 10); quindi il riferimento è molto generale.

Naturalmente, trattandosi di un voto, espresso dal singolo utente, è evidente che lo stesso riguarderà più da vicino e con maggiore probabilità le modalità di erogazione del servizio nel proprio municipio di residenza, dove l'intervistato avrà potuto utilizzare il servizio con maggiore frequenza e avrà avuto un'esperienza diretta. Ciò può valere, senz'altro, per i servizi di carattere più trasversale e di natura diffusa, quali il trasporto (si pensi agli autobus), l'igiene urbana, l'acqua potabile, l'illuminazione pubblica, alcuni servizi sociali. Tale osservazione è meno calzante invece per i servizi con una collocazione territoriale molto precisa, per i quali il voto espresso potrebbe non essere riferibile al servizio inteso nell'area del municipio di residenza ma al servizio nel più ampio contesto della Capitale (si pensi soprattutto ai servizi culturali e a quelli cimiteriali, che hanno una collocazione territoriale molto precisa).

In modo particolare, vengono prese in considerazione sei categorie di servizi, a cui si aggiunge un raggruppamento residuale in cui sono confluiti soprattutto i servizi collegati all'impiego del tempo libero (Bioparco, parchi, ville) e i servizi online. Tra le categorie non compare il verde pubblico, che l'indagine della qualità percepita svolta da ACoS nel corso degli anni non ha mai considerato; ad ogni modo, i dati sulla qualità percepita in materia di igiene urbana (pulizia) abbracciano – sebbene parzialmente – anche questo aspetto. Più precisamente, i servizi esaminati sono nell'ordine:

- a) Mobilità e trasporto;
- b) Igiene urbana e servizi cimiteriali;
- c) Il servizio idrico integrato: acqua potabile;
- d) Illuminazione pubblica;
- e) Asili nido, servizi sociali, farmacie comunali;

- f) Cultura;
- g) Altri servizi.

a) Mobilità e trasporto

Il sistema generale della mobilità e del trasporto racchiude un insieme di servizi eterogenei (non tutti gestiti a livello comunale), che presentano un certo livello di complessità e criticità per la città di Roma.

In questo ambito, l'ACoS ha effettuato, nel periodo di riferimento della presente Relazione, almeno quattro studi, di seguito elencati e accessibili sul sito web dell'Agenzia:

Report bus turistici hop on & hop off (22 giugno 2023)
Report monitoraggio tweet TPL 2022 (12 aprile 2023)
Monitoraggio dispositivi di annuncio "prossima fermata" treni metropolitana linea A (24 marzo 2023)
Monitoraggio delle stazioni della metropolitana (27 dicembre 2022)

Mentre nella Relazione del periodo 2021-2022 ancora veniva avvertita l'influenza sullo stato dei servizi in questione esercitata dai blocchi della mobilità, stabiliti dalle misure restrittive adottate nel periodo dell'emergenza causata dalla pandemia di Covid 19, nel periodo 2022-2023 tale influenza non può essere più considerata o almeno ha acquisito un peso molto limitato. I residenti nel territorio capitolino hanno ripreso a utilizzare i mezzi pubblici per il trasporto a pieno regime; la mobilità, più in generale, ha ripreso ritmi equiparabili a quelli pre-pandemia.

Per quanto riguarda l'indagine riportata in tale Relazione, essa si concentra sulla dimensione della qualità percepita dei servizi di trasporto a livello comunale, che, come

sopra evidenziato, fotografano una parte – significativa – del più generale e ampio sistema della mobilità.

Nel merito, va rilevato innanzitutto che il settore ha registrato nel 2023 valutazioni tendenzialmente negative e peggiorative rispetto al passato. Si tratta di un **complesso di servizi con peggioramenti**, almeno in rapporto al 2022.

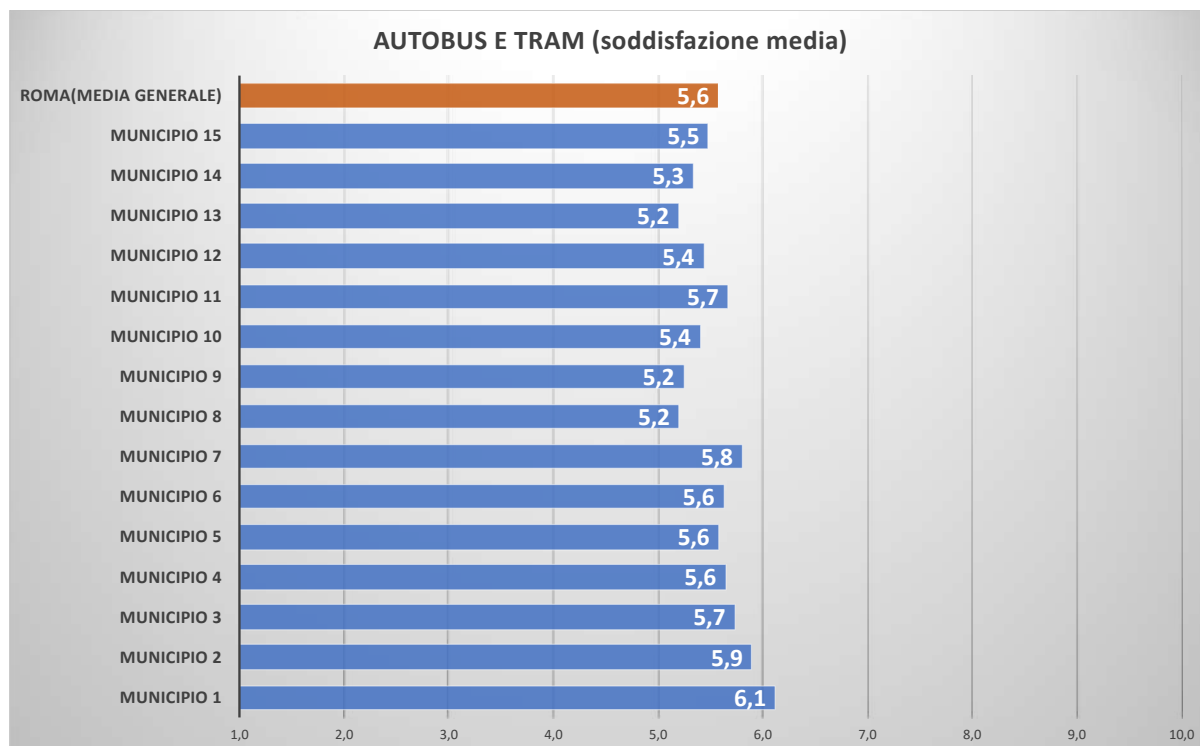
Il dato medio della valutazione dei servizi di trasporto pubblico, con particolare riferimento ad **autobus e tram**, è 5,6; lo stesso ambito può essere esaminato considerando il dato medio per municipio. Il punteggio più alto è registrato dal Municipio I (6,1), dove vi è una circolazione più intensa dei mezzi di trasporto e dove i blocchi Ztl rendono buona parte del centro storico inaccessibile ad automobili private (per cui il mezzo di trasporto pubblico risulta, in questa area, l'unico mezzo utilizzabile, fatta eccezione per i ciclomotori e le auto elettriche). Tutti gli altri municipi registrano un voto medio al di sotto della sufficienza. Seguono i Municipi II e VII, che registrano un risultato un po' più alto degli altri ma, in ogni caso, mediocre (rispettivamente 5,9 e 5,8).

Mediocre è il punteggio registrato dai Municipi VIII, IX e XIII (appena 5,2) e dal Municipio XIV (5,3), che pur trovandosi in zone della città agli antipodi (VIII e IX a sud est, XIII e XIV a nord ovest), registrano, sul piano della mobilità, problematiche simili.

I fattori che maggiormente incidono sulla valutazione degli utenti sono le attese, il numero inadeguato di mezzi in circolazione, l'incertezza sul regolare servizio, il sovraffollamento in determinati orari c.d. di punta.

Ciò che è possibile constatare, in linea generale, è una più alta valutazione per la gestione dei servizi all'interno del centro storico. Più ci si allontana dal centro storico, più la valutazione tende a scendere, eccezione fatta per il Municipio VII, dove il punteggio medio di 5,8 è favorito da una discreta copertura dei servizi di trasporto offerta in quell'area (Appio-Latino, Tuscolano, Cinecittà).

Grafico 48



Un andamento migliore si registra in merito ai punteggi attribuiti al servizio di metropolitana e, in misura ancora superiore, al servizio taxi.

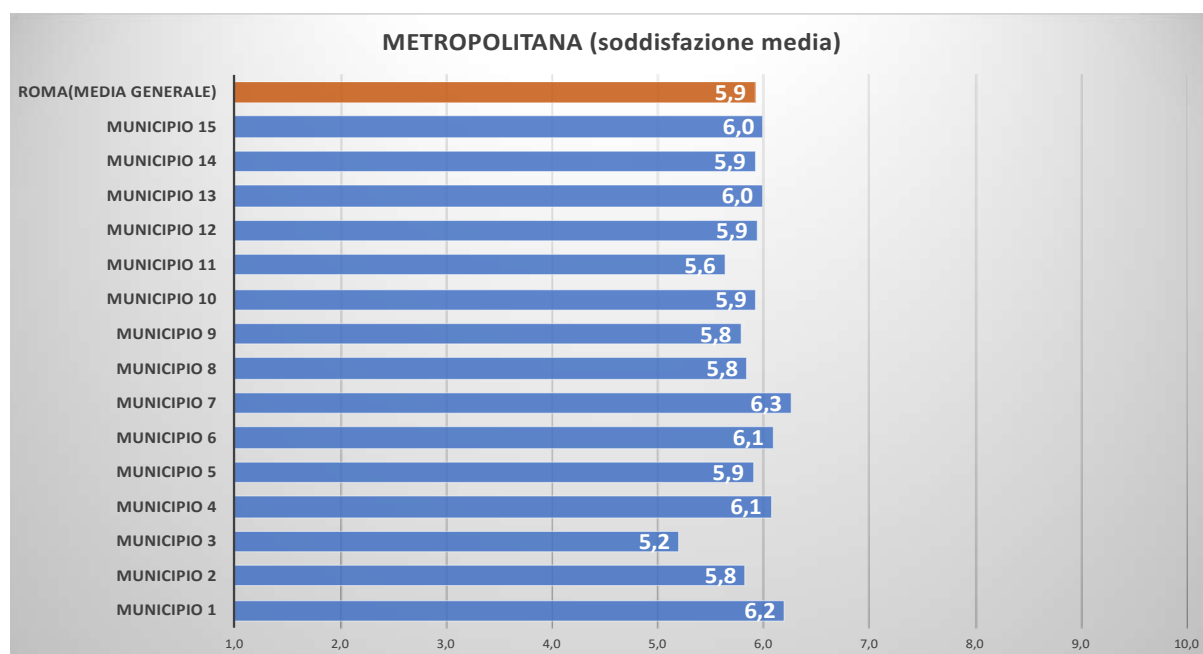
Con riferimento alla **metropolitana**, va tenuto conto che non tutti i Municipi sono serviti allo stesso modo e con eguale capillarità da tale servizio. Si pensi ai municipi specialmente dell'area ovest della Capitale, quasi completamente sguarniti di una linea metropolitana (eccezione fatta per le zone San Pietro-Battistini, dove corre la storica linea A).

Il punteggio più elevato attribuito al servizio di metropolitana è registrato nei Municipi VII (6,3) e I (6,2), dove, come già osservato, l'intensità dei mezzi di trasporto è nel complesso più elevata. Questi voti medi superano di un punto pieno il punteggio più basso tra tutti i municipi, registrato nel Municipio III (5,2).

Nel Municipio III è arrivata soltanto una breve biforcazione della linea B della metropolitana (c.d. B1), che copre specialmente la c.d. area delle Valli: tuttavia, ad

incidere sul punteggio non è tanto il numero esiguo di stazioni di questa linea, quanto lo stato indecoroso e di abbandono di varie stazioni della metro, prima tra tutte quella di piazzale Conca d'Oro. La realizzazione di questa stazione della metropolitana, senz'altro utile ai fini degli spostamenti, ha però peggiorato le condizioni ambientali del quartiere: la struttura è fatiscente (c'è stato un intervento di recupero di alcuni pilastri esterni ma non è sufficiente), non agevolmente accessibile (un ingresso, ad esempio, è completamente bloccato) e l'area immediatamente circostante è invasa da erbe infestanti e da rifiuti buttati a terra. La piccola area giochi realizzata in uno spazio adiacente alla stazione non è – o comunque non era al momento della rilevazione – accessibile. Si ritiene che questi aspetti abbiano inciso sul giudizio espresso dai residenti del Municipio III sul servizio nel suo complesso.

Grafico 49



Per quanto riguarda il **servizio taxi**, sono necessarie innanzitutto almeno due precisazioni.

In primo luogo, si tratta di un servizio mediamente meno utilizzato, soprattutto dai residenti, rispetto ad altri servizi di trasporto pubblico, in ragione dell'applicazione di tariffe, destinate, peraltro, ad essere modificate in senso migliorativo per la categoria (vi è un'apposta commissione istituita dal Campidoglio a tali fini).

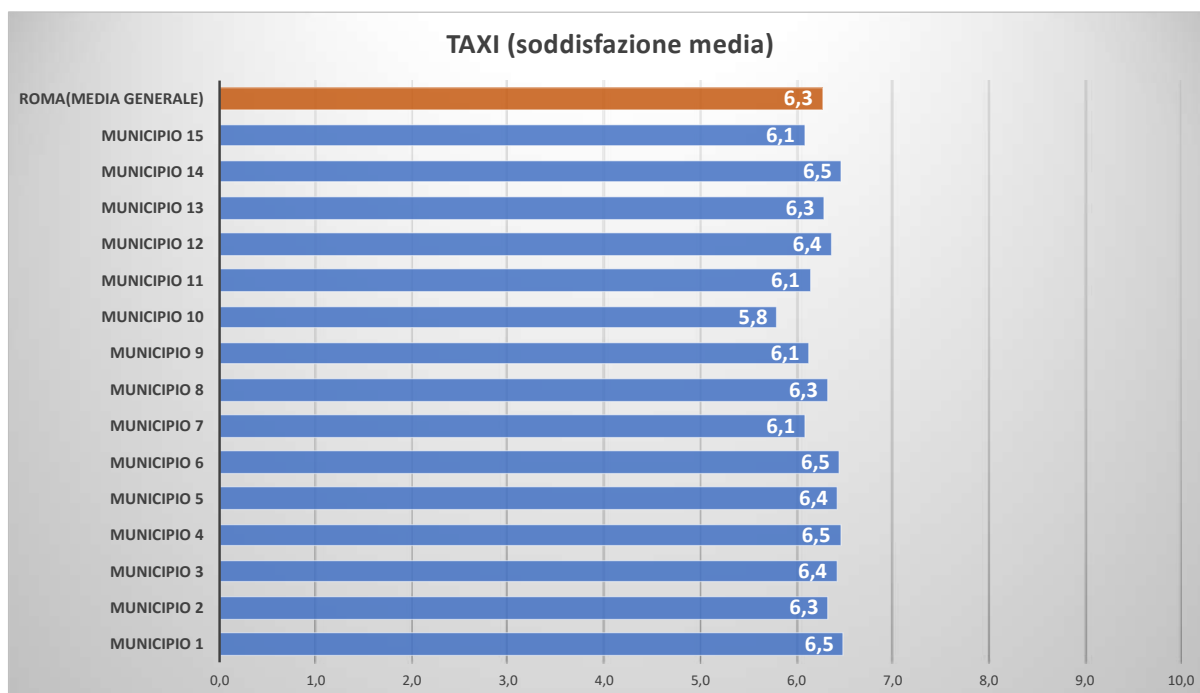
Anche l'applicazione, in passato, di apprezzabili campagne di promozione del servizio, come quella che prevedeva lo sconto del 50% della tariffa per donne, over 65 e disabili, attraverso c.d. buoni viaggio emessi da Roma Capitale (attraverso l'apposito portale) avrebbe potuto avere un maggiore successo se tutti i taxi vi avessero aderito e se vi fosse stata una maggiore pubblicità della iniziativa.

In secondo luogo, i punteggi analizzati nelle seguenti tabelle sono stati raccolti in una fase immediatamente precedente alla crisi che ha investito il settore nei mesi estivi del 2023 (e che è parzialmente proseguita). A partire soprattutto da luglio 2023, i taxi a Roma sono diventati, infatti, "introvabili", causando lunghe file di attesa, soprattutto presso alcuni snodi principali, come quello della stazione Termini. Tra l'afflusso crescente dei turisti, nonché quello dei residenti e, soprattutto, dei lavoratori, il servizio taxi sembra essere andato in estremo affanno. Al riguardo, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato-Antitrust ha avviato, proprio durante l'estate del 2023, una inchiesta volta a verificare alcune principali criticità, dai tempi di attesa alle irregolarità nell'utilizzo del tassmetro, dall'accettazione dei pagamenti elettronici alla corretta funzionalità dei Pos e alla mancanza di auto bianche in luoghi considerati di particolare rilievo.

I punteggi, espressi per municipio, sono superiori alla sufficienza (ad eccezione del Municipio X), senza però mai superare il 6,5, voto medio conseguito da vari municipi (Municipi I, IV, VI e XIV).

