



Presentata in Campidoglio

La Relazione Annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta Dalla qualità dei servizi alla qualità della vita

Dalla qualità dei servizi alla qualità della vita. E' questo il messaggio della tredicesima "Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta nel 2017", presentata oggi in Campidoglio dal Presidente dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, Carlo Sgandurra.

Nel suo intervento il Presidente Sgandurra, ha sottolineato che "l'indagine compie una rigorosa ricognizione sulla evoluzione normativa e contrattuale dei servizi pubblici e fornisce una mappa dettagliata e completa del loro funzionamento, della loro distribuzione, della loro qualità e della loro percezione tra i romani. Dimostrando che dalla qualità dei servizi pubblici locali dipende la qualità della vita di quattro milioni di cittadini che ogni giorno vivono e usano la città".

L'intero sistema dei servizi offerti dalle 22 società partecipate dal Comune di Roma è stato analizzato e monitorato seguendo un preciso e rigoroso metodo scientifico che ha messo in evidenza tutte le principali aree critiche che condizionano la qualità della vita dell'Urbe.

Le insufficienze più gravi vanno, ancora una volta, all'igiene urbana e alla mobilità che costituiscono i principali motivi di insoddisfazione degli utenti. Migliora invece il rating degli asili nido, mentre restano stabili e positive le attività culturali e l'Estate romana.

La relazione illustrata dal Presidente rappresenta, dunque, un'anatomia dei servizi pubblici della Capitale e "la dichiarazione di un impegno a svolgere, per l'Amministrazione, un ruolo di sostegno, proposta e denuncia per i danni prodotti da possibili e colpevoli inerzie".

Trasporto pubblico locale e mobilità

Tra i giudizi che la cittadinanza romana attribuisce ai servizi pubblici locali, quello sul trasporto pubblico locale si posiziona tra i più critici. Nel 2017 si collocano sotto la sufficienza non solo i bus e i tram (4,3) e le strisce blu (4,9), ma anche la metropolitana (5,9) e i taxi (5,9) che negli anni passati erano stati valutati in modo più positivo. La percezione sembra rispecchiare l'andamento dell'offerta di Tpl che, esaminata in un'ottica di medio periodo, ha visto ridurre il servizio di superficie di

quasi 28 milioni di vetture-km (dal 2006 al 2016), ovvero più dell'intero servizio erogato nella città di Genova (27 mln di vetture-km). L'offerta di metropolitana è nel contempo cresciuta (+15 mln di vetture-km), ma il servizio effettivamente erogato è sempre stato inferiore alla programmazione, con uno scarto negativo che nei primi 10 mesi del 2017 è stato pari al 15%.

Il drastico calo degli investimenti effettuati in Atac (-66% dal 2009) ha provocato poi l'aumento dell'età media dei veicoli di superficie e, congiuntamente alla riduzione delle risorse destinate alla manutenzione (-20% dal 2009), ha causato anche l'aumento dei guasti che hanno interessato, nel 2016, il 36% dei mezzi (tale percentuale era l'8% nel 2007). Sono state perse in questo modo circa un milione di corse.

Il servizio di metropolitana ha sofferto maggiormente delle disfunzioni organizzative (nel 2016 quasi il 30% delle corse sono state perse per mancanza di personale) ma, ultimamente, anche del deficit di approvvigionamento di materiale di ricambio (che ha provocato la perdita del 37% delle corse). Inoltre, a differenza della superficie, l'infrastruttura metropolitana è sottodimensionata rispetto alla popolazione (2 km di rete ogni 100mila abitanti contro i 4 km di Berlino e i 9 di Madrid). Tutto ciò evidenzia che è imprescindibile un nuovo e robusto piano di investimenti. Ma non solo: l'analisi dei costi di Atac mette in rilievo un recupero della parte operativa (riduzione di quasi del 10% del costo operativo per km dal 2009), tendenza che non sembra riguardare però il resto della gestione, portando a ritenere che una parte dei problemi derivino proprio dall'origine extra-ordinaria delle perdite dell'azienda. In questo senso vanno letti gli 892 milioni di euro di svalutazione di crediti, vantati nei confronti della Regione Lazio e di Roma Capitale, effettuati negli ultimi 7 anni. Queste operazioni hanno contribuito ad abbattere il risultato di esercizio e a determinare una perdita di 1,3 miliardi.

Igiene urbana

Fra le criticità del settore di igiene urbana, l'indagine dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali rileva la debolezza dell'impiantistica di trattamento e di chiusura del ciclo dei rifiuti rispetto alle esigenze della città. Ama nel 2016 ha trattato il 34% dell'indifferenziato, il 6% dell'organico e ha separato l'8% del multimateriale. Negli ultimi 15 anni, gli investimenti di Ama in impiantistica non hanno mai rispettato la programmazione dei Piani finanziari. Su 325 milioni di euro previsti per investimenti, ne sono stati spesi solo 96. Di questi, per altro, circa 83 sono stati utilizzati nel periodo precedente il 2009.