Alla luce delle suesposte vicende, sarà molto rilevante la rilevazione dei dati per il 2024.

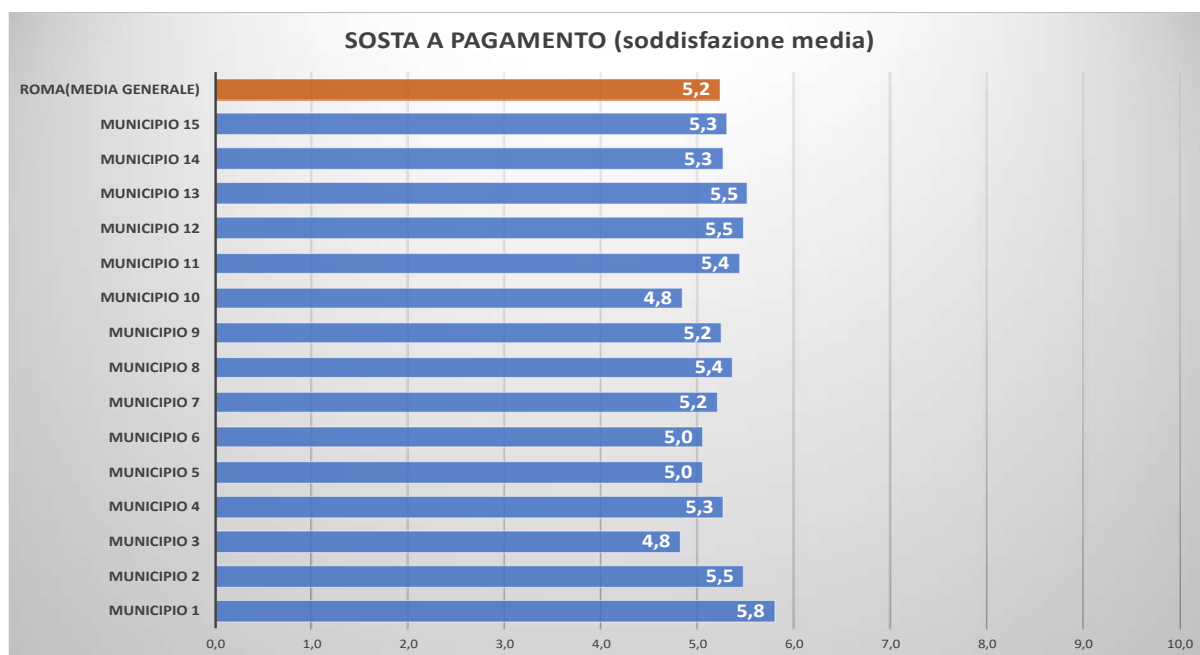
Grafico 50



Nell'analisi della qualità percepita del sistema della mobilità del suo complesso, può essere considerato anche il **servizio delle soste a pagamento**. Come è noto, l'esistenza e la gestione di tali spazi hanno riflessi importanti sulla mobilità complessivamente considerata, soprattutto nel territorio strettamente urbano. Il voto medio espresso per questo servizio nel 2023 registra un punteggio di 5,2. Rispetto al 2022, il peggioramento è evidente (l'anno scorso infatti il voto medio generale era di 6,1). Guardando alla serie storica, il servizio ha sempre avuto un andamento negativo, registrando in alcuni anni piene insufficienze (si ricorda il voto medio di 4,6 nel periodo 2013-2015).

A livello municipale, possono essere segnalate alcune differenze. Il Municipio con il voto medio più alto è il I con 5,8 (dove le soste a pagamento sono generalmente più diffuse, ricoprendo pressoché l'intera area); i Municipi con il voto medio più basso sono il III e il X, dove le soste a pagamento riguardano soltanto alcune zone più circoscritte.

Grafico 51



Il Volume IV sarà dedicato all'ulteriore approfondimento, soprattutto sul piano della qualità erogata, del sistema della mobilità.

b) Igiene urbana e servizi cimiteriali

Lo stato della qualità percepita del servizio complessivo di igiene urbana tiene conto, in questa sede, dello stato della pulizia delle strade e della raccolta dei rifiuti. Si tratta, come è noto, di **servizi per i quali tutti gli utenti sono considerabili come utenti abituali**. Si tratta altresì, come analizzato nel precedente paragrafo, di servizi considerati di **maggiore rilevanza** rispetto a quelli di altri settori, confermando un dato storico, in linea anche con il 2022.

Questo settore è quello che registra – come in passato – i punteggi più negativi nell'intero panorama dei servizi pubblici locali di Roma Capitale. Anche nel Municipio

I, dove il punteggio è più alto rispetto agli altri municipi (4,8 per pulizia delle strade e 4,9 per la raccolta dei rifiuti), si registra una insufficienza.

I Municipi con i peggiori punteggi medi sono, in relazione alla pulizia delle strade, nell'ordine il VI (4,4), il II e il V (4,5); per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti, il peggiore punteggio medio è attribuito al Municipio IV (4,4) e poi a seguire ai Municipi V, VI, XI, XIV e XV (4,5).

Grafico 52

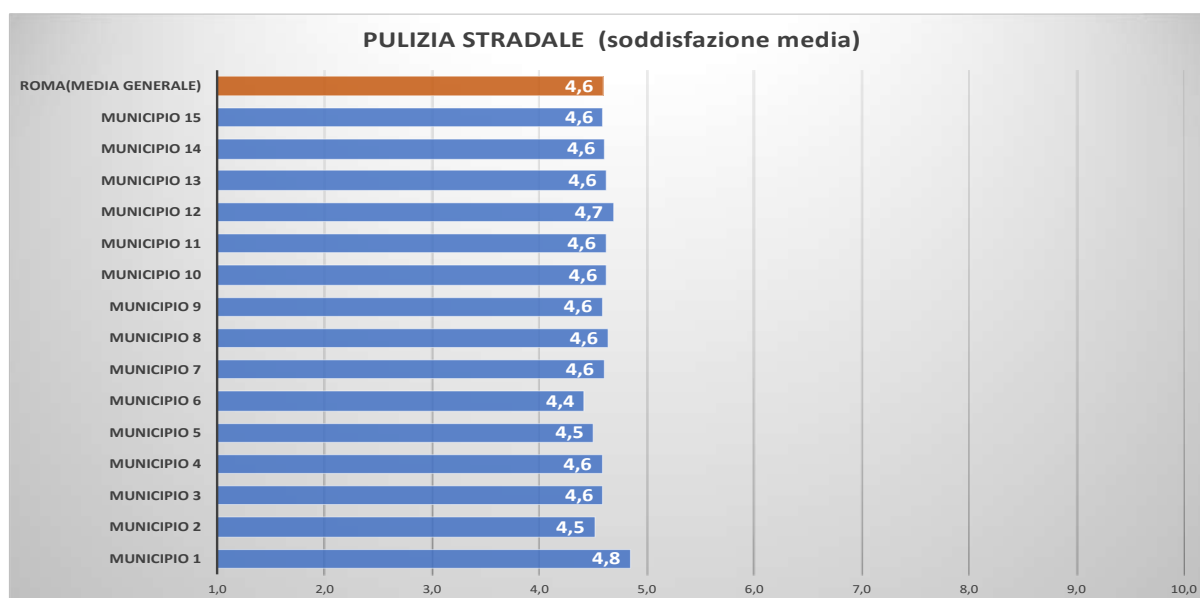
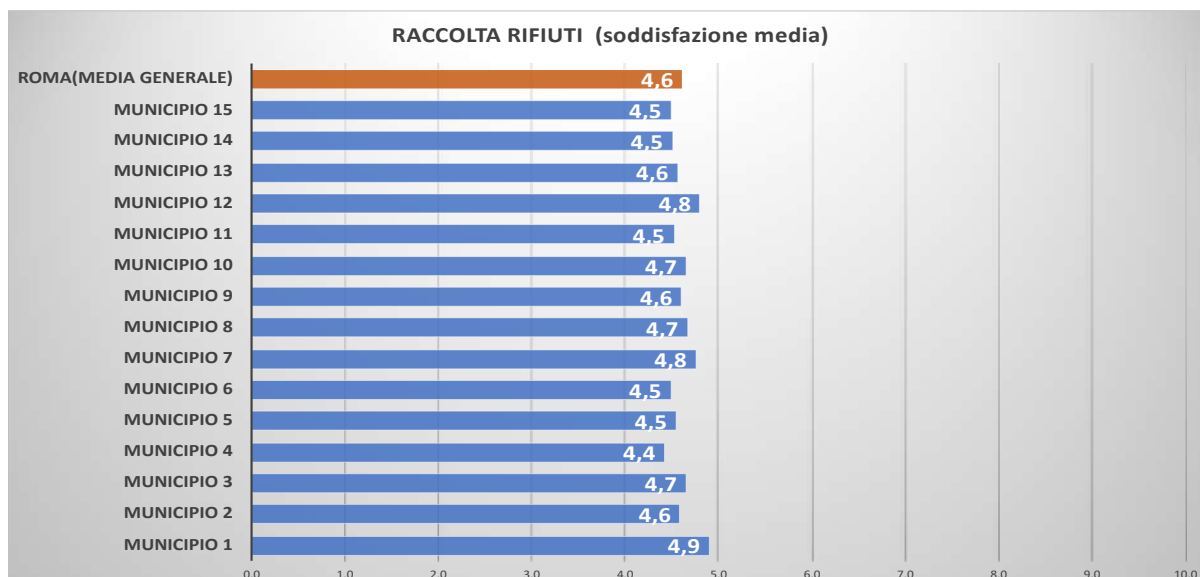


Grafico 53



Il servizio di igiene urbana è complessivamente gestito dalla società *in house* Ama, sulla base di un affidamento diretto, approvato con DAC 52/2015, che scade nel 2029. L'ACoS ha svolto nel tempo, in materia di igiene urbana, una intensa attività di rilevazione dei dati di qualità sia percepita, sia erogata, in base ad apposita convenzione con il Dipartimento competente di Roma Capitale, prorogata negli anni (si rinvia alla Parte prima della Relazione).

Su questa base, nel II trimestre 2023 è stato avviato, ai fini della rilevazione della qualità erogata, il nuovo campionamento basato sulle 44 zone in cui è divisa la Capitale e orientato al rispetto degli obiettivi di ispezione del numero dei contenitori di raccolta stradale, calcolati in base alla categoria di rischio di sovrariempimento assegnata da Ama alle 42 zone in cui sono installati contenitori, in adempimento rispetto alle prescrizioni del “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (Delibera Arera 015/2022).

Nel trimestre sono stati aperti 13 Centri di Raccolta su 14 (escluso solo quello di Piramide, inattivo dal 2018). Sul sito di Ama prosegue l’informativa delle raccolte “temporaneamente non disponibili”, condizione che ha caratterizzato un crescente numero di centri di raccolta nel corso del 2023.

Nell’ambito del servizio di igiene urbana non va altresì trascurato che vi rientrano anche alcune attività strumentali, come il call center *Linea Verde*, generalmente caratterizzato da traffico intenso, frequente caduta della linea o attese troppo lunghe.

La Banca dati dell’Agenzia racchiude tutti i dati raccolti in questo ambito (anche materiali fotografici attestanti lo stato dei luoghi), che servono altresì per delineare l’andamento dell’indice di qualità totale (IQT). Questo indice – che si basa sulla media ponderata dei risultati effettivi di tutti gli indicatori di pulizia e raccolta stradale dei rifiuti (la ponderazione attribuisce 10 punti agli obiettivi di pulizia, 8 punti alla fruibilità dei contenitori e cestini su strada, 6 punti alla fruibilità dei cassoni nei centri di raccolta, 5 punti alla funzionalità dei cassonetti stradali e 1 punto agli obiettivi di decoro) – nei primi due trimestri del 2023 ha avuto un andamento altalenante.

Ci sono alcune tendenze di base, registrate soprattutto nella primavera-estate 2023, quali un peggioramento degli indicatori di fruibilità dei cassoni dei centri di raccolta, dei cestini stradali e dei contenitori di raccolta stradale, con ripercussioni dello stesso segno anche sulla pulizia delle aree circostanti i cassonetti; un miglioramento invece per il livello di pulizia delle strade (dato che, come visto, va considerato anche sul piano della qualità percepita) e contenuto miglioramento del decoro dei cassonetti della carta e del multimateriale; una sostanziale stabilità o lieve diminuzione di tutti gli altri indicatori (risultando tendenzialmente rispettati gli indicatori di funzionalità dei cassonetti delle raccolte differenziate, quello di decoro dei cassonetti dell'organico e quelli di fruibilità del vetro e dell'organico).

I rapporti contenenti i dati di qualità erogata a supporto della suesposta sintesi sono trasmessi dall'Agenzia al Dipartimento competente e **saranno riformulati per l'approfondimento destinato al Volume III**. L'Agenzia ha inoltre utilizzato, per il 2023, vari di questi dati per approfondimenti e analisi esterni rispetto al perimetro della convenzione. Di seguito alcuni lavori, che hanno destato particolare interesse:

Report presenza di deiezioni sulle strade di Roma (12 maggio 2023)

Report monitoraggio bagni pubblici nel centro di Roma (21 aprile 2023)

Si segnala altresì il rapporto, adottato nel 2023, dell'Agenzia che raccoglie le segnalazioni pervenute nel 2022 dagli utenti per i vari disservizi, dove una buona parte delle segnalazioni riguarda proprio l'ambito dell'igiene urbana:

Report Le segnalazioni dei cittadini ricevute dall'ACoS per i Servizi Pubblici Locali 2022 (14 luglio 2023)

Per quanto riguarda i **servizi cimiteriali**, è stato già rilevato come si tratta di uno dei servizi che ha visto la decrescita più consistente del voto medio tra il 2022 e il 2023, pari ad un intero punto (da 6,4 del 2022 al 5,4 del 2023). Guardando alla serie storica, è possibile constatare come il voto medio del 2023 richiami, tendenzialmente, l'andamento che la gestione dei cimiteri aveva registrato tra il 2017 e il 2019.

La maggioranza relativa degli intervistati ha dichiarato di recarsi “raramente” in visita presso uno dei cimiteri romani (si tratta di oltre 2.000 intervistati); il 35,9% di questa maggioranza ha dichiarato di essere sufficientemente soddisfatta della gestione dei cimiteri visitati. Più interessante è il dato riferibile a coloro che hanno dichiarato di andare “molto spesso/regolarmente” presso uno dei cimiteri romani: si tratta di una contenuta porzione di intervistati (poco meno di 400), il cui 49,2% esprime un livello di soddisfazione pari o superiore alla sufficienza; pertanto, il 50,8% esprime invece un livello al di sotto del 6.

Il dettaglio di questi dati consente, dunque, di confermare l'andamento negativo del servizio in questione: il giudizio degli utenti abituali (sebbene si tratti di un numero contenuto di persone ma, ad ogni modo, statisticamente rappresentativo) è una base affidabile di riferimento per comprendere la qualità effettiva del servizio, trattandosi di soggetti che conoscono bene le caratteristiche della gestione cimiteriale, testandola da visitatori in modo sistematico.

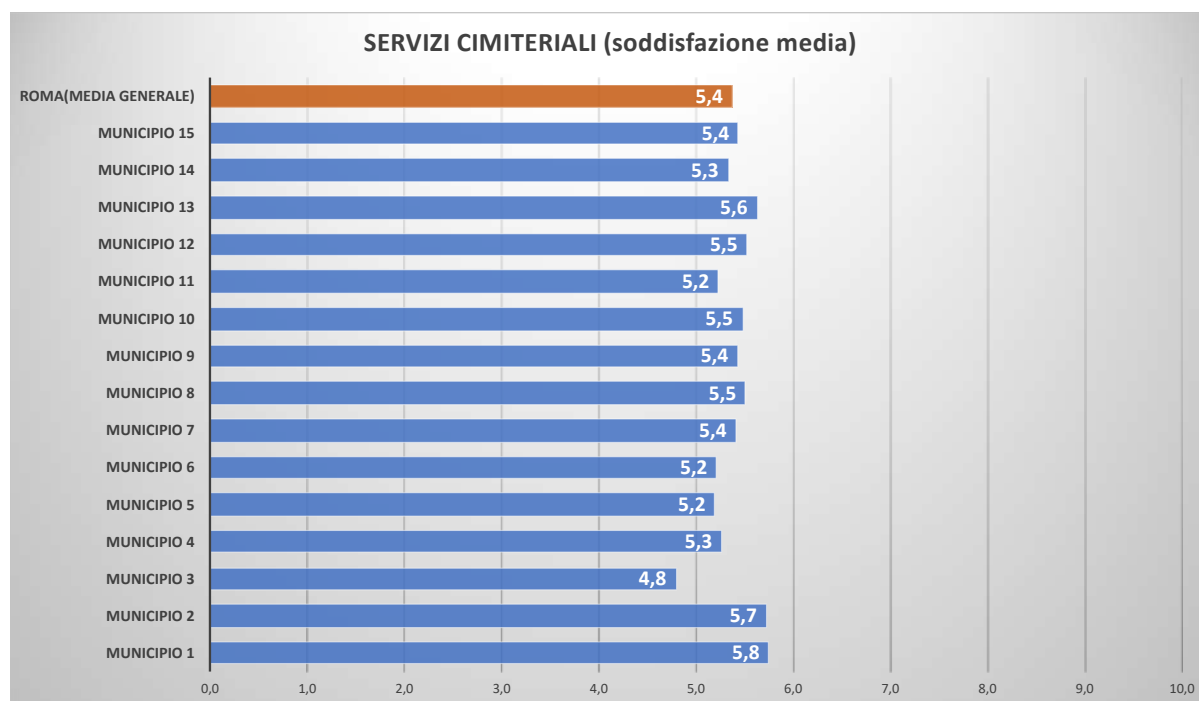
Anche con riguardo ai servizi cimiteriali, l'ACoS ha nel tempo analizzato i dati di qualità percepita ed erogata di cimiteri urbani e suburbani in virtù di una convenzione siglata con il Dipartimento competente di Roma Capitale (si v. la Parte prima della Relazione). Con riferimento al 2023, il risultato sulla qualità erogata, riportato nel dettaglio numerico nelle relazioni che l'Agenzia ha trasmesso al Dipartimento competente, è il peggiore da quando l'Agenzia svolge il monitoraggio. Complessivamente, gli aspetti più critici rimangono la manutenzione del verde, sia orizzontale che verticale (in crescente e preoccupante peggioramento), la pulizia dei viali e le fontanelle, soprattutto nei cimiteri maggiori. Sono state rilevate anche grandi criticità nella conduzione dei servizi igienici: spesso funzionanti, anche se solo

parzialmente, ma sporchi e sprovvisti di carta igienica e dispenser di gel igienizzante; in alcuni casi essi sono anche inaccessibili alle persone con disabilità e privi di illuminazione. Tra i cimiteri urbani le situazioni più critiche si riscontrano al Flaminio e al Verano, mentre nei suburbani il camposanto che registra più carenze è quello di Santa Maria del Carmine – Parrocchietta. Tendenzialmente si riscontra un continuo peggioramento delle condizioni dei tre cimiteri più grandi, mentre i minori appaiono più curati. Risultati non soddisfacenti sono stati riscontrati anche in merito al funzionamento del relativo call center. Questi dati saranno oggetto di ulteriore approfondimento nel Volume III.

Tornando ai dati sulla qualità percepita, i voti medi riferibili ai singoli municipi si attestano tutti sotto la sufficienza. Questo dato esprime, quindi, una generalizzata insoddisfazione degli utenti nell'intero territorio della Capitale. Naturalmente, questo dato richiede però una precisazione: a differenza di altri servizi erogati in modo trasversale in tutti i municipi (si pensi alle predette pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti), il giudizio dell'intervistato non si riflette sul proprio municipio di riferimento, posto che i cimiteri sono dislocati in aree specifiche della Capitale, che non coprono tutti i municipi (valutazione analoga riguarda altri servizi specifici, ai quali si farà riferimento più avanti, come alcuni servizi culturali).

Tra gli utenti più insoddisfatti della gestione dei cimiteri risultano i residenti del Municipio III (4,8); tra i meno insoddisfatti quelli del Municipio I (5,8). In ambo i casi, gli utenti che hanno dichiarato una maggiore utilizzazione del servizio corrispondono a circa un centinaio di intervistati (pertanto, in valori assoluti, i due dati sono abbastanza equivalenti).

Grafico 54



c) Il servizio idrico integrato: acqua potabile

Riguardo al servizio idrico integrato, l'analisi della qualità percepita si concentra sul servizio di erogazione dell'**acqua potabile**, non considerando pertanto le altre attività riferibili al sistema integrato.

In termini più generali, va ricordato che le informazioni sugli indicatori di qualità erogata, sia tecnica che commerciale/contrattuale, vengono inviati dal gestore (nel caso di Roma Capitale da Acea Ato 2) ad ARERA, che li acquisisce, nel quadro della Regolazione della qualità tecnica e del Metodo tariffario. La veridicità/attendibilità dei dati si fonda sulle procedure e sulle specifiche di raccolta e registrazione dei dati applicate ai gestori, come codificate nei protocolli di regolamentazione ARERA.

La regolazione della qualità tecnica è definita da ARERA e poi, nel dettaglio, dall'Ambito territoriale competente (che definisce e controlla la convenzione di affidamento al gestore; inoltre controlla il rispetto del piano degli investimenti stabilito nel Metodo tariffario in vigore, che poi deve essere approvato anche da ARERA). L'obiettivo principale è la riduzione progressiva delle perdite idriche di acquedotto e distribuzione, finalizzata al contenimento della dispersione dell'acqua. Il criterio applicato si avvale di uno specifico macroindicatore (M1) composto da due fattori (M1a, rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto; M1b, rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto) e ideato per definire il livello di qualità raggiunto dai gestori e gli obiettivi miglioramento. Rispetto ai valori di M1a e M1b nell'ambito territoriale, sono stabilite poi 5 classi di gestione (per attribuire premialità/penalità), a cui è associato un obiettivo annuale di miglioramento utilizzato tra i vari parametri di calcolo per gli aggiornamenti tariffari, dalle più virtuose (classe A) a quelle con perdite molto elevate (classe E).

ARERA ha pubblicato le graduatorie delle società che gestiscono i servizi idrici integrati (203 gestori circa), attribuendo premi e penalità ai gestori. Sono i 6 macro-indicatori sulla base dei quali ciascuno degli operatori del servizio idrico è stato analizzato e classificato (per il primo biennio il tema delle interruzioni è stato escluso), quali: perdite idriche, interruzioni di servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, qualità dell'acqua depurata e smaltimento dei fanghi.

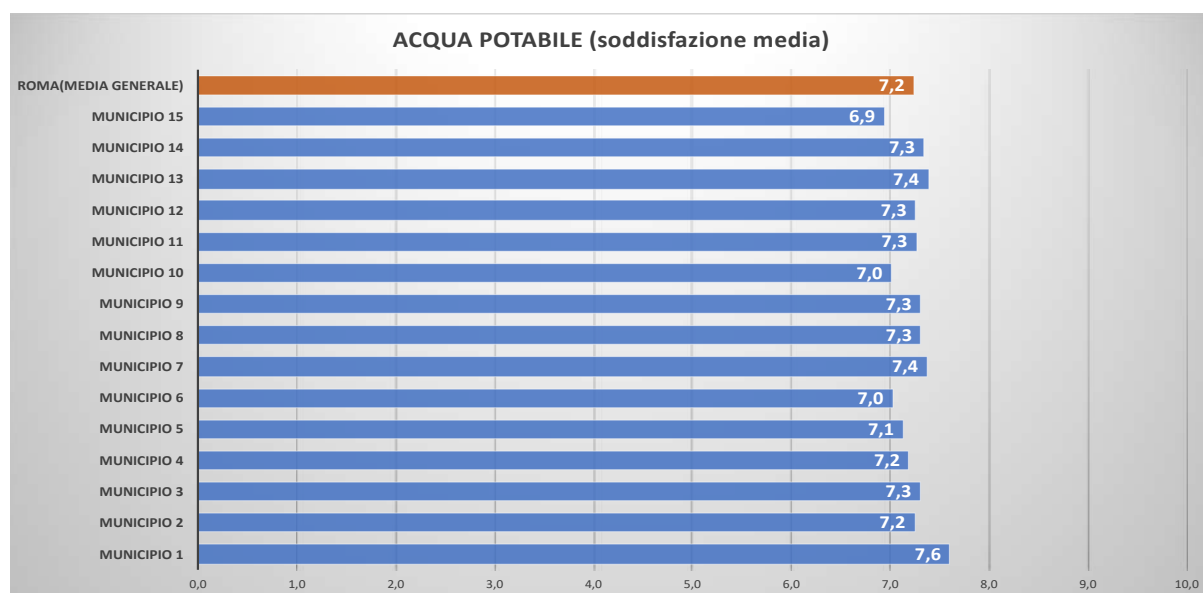
Alcune delibere ARERA prevedono, altresì, un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire dal 2022 in ragione delle prestazioni dei gestori. Vanno considerati i fattori e gli indicatori di qualità proposti nella Carta del sistema idrico integrato, più volte aggiornata, e le prestazioni relative del servizio erogato nel Comune di Roma. Nella Carta sono riportati gli standard di qualità che ACEA ATO 2 è tenuta a rispettare verso l'utenza, in osservanza della "Convenzione tipo" che regola i rapporti tra enti affidanti e gestori in modo uniforme sul territorio

nazionale. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal Regolamento d’utenza, anch’esso allegato alla Convenzione.

Rinviando l’analisi degli indicatori di qualità erogata al Volume IV e ponendo qui l’attenzione sui dati della qualità percepita, è possibile constatare che il voto medio relativo alla qualità del servizio di acqua potabile è suscettibile di poche variazioni tra i vari municipi. Si vede solamente una oscillazione massima pari a 0,7 punti tra i Municipi I e XV.

Nel complesso, si tratta di valori positivi, ben al di sopra della sufficienza. Tale ambito è quello che storicamente – o almeno da quando sono state condotte indagini sulla qualità percepita da ACoS – registra i punteggi più elevati, manifestando un diffuso livello di soddisfazione da parte dell’utenza. Le eventuali, ma lievi, decrescite, registrate negli ultimi anni sono, probabilmente, causate dall’innalzamento delle tariffe.

Grafico 55



d) Illuminazione pubblica

Il servizio di illuminazione pubblica, come quello idrico o quelli di igiene urbana, ha un livello di utilizzazione uniforme e indistintamente diffuso, non potendosi

dunque distinguere, per le caratteristiche proprie del servizio stesso, un livello di frequenza o utilizzazione differenziato.

In questo ambito, l’Agenzia ha svolto tra il 2022 e il 2023 un interessante approfondimento, soprattutto mirato a ricostruire lo stato dell’arte relativo alla gestione dei guasti (si pensi ai lampioni stradali spenti o mal funzionanti). I fattori critici ritenuti rilevanti sono stati:

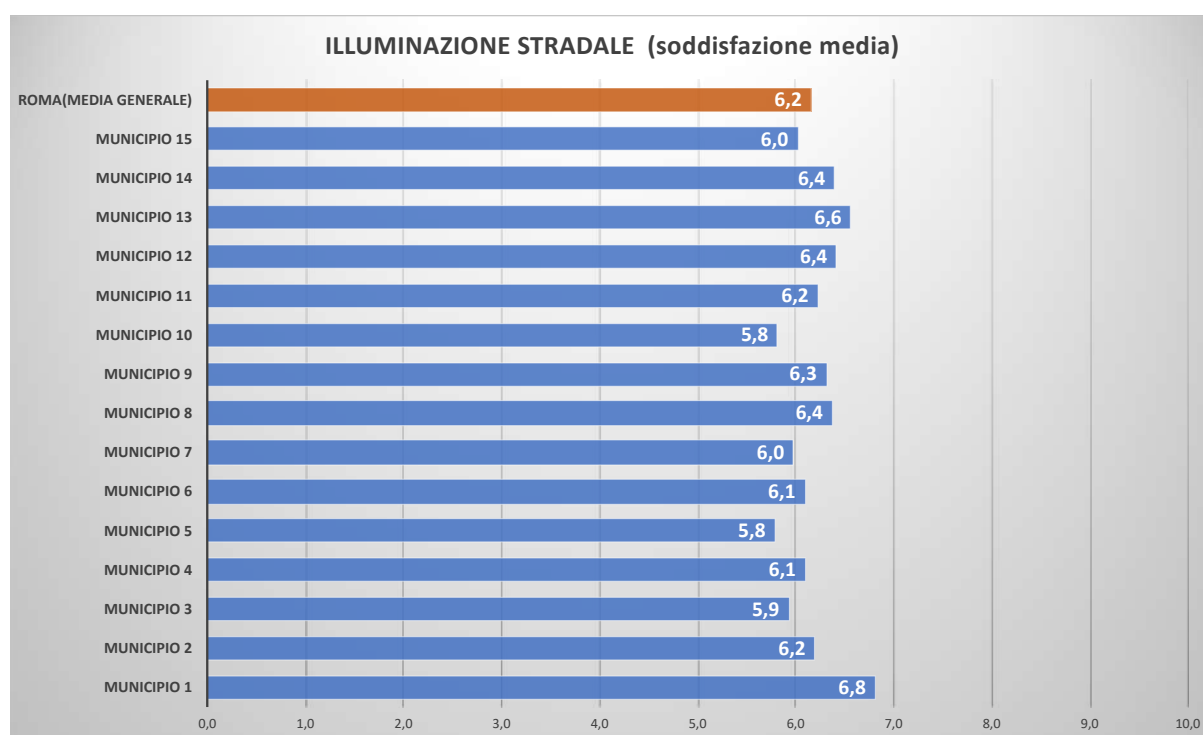
- la misurazione del livello del servizio da attuare, da parte del gestore (Servizio elettrico Roma-Acea), nei termini previsti nel contratto di servizio, che prevede parametri di qualità da verificare secondo monitoraggi annuali con cadenza trimestrale, in un campione che interessi un numero di strade pari al 10% delle lampade, equamente distribuite sui municipi (DGC 3/2007, all. D2, art. 1, pt. 1.1);
- la gestione del monitoraggio, operata in esclusiva dal soggetto erogatore del servizio monitorato, contrariamente a quanto previsto nel Contratto di servizio che iscrive l’affidamento dell’incarico del monitoraggio nelle competenze dell’amministrazione comunale (DGC 3/2007, all. D2, art. 1, pt. 1.1);
- la numerosità non trascurabile delle segnalazioni di disservizio giunte all’Agenzia dagli utenti.

L’analisi dell’ACoS ha considerato gli obiettivi indicati nel Contratto di servizio. Le rilevazioni sono state effettuate nei giorni feriali e in fascia oraria dal tramonto alle 22, a cui è seguito un esame compiuto su scala dell’intero territorio metropolitano e anche con dettaglio municipale, tenendo conto degli standard contrattuali di qualità del servizio e delle soglie per l’applicazione delle relative penali. Gli esiti di questa analisi sono consultabili sul sito web dell’Agenzia (https://www.agenzia.roma.it/it-schede-1016-illuminazione_pubblica_a_roma_rapporto_sulla_gestione_dei_guasti).

Con riferimento invece ai dati più generali relativi alla qualità percepita, la valutazione media dell’illuminazione pubblica per tutti i municipi si attesta sulla sufficienza con oscillazioni in alto, rispetto alla media, di massimo 0,6 punti percentuali (Municipio I), e in basso di 0,4 punti (Municipi V e X). Per quanto riguarda i municipi

con i punteggi più bassi, incidono non solo il livello di capacità e tempestività del gestore rispetto alla gestione dei guasti ma anche la circostanza per cui varie strade non risultano adeguatamente illuminate (soprattutto per i Municipi V e X); per il Municipio III il punteggio medio di 5,9 risente di alcuni disservizi su strade, anche semicentrali, che si manifestano con una cadenza periodica (lasciando presumere l'esistenza di problemi più radicali al livello infrastrutturale che vengono temporaneamente "tamponati" ma non definitivamente risolti).

Grafico 56



e) Asili nido, servizi sociali, farmacie comunali

In questo ambito, è considerato un primo gruppo di servizi ascrivibili all'esercizio delle più generali e c.d. funzioni del benessere. Si tratta di un ambito al quale sono, ad esempio, riconducibili anche i servizi culturali.

Tali attività sono state oggetto di una particolare attenzione da parte dell’Agenzia nel corso del 2023.

Per quanto riguarda gli **asili nido**, l’Agenzia ha svolto tra il maggio e giugno 2023 una specifica analisi della qualità percepita, basata su un campione di utenti certamente abituali nell’uso del servizio e, quindi, come si vedrà più avanti, più mirata rispetto all’indagine generale sui servizi pubblici locali di Roma Capitale, approfondita in questa Relazione. In particolare, sono state intervistate 764 famiglie, nei pressi di 30 asili nido comunali in gestione diretta e 30 asili nido convenzionati, equamente distribuiti su tutti i municipi della Capitale.

Dall’indagine è emerso un quadro positivo: la soddisfazione *overall* è stata complessivamente molto elevata (98%), con percentuali irrisorie di utenti poco soddisfatti per entrambe le tipologie di strutture, comunali e private in convenzione.

Il personale che si occupa dei bambini soddisfa il 99% delle famiglie; la pulizia e l’igiene hanno riscosso un parere positivo da parte del 98% dei genitori/nonni dei bambini; poco più del 60% degli intervistati ha riscontrato un incremento delle malattie infettive in seguito alla frequentazione dell’asilo da parte del bambino. Premiata anche l’accessibilità del servizio, che è inquadrato come immediatamente disponibile dall’82% delle famiglie.

Per il servizio di refezione scolastica, a fronte di un apprezzamento quasi unanime (97% di intervistati molto o abbastanza soddisfatti), un’ampia maggioranza si dichiara molto soddisfatta e sostiene che i bambini mangiano molto volentieri all’asilo (75%).

Per quanto riguarda infine le rette, a fronte di un 15% degli intervistati che le ritiene eccessive, la maggioranza delle famiglie le riconosce adeguate o convenienti per le famiglie.

Rispetto alla dislocazione territoriale, la soddisfazione verso il servizio di asilo nido comunale è uniformemente elevata, con punte nei Municipi VI e X. Nei Municipi V, VI, VII, X, XI e XIII nessun intervistato ha espresso insoddisfazione, mentre l’unico Municipio in cui si è rilevato un – seppur marginale – malcontento è il IV (3% di

intervistati “per niente soddisfatti”). I dati sono disponibili sul sito istituzionale dell’Agenzia (https://www.agenzia.roma.it/it-schede-1062-report_indagine_asili_nido_2023).

I predetti dati possono essere accostati a quelli più generali, rilevati sulla base del campione di 5762 interviste e approfonditi in questa Relazione. In tale campione, come già più volte evidenziato, vi sono diverse tipologie di residenti-utenti (che in molti casi hanno espresso un giudizio pur non utilizzando il servizio nell’attualità o avendone una contezza indiretta, ecc.), ragion per cui il voto medio che emerge in questa rilevazione ha un respiro più ampio e riflette una tendenza meno specifica di quella del *focus* sopra menzionato.

Anche in questo tipo di rilevazione, a maglie molto più larghe, la valutazione degli asili nido registra un voto medio sufficiente (6,2). Tuttavia, se si scende al livello municipale, l’andamento dei voti medi riflette connotati particolari.

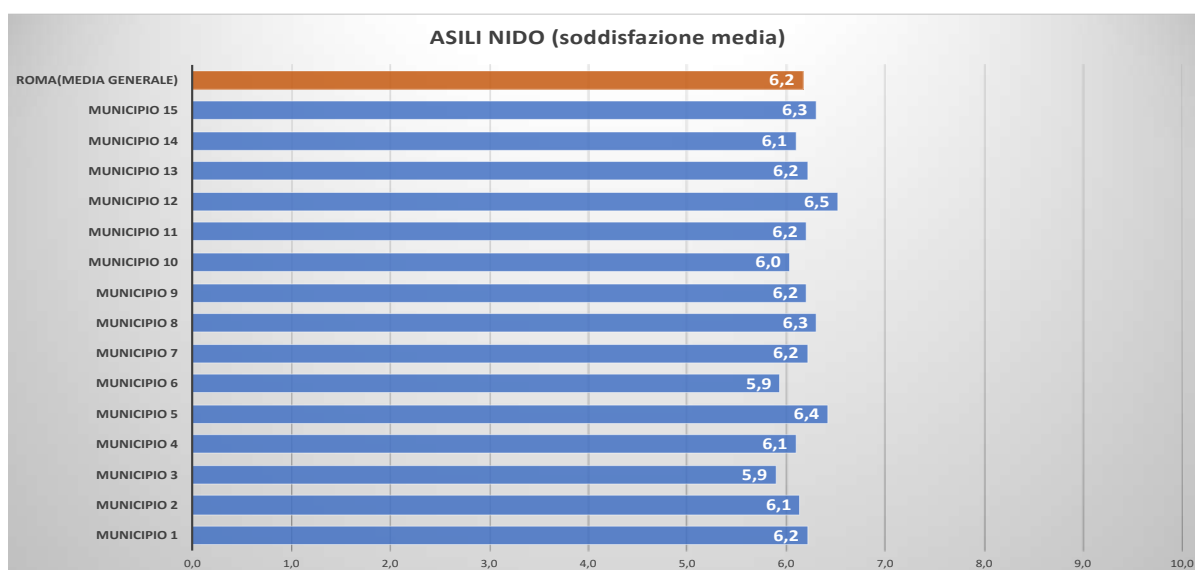
Al riguardo, può essere effettuato un approfondimento di tipo comparativo tra le due tipologie di rilevazioni (per comodità espositiva, possono rispettivamente essere indicate come “specifica” e “generale”) per il Municipio IV: qui, l’analisi specifica, condotta nel summenzionato *focus*, aveva rilevato un (lievissimo) margine di malcontento; in quella generale, riportata nella presente Relazione, il voto medio dei residenti del municipio, rientranti nel vasto campione di interviste, ha espresso un punteggio medio di 6,1.

Scendendo nel dettaglio di quest’ultima rilevazione e considerando pertanto i valori assoluti, le interviste hanno riguardato 355 residenti in tale Municipio, di cui 112 hanno dichiarato di avere utilizzato il servizio nel presente o nel passato, 105 non lo hanno mai utilizzato, i restanti 138 hanno dichiarato di non conoscere proprio il servizio (e non rilevano ai fini della media). I giudizi considerati sono stati dunque espressi da residenti che o conoscono il servizio direttamente o lo conoscono indirettamente. Relativamente ai primi (i 112 utenti), risulta che la maggioranza (il 55%) ha espresso un voto medio pari o superiore a 7. Quindi, si tratta di un andamento che, considerato a livello macro e in termini generali, risulta decisamente positivo.

Naturalmente, in questa comparazione tra gli esiti della rilevazione specifica (Report ACoS Indagine Asili Nido 2023) e quelli della rilevazione generale, riportati per la prima volta in questa Relazione, non va trascurato che le domande rivolte agli intervistati in questa seconda e più ampia indagine sono in numero più ridotto (proprio perché l’indagine indaga tutti i servizi pubblici locali in modo orizzontale e trasversale, e quindi sulla base di parametri che devono essere tra di loro uniformi; pertanto non si è scesi nel dettaglio delle singole componenti del servizio: si pensi al trasporto scolastico o alla refezione scolastica, invece indagati nella rilevazione specifica) e gli utilizzatori che hanno espresso il giudizio sono anche soggetti che hanno utilizzato gli asili nido in passato (senza specificare quanto questo “passato” fosse lontano). Diversamente, il *focus* (Report su asili nido) ha considerato famiglie che utilizzano il servizio nell’attualità (il che può spiegare alcune differenze).

Per i restanti municipi la comparazione tra le due rilevazioni può essere effettuata sempre tenendo conto dei valori assoluti raccolti nelle rispettive indagini (valori accessibili nella banca dati dell’Agenzia).

Grafico 57



Per quanto riguarda i **servizi sociali**, bisogna precisare che il settore sociale abbraccia tante attività (si pensi, ad esempio, al trasporto dei disabili o alle case famiglia, su cui l'ACoS ha recentemente preparato uno specifico studio). Ai fini dell'indagine sono stati considerati specificamente i servizi sociali municipali e le farmacie comunali.

Per quanto riguarda i primi, l'amministrazione capitolina – con l'approvazione del Regolamento sui servizi sociali (DAC 57/2021) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti (DGCa 306/2021) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi sociali.

Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Per tutti i servizi di assistenza domiciliare, il numero di utenti è complessivamente aumentato nel biennio 2018/2019; tra il 2019 e il 2020 è invece diminuito sia il numero di minori sia quello degli anziani in assistenza domiciliare, con una leggera ripresa nel 2021. Per i disabili, il numero degli assistiti è andato tendenzialmente aumentando, con differenze a livello territoriale, anche grazie alla possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima stanziati dalla Regione Lazio (con contributi erogati in favore delle persone non autosufficienti in condizioni di disabilità gravissima, secondo le linee guida approvate con DGCa 32/2019).

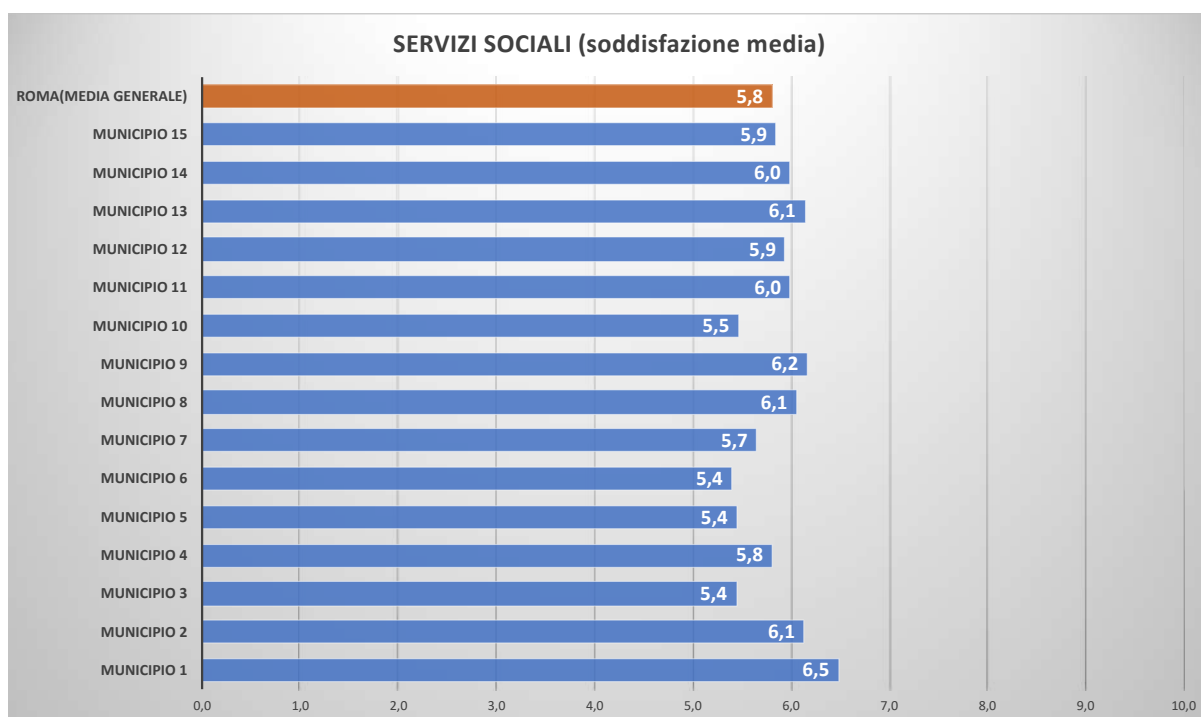
Relativamente alla qualità percepita, il voto medio espresso dagli intervistati è pari a 5,8. Si tratta, pertanto, di un punteggio modesto. Alcuni municipi registrano un voto medio superiore alla sufficienza: si segnalano i Municipi I (6,5), IX (6,2), II, VIII e XIII (6,1). Questi dati sono particolarmente interessanti per le amministrazioni municipali, perché si tratta di servizi gestiti direttamente dai municipi, nei termini sopra sintetizzati. I municipi con i punteggi medi più bassi sono, invece, i Municipi III, V, VI (5,4), che si distanziano dal voto medio del Municipio I di oltre un punto.

È bene evidenziare che percentuali significative del campione intervistato dichiarano di non conoscere il servizio (si tratta di percentuali tra il 40% e il 50%); di conseguenza, coloro che hanno utilizzato (anche con riferimento ai familiari) o non

hanno utilizzato il servizio ma lo conoscono indirettamente rappresentano una percentuale degli intervistati abbastanza circoscritta.

Con riguardo al Municipio I (che ha il giudizio medio più alto) e al Municipio III (tra i municipi con il giudizio medio più basso), la percentuale di coloro che hanno espresso il voto è la medesima (55,3%): tuttavia, nel primo caso oltre il 46% di tale percentuale ha espresso un voto pari o superiore al 6 (la maggioranza relativa ha espresso il voto medio di 7); nel secondo caso, appena il 30% ha espresso un giudizio pari o superiore al 6 (livellandosi specialmente sul 6).

Grafico 58



Per quanto riguarda le **farmacie comunali**, si tratta di un servizio volto a garantire la distribuzione dei farmaci e l'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private.

Originariamente, le farmacie comunali erano gestite direttamente dal Comune di Roma. Con DCC 5/1997 è stata approvata la trasformazione delle farmacie comunali

da servizio in economia ad azienda speciale, istituendo l’Azienda Speciale Farmaceutica del Comune di Roma (ai sensi della L. 142/1990), denominata Azienda Farmasociosanitaria Capitolina – Farmacap (di seguito, Farmacap). L’espletamento del servizio farmaceutico con la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo, nel rispetto delle finalità statutarie, è stato inizialmente regolato mediante contratto di servizio, approvato con DGC 453/2000, di durata pari a cinque anni.

Dal 2014, l’attività di Farmacap è proseguita in regime di commissariamento. A novembre 2021, la nuova amministrazione ha annunciato di voler riattivare quanto prima l’iter di approvazione dei bilanci d’esercizio e ha chiesto al Commissario straordinario di Farmacap di formulare al più presto un Piano di risanamento per garantire la continuità aziendale e ristabilire l’equilibrio economico e finanziario dell’azienda, al fine di ovviare a una situazione di criticità finanziaria che avrebbe altrimenti portato alla liquidazione (DGCa 275/2021).

Nel 2022, dopo anni di stallo, l’Assemblea Capitolina è intervenuta attivamente al fine di scongiurare la liquidazione dell’azienda. Con l’intento di rilanciarla, ha quindi approvato i bilanci di esercizio dal 2013 al 2019 (DAC 33/2022), il bilancio 2020 (DAC 34/2022) e quello 2021 (DAC 59/2022). Inoltre, il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro per Farmacap, vincolato all’approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 (DAC 35/2022).

Il maggior numero di farmacie comunali si trova concentrato nei municipi del quadrante est della città (Municipi III, VI e VII) e nel Municipio X. L’ACoS ha svolto nel 2023 uno studio specifico, accessibile sul sito web istituzionale (https://www.agenzia.roma.it/it-schede-1055-report_farmacie_comunali_2022), dove la maggior parte degli intervistati ha dichiarato di essere cliente abituale (77,4%) e consapevole di recarsi presso una farmacia comunale (80,1%). È emerso che le motivazioni principali che guidano i cittadini a rivolgersi presso queste strutture sono la prossimità e l’accessibilità (per l’83% dei clienti abituali). Complessivamente il 91% degli utenti intervistati ha dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatto del servizio, apprezzando soprattutto la preparazione e la cortesia del personale (migliore caratteristica per il 34% degli

intervistati), nonché l'accessibilità in senso lato (ossia la combinazione della localizzazione vicino ai luoghi di frequentazione, l'orario di apertura e la facilità di parcheggio, che risultano essere i maggiori elementi di attrattività per il 29% del campione). In generale, il 43% degli intervistati non ha segnalato alcuna criticità. Il punto di debolezza riscontrato più frequentemente riguarda l'insufficiente disponibilità di farmaci in sede: il 21% degli intervistati si lamenta di dover ricorrere spesso all'ordinazione con ritiro successivo.

Inoltre, sebbene la metà del campione abbia dichiarato di essere a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori rispetto alla vendita di farmaci (servizio tamponi, esami di controllo, prenotazioni presso le ASL, eccetera), solo il 28% ne ha usufruito, esprimendo però un voto medio di 8,9 su 10.

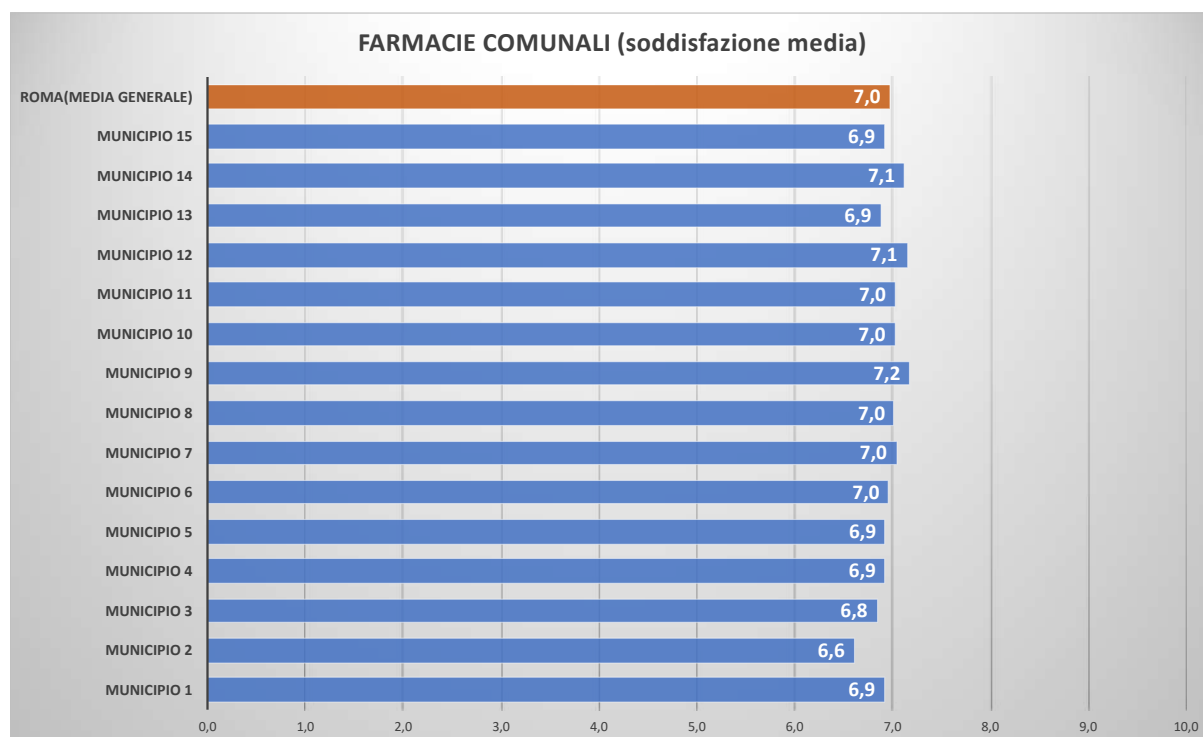
Il report conclude con l'ottima valutazione del servizio, che potrebbe diventare un modello per gli altri comuni italiani, salvo il superamento delle (poche) debolezze riscontrate. A tal fine, l'Agenzia ha invitato a valutare l'estensione del meccanismo di consegna a domicilio dei prodotti ordinati a tutte le categorie di utenti (su richiesta) ovvero di prevedere una sorta di e-shop per l'ordinazione dei prodotti con ritiro presso le farmacie, in modo tale da soddisfare pienamente le esigenze dei clienti senza sovraccaricare i magazzini in sede. Tali soluzioni, tuttavia, dovranno essere preliminarmente valutate sotto il profilo tecnico-economico, con particolare riferimento alla fattibilità e alla sostenibilità finanziaria.

Le Linee guida per il nuovo contratto di servizio tra Roma Capitale e Farmacap (DAC 63/2023) hanno previsto l'affidamento ad ACoS dei monitoraggi contrattuali di qualità erogata e percepita, da svolgere per conto del Dipartimento Politiche Sociali e Salute.

Per quanto riguarda l'indagine più generale, approfondita in questa Relazione, è possibile evidenziare come anche questa ulteriore e più ampia rilevazione abbia attestato esiti molto soddisfacenti relativamente a questa categoria di servizio. Gli intervistati in tutti i municipi sono pienamente soddisfatti delle farmacie comunali, con un voto medio complessivo di 7,0. Le valutazioni medie più alte sono riconducibili al

Municipio IX e ai Municipi XII e XIV. I Municipi (VI, VII e X) che hanno il maggior numero di farmacie comunali hanno registrato un voto medio pari a 7,0; il Municipio III, che ha sempre un numero di farmacie comunali molto elevato, ha registrato un voto medio pari a 6,8.

Grafico 59



Un ulteriore approfondimento dell'intero settore sociale sarà effettuato nell'ambito del Volume II, di prossima uscita, in cui sarà trattato altresì anche il settore della cultura.

f) Cultura

La cultura è il settore con le migliori *performance* rispetto a tutti gli altri. Pertanto, è particolarmente interessante ed utile approfondire i caratteri di questa categoria di servizi e le ragioni del maggiore grado di soddisfazione espresso dalla collettività in questo ambito.

L'ACoS, nel corso del 2023, ha svolto vari approfondimenti in tale settore, tutti pubblicati sul sito istituzionale. In particolare:

- Le newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina (29 agosto 2023);
- Focus “La cultura nei municipi romani 2019-2022” (7 luglio 2023);
- Monitoraggio della qualità erogata sullo stato della manutenzione del “verde” nelle aree di interesse storico-archeologico presenti sul territorio di Roma Capitale (28 luglio 2023).

Per quanto riguarda invece la rilevazione generale della qualità percepita, approfondita in questa Relazione, sono stati considerati i seguenti servizi pubblici: **i Musei in Comune, il Palazzo delle Esposizioni, l’Auditorium Parco della Musica, le Biblioteche comunali**. Essi sono chiamati a rappresentare distintamente l’andamento dei vari settori in cui è possibile suddividere l’ampio comparto dell’offerta culturale cittadina: musei e parchi archeologici, sale espositive, spettacolo dal vivo, biblioteche.

I servizi culturali e quelli per il tempo libero, nel 2023, presentano valori in netta crescita rispetto agli ultimi quattro anni. Il 2019, infatti, ha segnato un forte calo nel gradimento del settore da parte dei fruitori, una condizione che, pur rimanendo sempre nei limiti della sufficienza, si è aggravata drasticamente con le chiusure dovute al Covid 19 nella primavera del 2020.

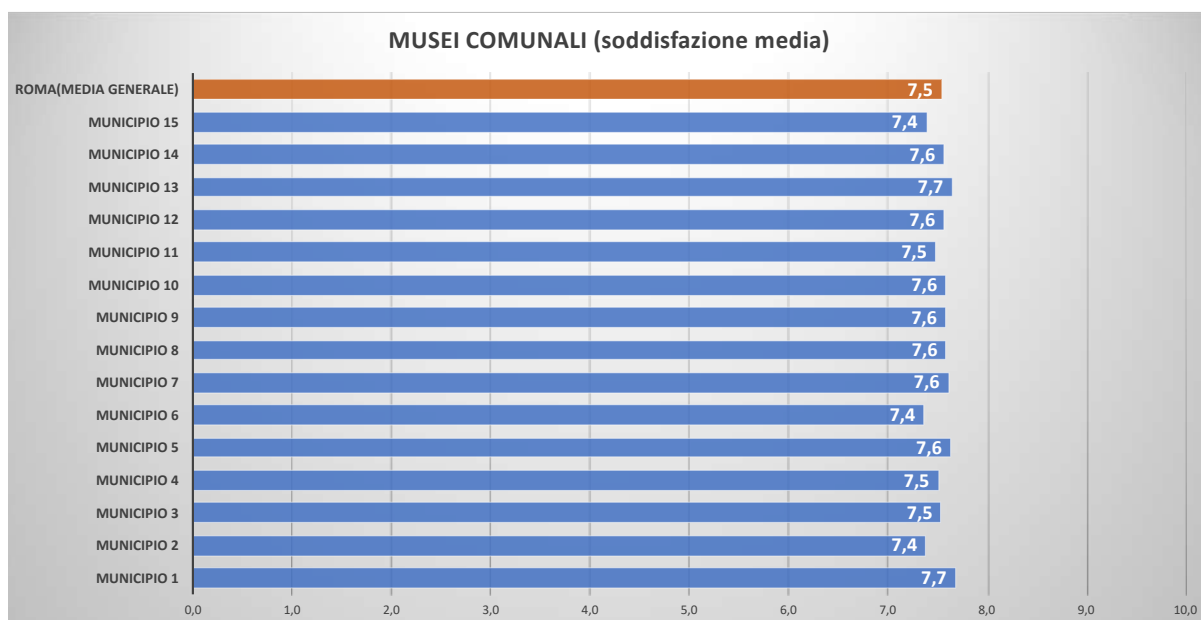
Alla ripresa dei valori, nell’autunno del 2020, dopo le riaperture di alcuni luoghi della cultura, è seguito un nuovo calo nel 2021, attestatosi anche nel 2022, probabilmente perché, dopo la soddisfazione di poter nuovamente usufruire dei beni culturali negati durante la pandemia, il cittadino romano si è confrontato con le nuove

chiusure, con la paura del riaccendersi dei contagi e, in seguito, col generale riemergere delle criticità pregresse.

Il buon andamento dei dati nel 2023 è molto evidente e testimonia gli sforzi e quindi i risultati raggiunti nel miglioramento del settore da parte di Roma Capitale e degli operatori del settore.

I musei comunali (ad es. Musei Capitolini, Ara Pacis, Mercati di Traiano, museo di Villa Torlonia, museo di Trastevere, ecc.) raggiungono il voto più alto tra i vari servizi (7,5) – crescendo di 0,4 punti rispetto al 2022 –, certamente dovuto ad una programmazione interessante per il pubblico e ad una offerta di alto livello, accompagnata sempre da una politica di gratuità e agevolazioni economiche per i cittadini della Città Metropolitana.

Grafico 60



Premiato per la qualità dell'offerta sempre diversa e capace di attirare tante diverse tipologie di fruitori, l'Auditorium con un voto medio di 7,3 (crescita dal 2022 di 0,3 punti). Il 7,0, che si conferma anche per il 2023, delle sale espositive gestite da Palaexpo denota un buon andamento nell'offerta, con mostre e manifestazioni di altissimo gradimento e afflusso del pubblico.

Grafico 61

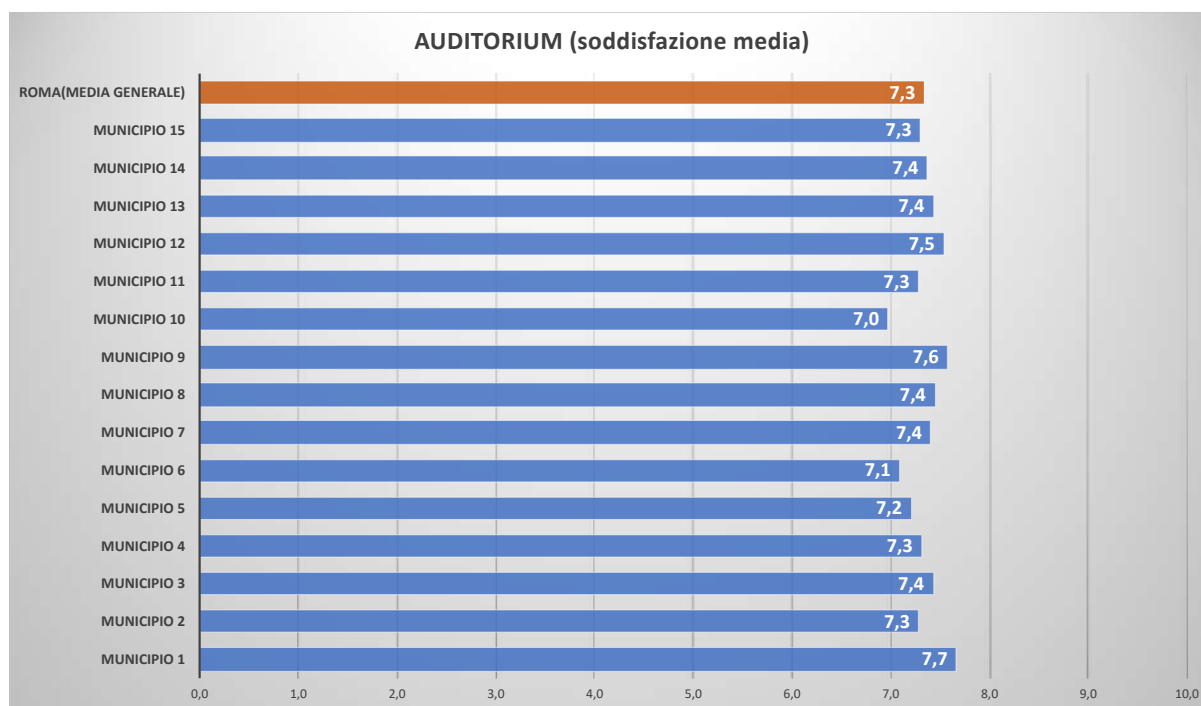
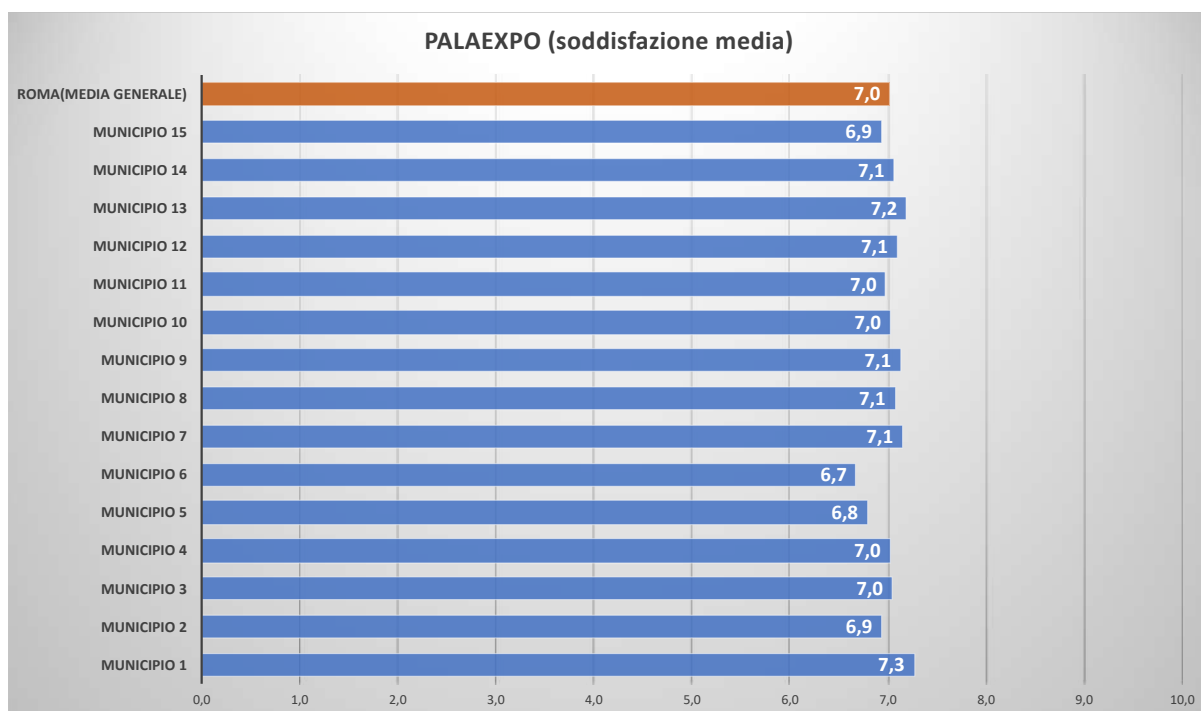
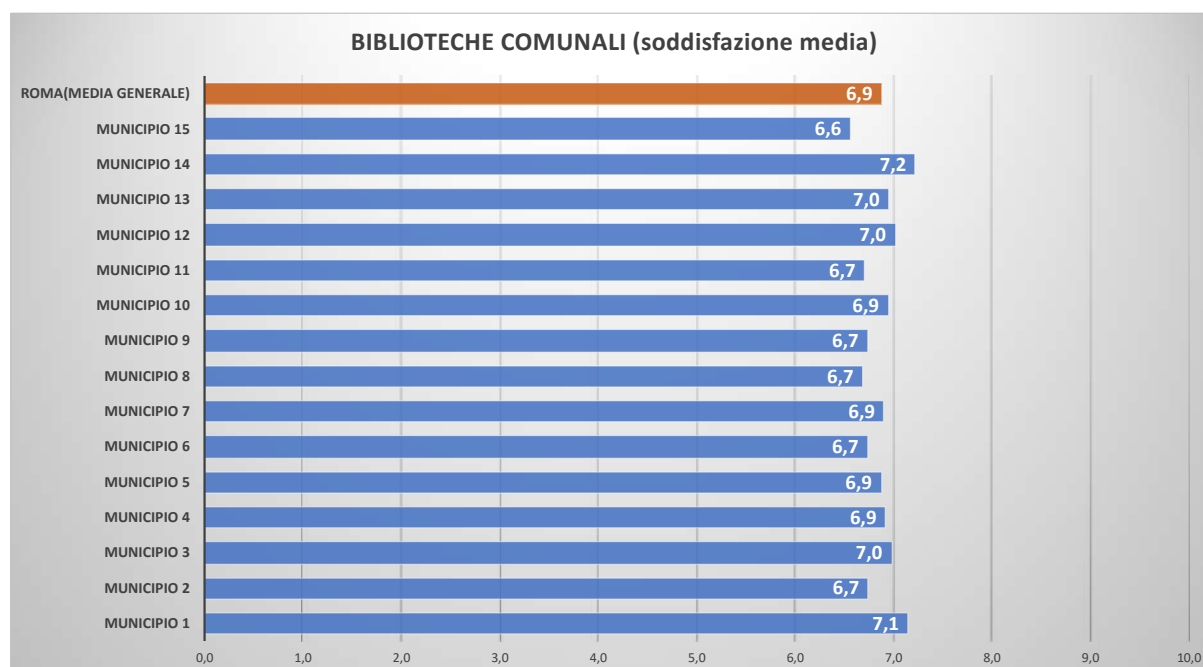


Grafico 62



Per quanto riguarda le Biblioteche di Roma, la crescita è lieve (0,1 punti) rispetto al 2022. La gestione del patrimonio librario, l'apertura delle biblioteche alla vita del quartiere, l'aumento e ammodernamento delle sedi, testimoniano una ripresa rispetto al calo registrato tra il 2019 e il 2020, su cui ha senz'altro inciso il *lockdown*.

Grafico 63



Vi sono vari elementi che potrebbero spiegare il buon andamento dei servizi culturali in questo ultimo anno. Ad esempio, si può evidenziare il notevole miglioramento nel livello della comunicazione del settore grazie ai frutti portati (già dal 2021) dalla pubblicazione del portale *Roma Culture* e della sua newsletter. Uno strumento unico e di facile consultazione per la narrazione dei vari eventi culturali e di cui tutta la cultura romana sentiva la necessità.

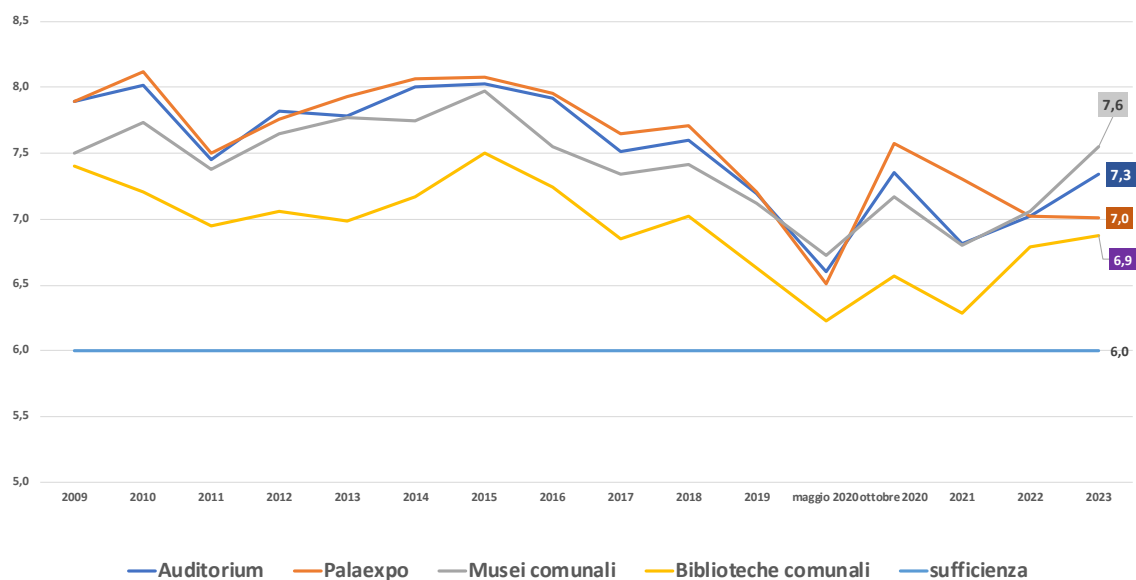
Un altro importante fattore emerso dagli studi sul settore effettuati dall'Agenzia nel 2023, è quello relativo al decentramento degli eventi culturali. Dal centro storico, ricco di luoghi culturali eccezionali, conosciuti in tutto il mondo, l'offerta e quindi l'attenzione del fruitore si è rivolta a tutti i municipi che coprono il territorio della Città

e in molti di questi c'è stato un incremento di manifestazioni, spettacoli e altri tipi di eventi culturali.

Viene premiata, quindi, una politica di maggiore attenzione diretta al destinatario del servizio, attraverso un ulteriore incremento nell'offerta di iniziative e spettacoli culturali di livello e, nello stesso tempo, una sempre più facile conoscenza e fruibilità degli stessi da parte del cittadino romano e degli utenti in generale.

Di seguito si riporta un grafico di sintesi con l'andamento, secondo una serie storica, del voto attribuito ai servizi culturali, sopra considerati, sempre in una scala da 1 a 10.

Grafico 64



Alla luce dell'analisi sopra condotta, sono altresì interessanti i dati "incrociati", che mettono in rapporto **la frequenza di utilizzo** di ciascun servizio (espresso in percentuali) **con il livello di gradimento-soddisfazione** (livello espresso sempre nella tradizionale scala di valori, da 1 a 10). Di seguito i grafici per ciascun servizio culturale esaminato:

Grafico 65

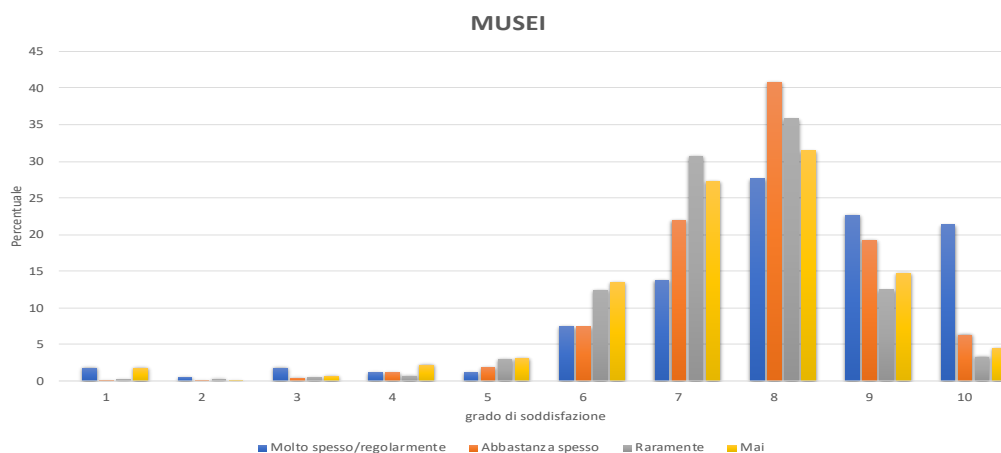


Grafico 66

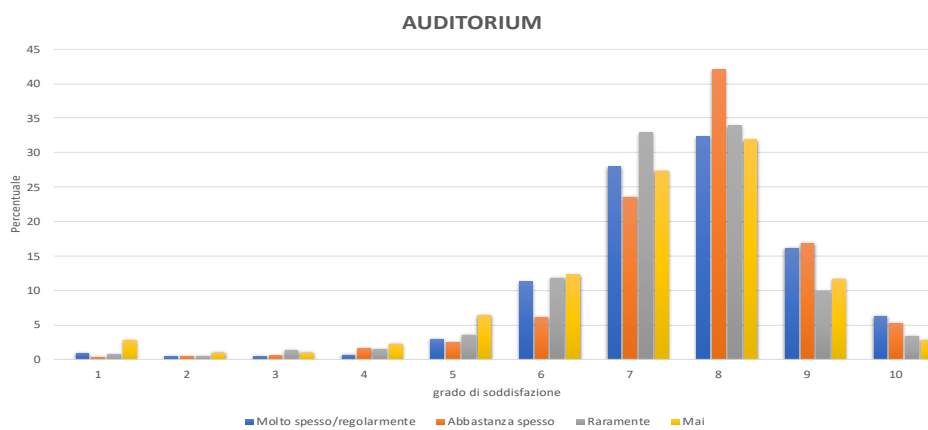


Grafico 67

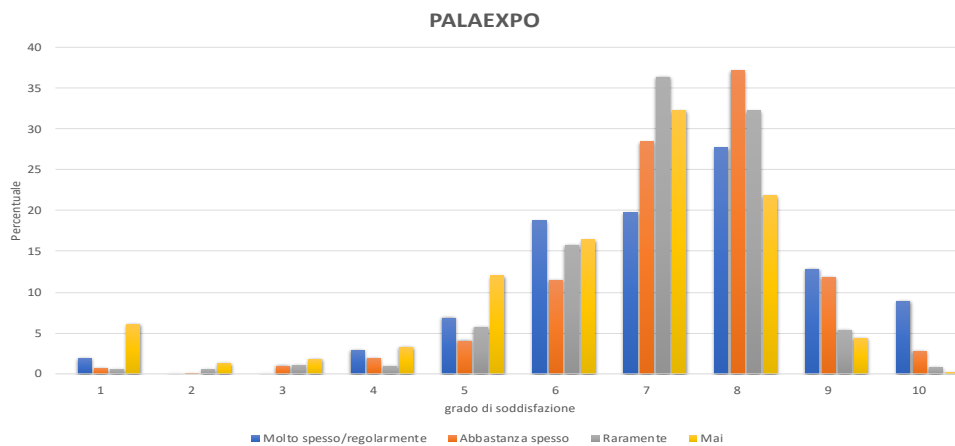
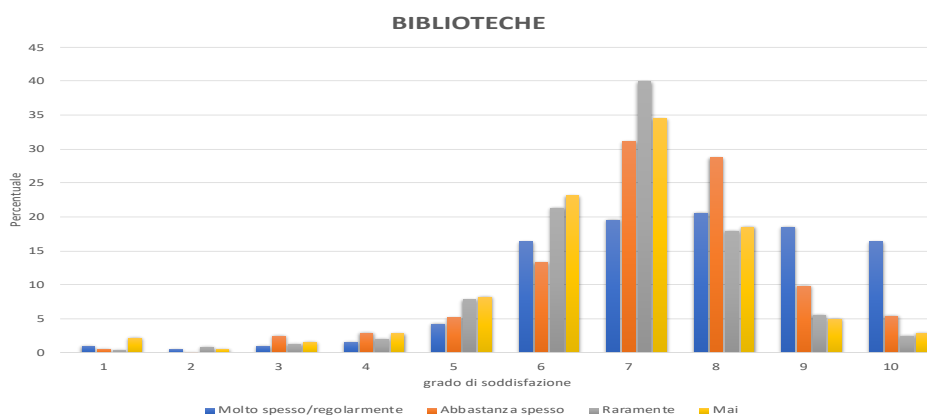


Grafico 68

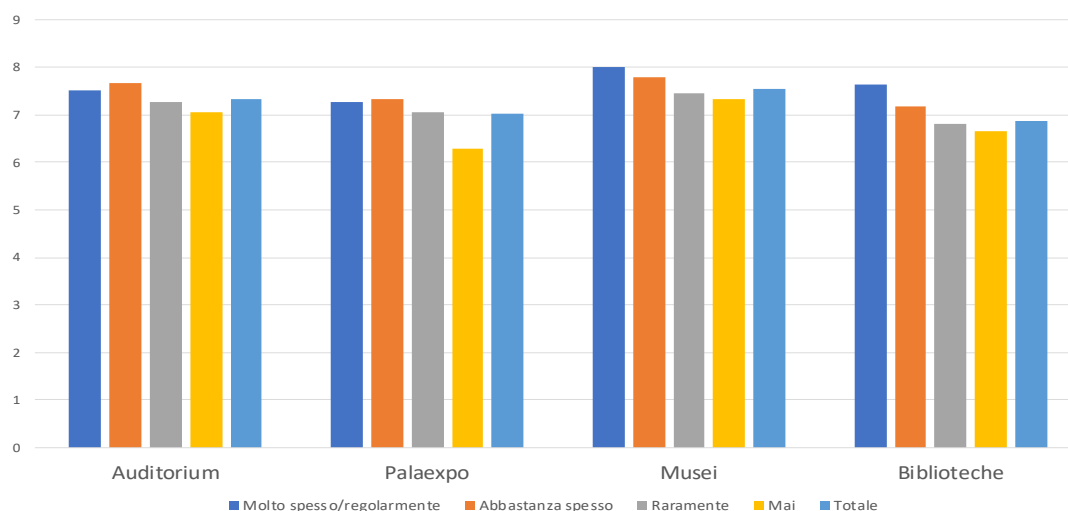


I precedenti grafici su musei, Auditorium, Palaexpo e Biblioteche mettono in luce, tra i vari aspetti, una tendenza interessante: chi fruisce molto spesso/regolarmente di questi servizi esprime giudizi mediamente più alti, spesso corrispondenti al massimo (8-10). Tale tendenza è molto evidente nel grafico 65, sui musei. Questo significa che l'alto apprezzamento espresso è molto concreto e testato in maniera sistematica.

Il seguente grafico (grafico 69), infine, mostra una seconda tendenza interessante e collegata alla prima: coloro che usano poco o non utilizzano mai il servizio culturale tendono a dare, mediamente, un giudizio un po' più basso o comunque maggiormente livellato sul 6 o sul 7 rispetto a chi utilizza effettivamente tali servizi.

A un servizio culturale che non si utilizza o si utilizza poco, si è indotti, generalmente, a dare una sufficienza, talvolta confondendo (o facendo prevalere) la bellezza o l'importanza del contenuto culturale con il servizio gestionale che dovrebbe renderlo fruibile al meglio. In altri termini, per chi non utilizza il servizio è difficile saper scindere le due cose; soltanto chi lo utilizza effettivamente può avere, invece, effettiva contezza di una tale distinzione. Anche per questa ragione, i voti mediamente molto alti espressi da parte di chi utilizza regolarmente o abbastanza spesso tali servizi è un ottimo segnale per lo stato di salute del settore culturale.

Grafico 69



Il settore cultura sarà oggetto di un ulteriore approfondimento, previsto nel Volume II, di prossima uscita, dedicato alle funzioni del benessere (specialmente ai settori sociale e culturale).

g) Altri servizi

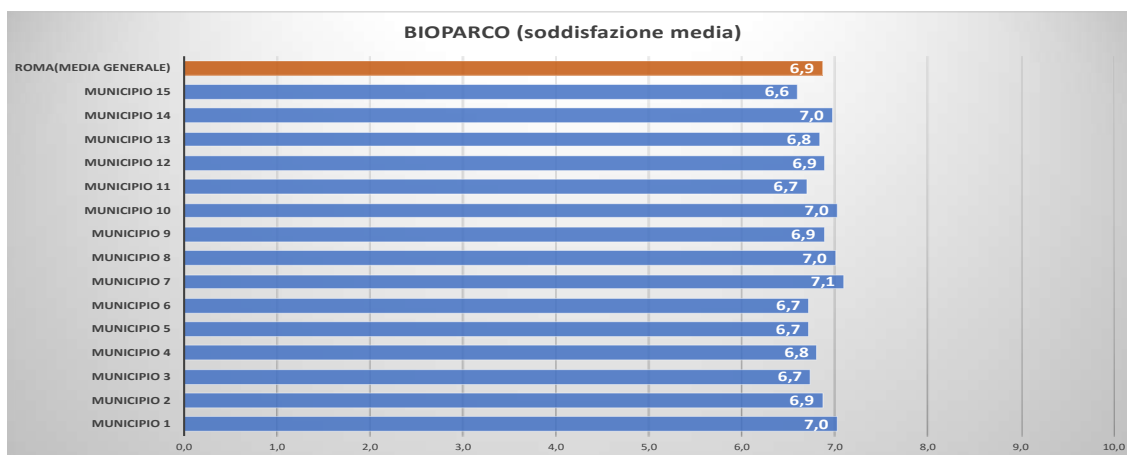
In questa ultima parte, si riporta una miscellanea di grafici con i dati della qualità percepita di alcuni servizi pubblici locali di particolare interesse, non rientranti perfettamente nelle categorie più generali sopra esaminate.

In particolare, si prendono in considerazione il Bioparco e i Parchi e le ville, ascrivibili alla categoria di servizi volti all'intrattenimento e al tempo libero, nonché i servizi on-line (servizi di carattere strumentale, anch'essi in taluni casi riferibili alla gestione del tempo libero).

Per quanto riguarda il **Bioparco** (ex Giardino Zoologico), si tratta di uno spazio storico di Roma (è ritenuto il giardino zoologico più antico d'Italia). Il voto medio per il 2023 è quasi discreto (6,9), confermando il dato del 2022. La valutazione per singoli municipi è interessante ma poco indicativa nei confronti dei municipi stessi (così come

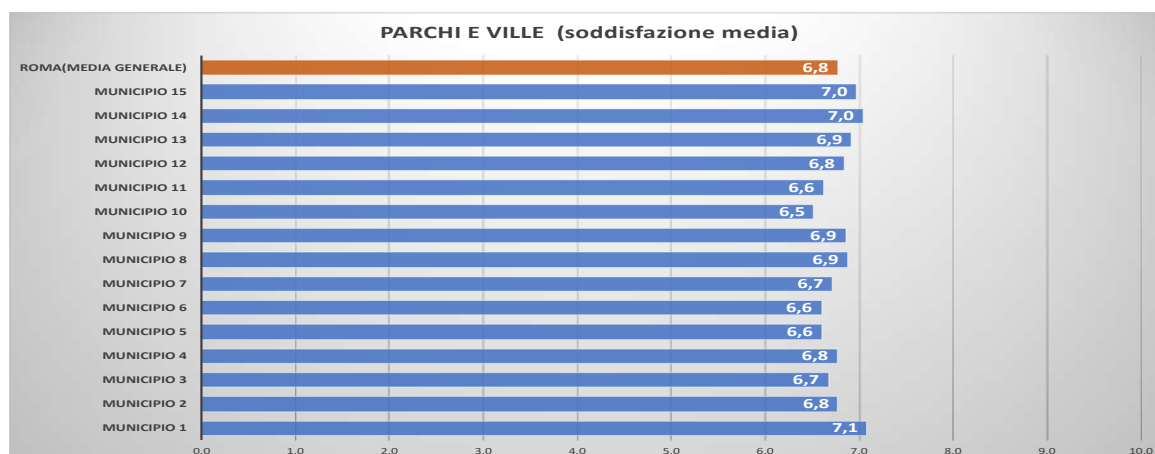
rilevato anche per alcuni servizi culturali molto specifici), posto che il servizio ha una collocazione molto precisa (interna al parco di Villa Borghese nella zona centrale della città).

Grafico 70



In merito a **parchi e ville**, il voto medio è 6,8. Gli spazi sono generalmente intesi (nel questionario non sono stati esplicitati); pertanto, gli intervistati hanno potuto considerare anche le aree comprese nel proprio municipio e non solo le ville più grandi e note. Per questa ragione, in tal caso, i dati riferibili ai singoli municipi sono rilevanti anche per gli stessi municipi. Il Municipio I (centro storico) registra il voto medio più alto (7,1); il Municipio X (litorale) il più basso (6,5). L'interpretazione di questi due voti medi si può collegare alle caratteristiche degli spazi verdi presenti nelle due aree.

Grafico 71

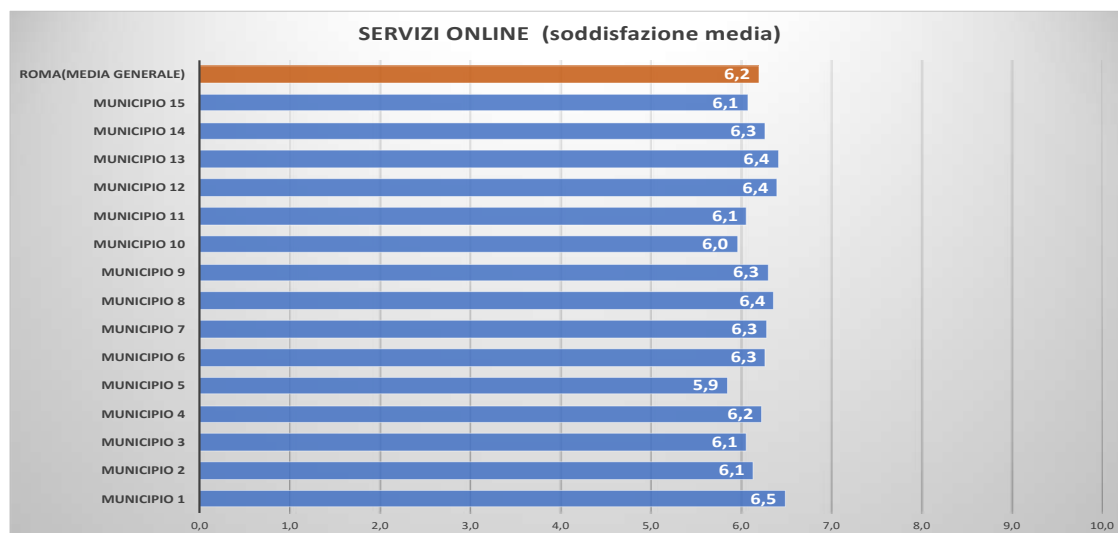


Infine, per quanto riguarda i **servizi online**, si tratta della categoria di servizi di sviluppo più recente e in continua evoluzione. A tale tipologia di servizi l'ACoS ha prestato particolare attenzione non soltanto attraverso l'estensione dell'analisi della qualità percepita anche a questi servizi a partire dal 2021 (anno di particolare sviluppo del servizio, in virtù della necessità di garantire lo svolgimento di determinate attività durante il periodo di *lockdown*) ma anche con lo svolgimento di specifici studi e approfondimenti. Si ricordano, in particolare, i seguenti lavori, tutti pubblicati sul sito istituzionale:

Report DigitRoma Wi-Fi 2023 (6 giugno 2023)
Report monitoraggio tweet TPL 2022 (12 aprile 2023)
Le newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina (29 agosto 2023)
Servizi online di Roma Capitale e popolazione over 65 (31 marzo 2023)

Infine, i dati sulla qualità percepita dei servizi online di Roma Capitale registrano un voto medio complessivo pari a 6,2. Con riferimento ai singoli municipi, il voto medio più alto è riconducibile al Municipio I (6,5); molti Municipi registrano il voto medio di 6,4 (VIII, XII e XIII). Il voto medio più basso è stato espresso dai residenti del Municipio V, l'unico a non raggiungere la sufficienza (5,9).

Grafico 72



6. Conclusioni

Nelle conclusioni, vengono riassunte e ulteriormente approfondite alcune tendenze generali emerse dall'analisi, con particolare riferimento, in primo luogo, all'indagine sulla qualità della vita e sullo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale nel 2023.

In secondo luogo, si esprimono alcune considerazioni sul ruolo della funzione di controllo sulla qualità dei servizi pubblici a Roma e, di riflesso, dell'ACoS.

Alle considerazioni di sintesi, per ciascuna parte, seguono alcune proposte, in linea con il fine più generale della Relazione annuale.

6.1. Le tendenze generali ricavabili dall'analisi

In questa parte conclusiva, vengono evidenziate e approfondite le tendenze più interessanti e degne di nota emerse nell'analisi in merito ai diversi settori di servizi. All'espressione "tendenza" è attribuita una accezione ampia, tale da indicare una fenomenologia complessiva e in divenire. **Ci sono almeno due ordini di tendenze e questioni da considerare.**

1) Il giudizio complessivo medio sullo stato di tutti i servizi pubblici locali di Roma Capitale oggetto di indagine (da tenere distinto da quello sulla qualità della vita, sebbene altamente correlato) può essere considerato raggruppando tutte le valutazioni espresse dagli intervistati in due classi: insoddisfatti (da 1 a 5) e soddisfatti (da 6 a 10). Su questa base, risulta che i soddisfatti del complesso dei servizi esaminati sono il 71% degli intervistati; gli insoddisfatti sono il restante 29% dei rispondenti. Questa analisi di estrema sintesi registra un quadro nel complesso positivo, che trova una correlazione – non trascurabile – con il voto medio complessivo sulla qualità della vita a Roma (6,69), il cui andamento nel tempo ha registrato un significativo miglioramento negli ultimi 2-3 anni.

Questa tendenza si intreccia con quella emersa in relazione ad un quesito di carattere generale rivolto al campione di riferimento: “secondo lei, i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, sono ...”. Per il 72% circa dei rispondenti sono rimasti invariati; per il 17% peggiorati e per il 10% migliorati (l’1% ha espresso indecisione).

Grafico 73

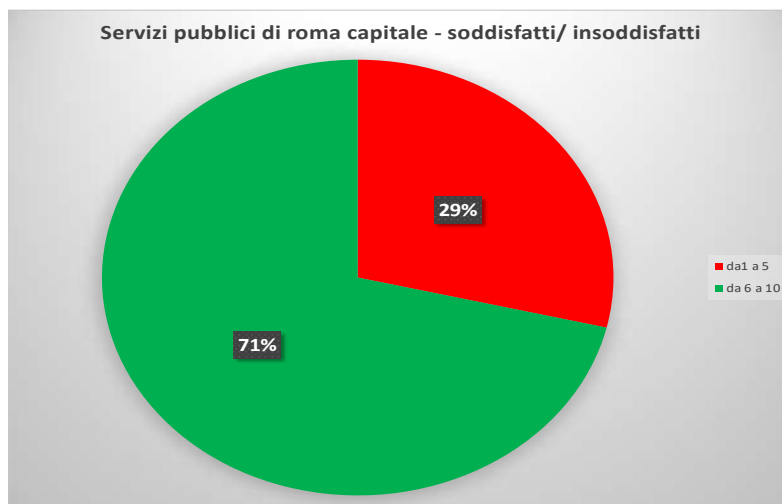
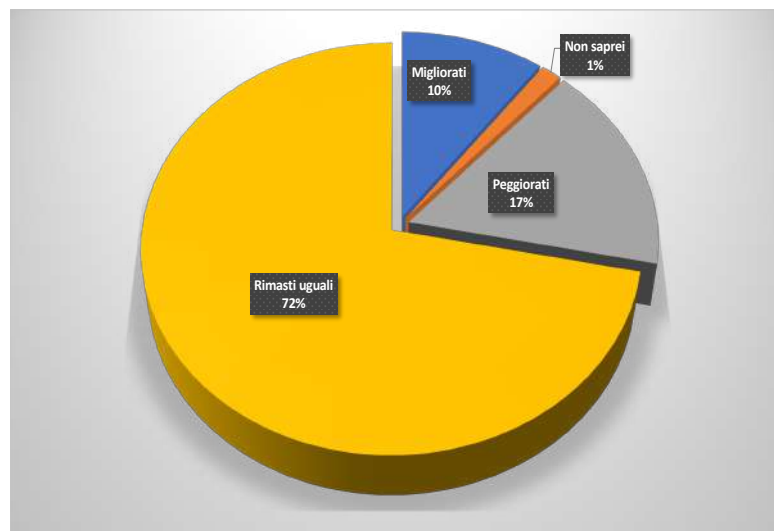
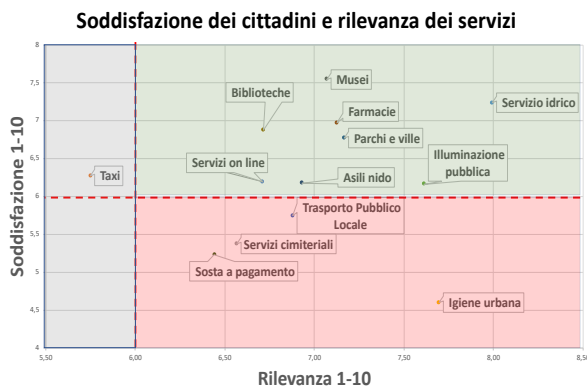


Grafico 74



2) La seconda questione – che include varie tendenze interessanti – riguarda le categorie di servizi da considerare più critici; più precisamente, si tratta dei servizi per

i quali è stato registrato un voto medio basso e/o in decrescita significativa e che, al contempo, hanno una particolare rilevanza nella percezione dei rispondenti all'indagine. Sul punto, si richiama il grafico 47 (già sopra analizzato), che ha consentito di individuare quali sono i servizi a cui va prestata, in questa prospettiva, una maggiore attenzione:



Autobus, tram, metropolitana

Pulizia delle strade

Raccolta dei rifiuti

Gestione dei cimiteri

Sosta a pagamento

In relazione a questi specifici servizi, definibili come più critici, vanno approfonditi almeno due profili: **l'andamento storico** (ricavabile dagli esiti dell'indagine dell'ACoS sulla qualità percepita dal 2009 ad oggi) e **le tipologie di rispondenti**, che hanno espresso i giudizi, raggruppate per classi di età, titolo di studio e condizione lavorativa.

➡ L'andamento storico consente di capire quale livello di criticità è stato raggiunto nell'attualità rispetto al passato. Da questo esame possono essere tratti proposte e spunti.

➡ Il raggruppamento per tipologie di rispondenti offre, invece, indicazioni preziose proprio sull'approccio "esigente" o "meno esigente" di determinate classi della popolazione residente nella città di Roma, da cui possono essere tratti spunti interessanti sempre in termini propositivi.

I seguenti grafici rappresentano gli andamenti storici dei c.d. servizi pubblici più critici.

Grafico 75

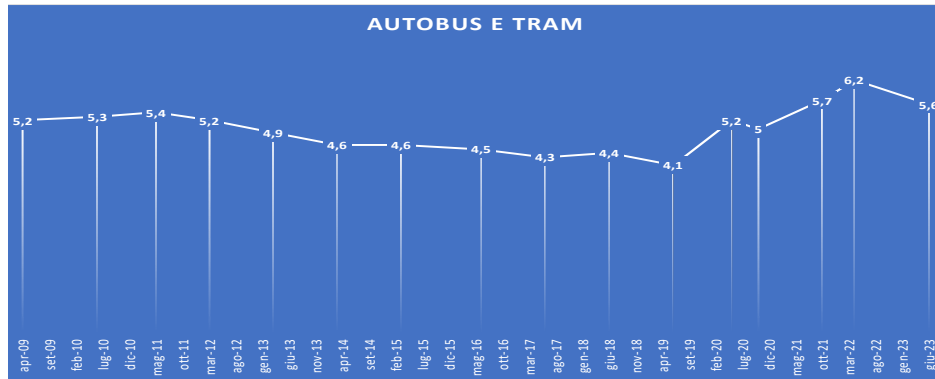


Grafico 76

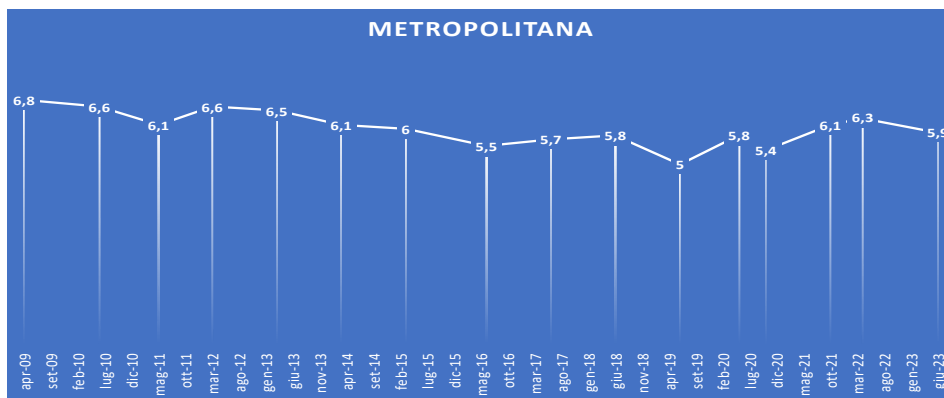


Grafico 77

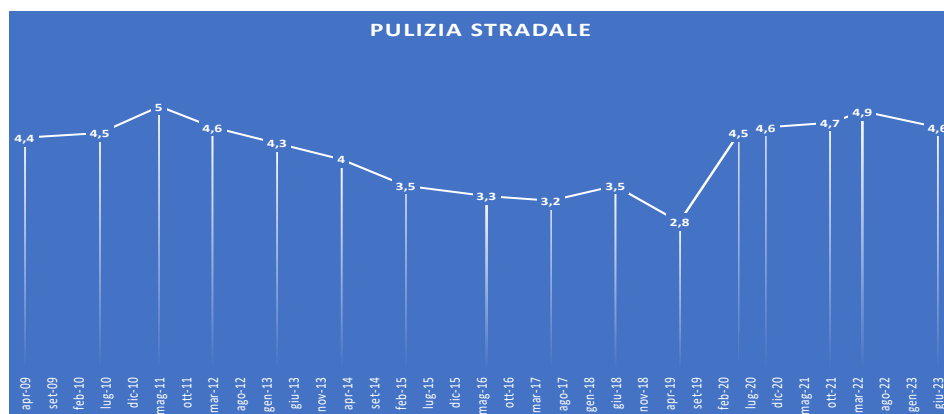


Grafico 78

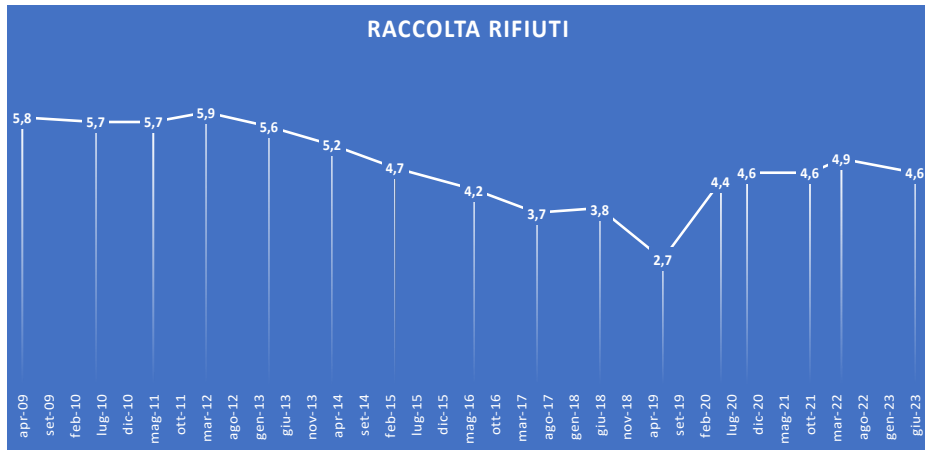


Grafico 79

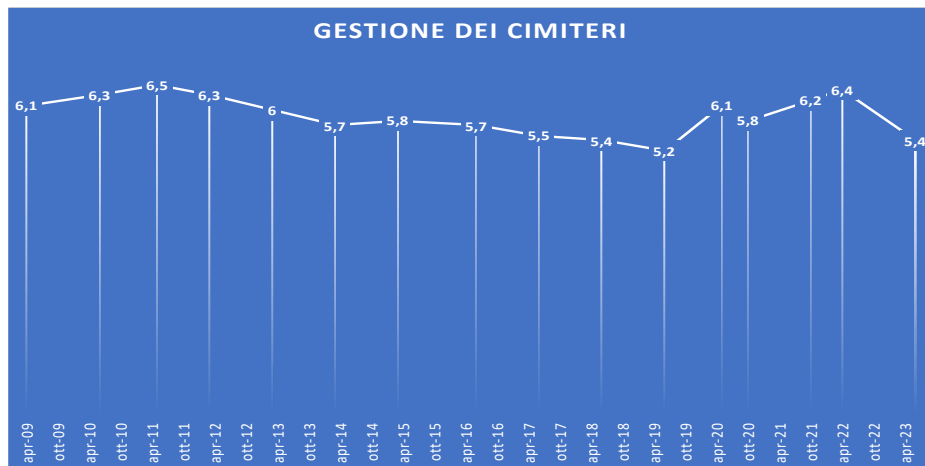


Grafico 80



Gli andamenti storici dei voti medi dei servizi critici rivelano una situazione tendenzialmente in ripresa rispetto a determinati picchi negativi, registrati soprattutto nel 2019. Tuttavia, non si può trascurare come l'ultimo tratto della linea, riportata in ciascun grafico, tenda – più o meno leggermente – ad abbassarsi rispetto allo slancio della ripresa.

Per questa ragione, e in chiave propositiva, **l'ACoS raccomanda agli organi istituzionali di Roma Capitale di intraprendere, nel breve termine, azioni di correzione del più recente tratto degli andamenti dei servizi critici sopra identificati, concentrando le energie su interventi mirati negli ambiti innanzitutto più facilmente “dominabili”** (come quelli della gestione dei cimiteri e delle soste a pagamento).

Per l'ambito dell'igiene urbana, che, senza grandi sorprese, rimane una delle note più dolenti dello stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, non può essere trascurato come la risoluzione dei problemi organizzativi e amministrativi sulla gestione del servizio sia senz'altro preliminare alla conduzione di un massiccio complesso di interventi risolutivi nel merito della qualità del servizio stesso. Tuttavia, tali questioni organizzative e amministrative concernenti il soggetto gestore stanno tenendo in ostaggio questo servizio fondamentale da troppo tempo (negli andamenti storici di pulizia stradale e raccolta dei rifiuti non c'è mai un picco di sufficienza dal 2009). **L'ACoS, confermando le proposte avanzate già nel 2022, raccomanda vivamente agli organi istituzionali di porre in essere tutti gli sforzi possibili in questo settore e per tutti i municipi.**

Passando ai raggruppamenti per tipologie di rispondenti, tale approfondimento consente di trarre spunti molto utili sul livello di esigenze della popolazione residente. I seguenti grafici incrociano il livello di soddisfazione rappresentato per tipologie di rispondenti, intervistati per ciascun servizio definibile critico.

Grafico 81

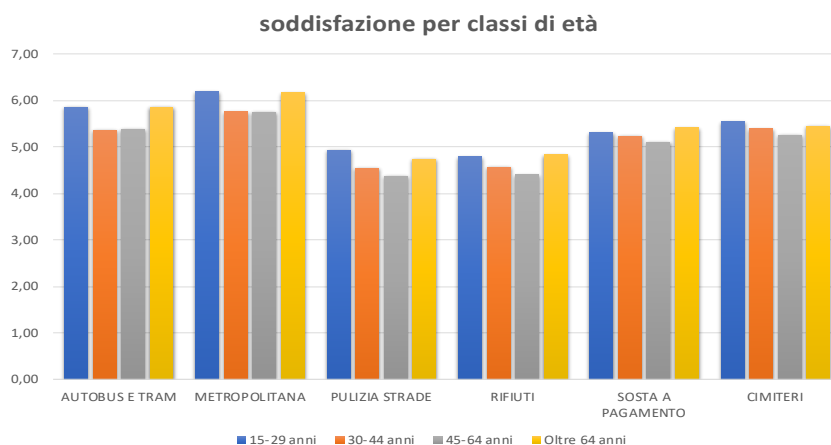


Grafico 82

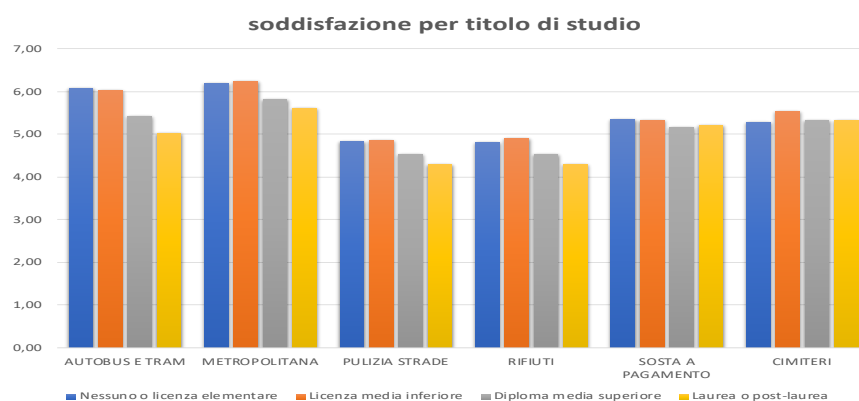
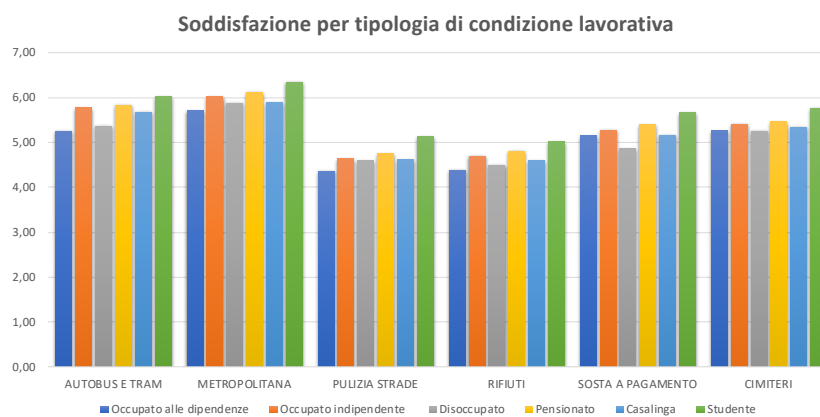


Grafico 83



Dai grafici 81, 82 e 83 è possibile ricavare che i più giovani e i più anziani sono le categorie di popolazione con esigenze ritenute maggiormente soddisfatte in relazione

a tutti e sei i servizi in esame; le categorie di rispondenti con un livello di istruzione più basso sono meno critiche e maggiormente soddisfatte dei sei servizi in esame rispetto alle categorie con un livello di istruzione più alto; gli studenti sono la categoria senz'altro più soddisfatta per i sei servizi considerabili critici a differenza degli occupati dipendenti che manifestano invece il più alto livello di insoddisfazione per ciascuno di tali servizi.

L'omogeneità di queste tendenze per i sei tipi di servizi qui approfonditi è rilevante, perché testimonia come il livello di soddisfazione sia influenzato dalla tipologia di soggetto considerato. **Le generazioni più giovani, le più proiettate verso il futuro della Città, sembrano apparire come le più appagate, anche in rapporto ai servizi più critici, soprattutto nell'ambito del trasporto pubblico (che i giovani/gli studenti utilizzano ampiamente).** Naturalmente, tale livello di soddisfazione è sempre, in termini assoluti, basso (tocca e supera il livello della sufficienza soltanto nell'ambito dei trasporti e, in particolare, della metropolitana; in tutti gli altri ambiti è inferiore al 6).

Questa analisi offre non pochi spunti. In primo luogo, **è necessario promuovere su vasta scala campagne di sensibilizzazione delle generazioni più giovani verso il problema della qualità dei servizi pubblici, a partire proprio dal servizio rispetto al quale hanno espresso un livello di soddisfazione maggiore.** Bisogna far capire loro che tale livello è migliorabile e che le aspettative sulla qualità dei servizi pubblici devono essere sempre alte e mai svuotate da meccanismi di rassegnazione o dalla non curanza.

In secondo luogo, **bisogna utilizzare la comparazione con altre città d'Italia e d'Europa per diffondere buoni esempi e modelli replicabili anche nella realtà romana:** la categoria dei rispondenti più istruita è tendenzialmente più insoddisfatta non soltanto perché, come è intuibile, l'istruzione alimenta lo spirito critico ma anche perché è la categoria che è più informata sulla realtà non solo locale ma anche nazionale e internazionale, con cui è in grado di poter fare raffronti.

Infine, va considerato che **il livello di insoddisfazione più marcato nella categoria degli occupati è anche frutto del bilanciamento che questa categoria, che traina con le proprie energie fisiche ed economiche la Città, fa tra i costi sostenuti per i servizi in questione (che in una famiglia gravano chiaramente su chi lavora) e i benefici effettivamente riscontrati.** Sono costi non elevati ma nemmeno trascurabili. Da questo punto di vista, gli over 64 e i pensionati (ossia larga parte degli over 64 per molte categorie di lavori) hanno un approccio alla quotidianità più rilassato, ragion per cui soffrono di meno il predetto bilanciamento.

In questa prospettiva, **bisognerebbe fare in modo che l'insoddisfazione, soprattutto riconducibile a tale categoria, non vada ad alimentare tendenze perverse,** come quella dell'evasione (sempre troppo elevata, celandosi talvolta proprio dietro il velo dell'insoddisfazione: *“non sono soddisfatto e quindi non pago la tassa sui rifiuti...”*) o della ripicca (*“poiché pago, pretendo di lasciare il sacco dei rifiuti nel cassonetto sotto casa, anche se è pieno, e non spreco tempo a cercarne un altro meno pieno; pertanto lo lascio a terra accanto al cassonetto colmo...”*).

6.2. Le prospettive della funzione di controllo sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale

La funzione di controllo sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali rappresenta una funzione essenziale e irrinunciabile. La sua previsione, nello specifico contesto ordinamentale capitolino, ha inteso dare *«una risposta nel complesso soddisfacente all'esigenza di una cura puntuale ed efficace degli interessi pubblici e collettivi emergenti»*, così come analizzato dalla prima letteratura scientifica di commento dell'istituzione dell'antenata Autorità per i servizi pubblici del Comune di Roma.

Come evidenziato nel paragrafo introduttivo di questa Relazione, bisogna guardare all'attività di controllo dei servizi pubblici nei termini non dell'attribuzione di "pagelle" ma di un controllo sull'uso delle risorse pubbliche, svolto nel primario interesse della collettività, non soltanto residente nella Città di Roma ma anche nazionale e globale, vista la rilevanza di Roma come grande capitale europea e mondiale. **La funzione assolve, dunque, una principale finalità di *accountability* a beneficio della popolazione.** Le dimensioni dell'*accountability* sono sia interna, sia esterna.

Più precisamente, a livello interno e, dunque, entro l'assetto istituzionale capitolino, la funzione di controllo ha il fine di informare, con dati tecnici e imparziali, l'organo rappresentativo (nella fattispecie l'Assemblea Capitolina) sul modo in cui sono effettivamente erogati i servizi pubblici, la cui responsabilità, in via principale, spetta all'organo governativo e amministrativo. L'organo rappresentativo, sulla base di tali dati ed esiti dell'attività di controllo, è messo nella condizione, infatti, di esercitare il controllo sull'operato dell'Esecutivo nell'interesse della collettività rappresentata.

A livello esterno, la funzione di controllo rende concretamente possibile la piena trasparenza delle condizioni di erogazione dei servizi pubblici, attraverso la produzione di rapporti e relazioni, nonché di altre forme di documentazione. È in questa prospettiva bidimensionale – interna ed esterna – che si colloca senz'altro la Relazione annuale, come illustrato nell'introduzione, ma anche molti altri studi, rapporti, approfondimenti, attività dell'ACoS.

La funzione di controllo sulla qualità dei servizi pubblici è, pertanto, **un anello strutturale indispensabile nella catena delle relazioni tra poteri pubblici esistenti in un assetto istituzionale democratico** (organo rappresentativo – organo esecutivo/amministrazione), tanto a livello statale, quanto a livello locale. Il suo esercizio è la massima garanzia dell'equilibrio tra i poteri (in tal senso si può pensare a uno "stabilizzatore").

In questa prospettiva, l'intuizione, risalente agli anni Novanta del secolo scorso, della creazione a livello comunale di un apposito soggetto controllore titolare di una

tale funzione ha rappresentato un segnale di estrema maturità dell'assetto ordinamentale capitolino. La funzione di controllo, infatti, per poter essere esercitata in modo pieno e coerente con il disegno istituzionale va riconosciuta in capo a un soggetto indipendente, organicamente e giuridicamente distinto dal controllato, a partire dal piano della personalità, dotato di un apparato solido e permanente con competenze tecniche.

L'individuazione del modello organizzativo adatto allo scopo ha, tuttavia, rappresentato, sin dal principio (quindi sin dai tempi della summenzionata Autorità), una questione complessa. Mentre a livello statale la legge, e ancor prima la Costituzione, attribuiscono la titolarità della funzione a soggetti ben individuati, a livello locale, il TUEL (decreto legislativo n. 267/2000), pur disciplinando dettagliatamente l'articolato panorama dei controlli, non contempla, per l'esercizio di una tale funzione, una chiara architettura istituzionale.

L'istituzione dell'Autorità negli anni Novanta, con mera delibera consiliare e in quelle forme, aveva destato particolari perplessità nel Coreco (ex Comitato regionale di controllo), che, nella seduta del 25 luglio 1996, aveva infatti evidenziato l'incertezza caratterizzante sia la natura giuridica del soggetto, sia, e conseguentemente, la sua collocazione istituzionale nell'assetto statutario del Comune. Evoluzioni successive hanno determinato nel 2002 la trasformazione, sempre con delibera consiliare (nel tempo oggetto di vari interventi correttivi), della struttura da Autorità ad Agenzia (ACoS), con i caratteri strutturali ancora oggi vigenti. Trattasi di una prassi adottata anche in altre città, sebbene poi abbandonata (si vedano i casi di Genova e Grosseto).

L'ambiguità concernente la natura giuridica del soggetto, nel corso degli anni, si è acuita. L'Agenzia non rientra – ovviamente – nella categoria delle agenzie in senso tecnico (come quelle statali), non può avere natura entificata (il suo atto istitutivo ha sempre avuto la natura di una delibera assembleare; sul sito web dell'ACoS sono accessibili le varie delibere consiliari adottate nel tempo), non può avere sue facoltà assunzionali né una sua dotazione organica (come espressamente indicato nei pareri rilasciati dalle due principali istituzioni statali di riferimento nel 2023), non può contare su uno stanziamento finanziario autonomo e permanente (c'è un fondo di

funzionamento contabilmente trattato come contributo annuale condizionato e sottoposto all'approvazione discrezionale dell'Assemblea Capitolina). Un più recente inquadramento – indicato nei pareri istituzionali sopra richiamati – ha qualificato l'ACoS come un **organismo dell'Assemblea Capitolina** riconducibile, per analogia, alla categoria di organismi genericamente previsti dall'articolo 3, comma 8, del decreto legislativo n. 156 del 2010 sull'ordinamento di Roma Capitale. Trattasi di analogia, in quanto né lo statuto né i regolamenti comunali, a cui la predetta disposizione di rango primario affida la previsione di tali organismi, hanno contemplato una norma istitutiva dell'Agenzia.

Da questo quadro, qui sinteticamente ricostruito, sono discesi e discendono tuttora inevitabili vincoli e condizionamenti amministrativi dell'attività dell'Agenzia – primi tra tutti quelli sui piani finanziario (si veda il regime del contributo annuale, che, per quanto più o meno quantitativamente elevato, non può essere di fatto efficacemente utilizzato, ad esempio per l'acquisizione di personale, in ragione di una lunga serie di vincoli, come verrà illustrato) e del personale (l'Agenzia può avvalersi soltanto di personale in comando, in senso atecnico, assegnato da Roma Capitale e di rapporti lavorativi temporanei) –, che si pongono in scarsa armonia con la logica che dovrebbe caratterizzare l'esercizio della funzione di controllo.

L'esperienza maturata negli ultimi venti anni ha messo in evidenza – come anche accennato in talune Relazioni e documentazioni di anni passati – le non poche difficoltà e contraddizioni che dipendono da questo assetto così atipico, difficoltà e contraddizioni che, del resto, si sono presentate nel ventennio con un **ritmo ciclico**.

L'Agenzia, in tutto l'arco temporale della sua esistenza, ha sempre utilizzato rapporti temporanei di lavoro, oggetto, in talune circostanze, di continue proroghe o rinnovi. Come è noto, però, nel corso degli ultimi anni il quadro giuridico in materia di c.d. lavoro flessibile è stato oggetto, a livello nazionale, di significative restrizioni, ragion per cui la proroga, il rinnovo o qualsiasi altra forma di prolungamento o utilizzo sistematico di queste forme di lavoro (per ricordare: contratti a tempo determinato, somministrazioni, lavori accessori, ecc.) non sono ammissibili: in base alla legge, il

ricorso al lavoro flessibile è ammesso esclusivamente per rispondere ad esigenze di carattere temporaneo o eccezionale.

Pertanto e per ricapitolare lo **stato dell'arte**: l'Agenzia non può assumere a tempo indeterminato (perché non dispone né di un fondo di finanziamento stabile e permanente, né di una propria dotazione organica e di facoltà assunzionali, che possono appartenere soltanto all'ente di riferimento, ossia a Roma Capitale); è sottoposta a pesanti e rigidissimi vincoli nell'attivazione di contratti di lavoro flessibile (in ragione delle richiamate limitazioni legislative); può soltanto chiedere all'amministrazione capitolina personale in assegnazione (a-tecnicamente definito in comando) ma tali richieste sono soggette ad altrettante e rigide limitazioni (le unità di personale realmente disponibili e cedibili sono molto limitate; le assegnazioni – quando concesse – vengono disposte con tempi lunghi e incompatibili con i ritmi dell'ordinaria amministrazione; i reperimenti possono essere fatti soltanto a determinati intervalli temporali; la durata dei comandi – *rectius* assegnazioni – è temporanea e limitata all'anno finanziario di riferimento; l'Atto istitutivo dell'Agenzia in ogni caso esclude che le assegnazioni possano avere ad oggetto figure dirigenziali).

Il suesposto scenario dimostra come sia l'ordinamento giuridico-normativo a imporre all'organismo, in virtù del forte collegamento con l'ente locale, vincoli, limitazioni, condizionamenti rispetto ai quali non è possibile, a discrezione, sottrarsi.

In tal senso, sono ormai maturi i tempi per avviare una riflessione a livello istituzionale finalizzata a dotare l'Agenzia di risorse finanziarie e umane stabili, inquadrando la stessa in una precisa categoria ordinamentale, che sia adatta a un efficace esercizio della funzione di controllo e al passo con i tempi.

La qualità dei servizi pubblici è un interesse cruciale non soltanto per la collettività romana, ma anche per quella nazionale e mondiale.