La scarsa autonomia nelle fasi conclusive del ciclo, oltre a non permettere la piena valorizzazione delle raccolte differenziate, espone la città a problemi e disservizi non direttamente gestibili dall'azienda e dall'Amministrazione. Tali criticità si ripercuotono sulle fasi a monte della raccolta dei rifiuti, della pulizia e del decoro di Roma. Se a questo si aggiunge che, fra il 2011 e il 2017, le risorse stanziare nei Piani finanziari per la pulizia sono andate diminuendo di circa un terzo, per potenziare la raccolta differenziata (si è passati, infatti, dai 184 milioni del 2011 ai 121 milioni del

2017), si capisce l'andamento impietosamente decrescente del voto dei romani su entrambi gli aspetti del servizio: sulla pulizia (3,2), perché la città è meno pulita; sulla raccolta (3,7), perché (nonostante l'aumento della differenziata e l'estensione del servizio porta a porta) ciò che i cittadini vedono e giudicano sono i cassonetti stracolmi di immondizia ai bordi delle strade.

Illuminazione pubblica

Negli ultimi dieci anni il costo del servizio di illuminazione pubblica è andato diminuendo soprattutto in seguito all'adeguamento contrattuale del 2010 (DAC 130/2010) che, prolungando la durata del contratto fino alla scadenza della concessione, prevista per il 2027, ha modificato gli accordi sul canone, estrapolando gli investimenti. Da sempre rimane però il trattamento dell'energia a forfait, aspetto di scarsa trasparenza, soprattutto se si considera che l'Amministrazione promuove investimenti che hanno ricadute positive in termini di risparmio energetico.

Il Piano Led, per esempio, oltre a implicare risparmi sul fronte dei costi di manutenzione (data la maggiore longevità attesa dagli impianti a Led), permette un significativo contenimento dei consumi energetici. Nel secondo semestre del 2016, sono state sostituite circa 68mila lampade, per un totale di oltre 70mila Led installati, pari al 33% dell'intero impianto di illuminazione pubblica. Il consumo energetico dichiarato da Acea, però, non è diminuito, così come non è diminuita la quota di costo imputata all'energia. Diminuisce, invece, in maniera sensibile la voce "gestione e manutenzione".

L'energia a forfait rappresenta, inoltre, un fattore negativo anche sul fronte dei tempi di riparazione dei guasti. Infatti, disincentiva l'azienda ad adoperarsi al meglio per risolvere in fretta i guasti, poiché le luci spente significano minori costi a parità di entrate. A questo proposito si deve tenere conto del fatto che i tempi contrattuali previsti per il ripristino del servizio, in caso di guasto (e anche il meccanismo di applicazione delle eventuali penali), sono molto più favorevoli all'azienda di quelli stipulati nelle recenti convenzioni Consip.

In effetti, proprio nel 2016 sono nettamente aumentati i tempi medi di riparazione e il voto attribuito dai romani a questo servizio tocca il livello più basso degli ultimi dieci anni: 6,2 (in una scala da uno a dieci).

Verde pubblico

Il territorio di Roma Capitale è coperto da aree verdi per oltre il 60%, pari a un totale di circa 82mila ettari. La maggior parte di questa superficie è occupata da grandi parchi e riserve naturali gestite da altri enti. Roma Capitale si occupa direttamente solo di 4mila ettari e di circa 311 mila alberi. Tale patrimonio, purtroppo, non sempre è stato curato e gestito adeguatamente, come conferma sia il voto che i cittadini hanno assegnato a questo servizio, valutato appena sopra la sufficienza (6,1), sia il trend degli ultimi dieci anni sempre in calo.

Anche le risorse umane e finanziarie dedicate a questo settore sono andate continuamente diminuendo: 20 anni fa a Roma operavano 1.200 giardinieri, nel 2016 ne erano rimasti 286, con un'età media decisamente elevata. Per il verde pubblico, nel 2016 si è speso meno di un euro al metro quadro. Le altre città italiane non spendono molto di più ma gli interventi di manutenzione avvengono secondo una programmazione sistematica che garantisce alle aree verdi un maggiore livello di decoro e di fruibilità. Negli ultimi cinque anni, infine, le amministrazioni che si sono avvicendate, hanno dovuto abbattere, soprattutto per ragioni di sicurezza, migliaia di alberi, preoccupandosi però di rimpiazzarne solo una minima parte. Con una riduzione netta del patrimonio arboreo, di circa tremila unità.

Servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato è tra i servizi che riscuotono il maggior apprezzamento da parte dei cittadini ma questo dato è da attribuirsi soprattutto alla buona qualità e alla ricchezza delle fonti di approvvigionamento. La crisi idrica della scorsa estate, con l'abbassamento del livello del lago di Bracciano, ha puntato i riflettori su alcune criticità del servizio reso da Acea: a Roma viene immessa un'enorme quantità di acqua ma il 44% si perde prima di arrivare nei rubinetti dei cittadini: in nessun'altra grande città italiana è stato riscontrato lo stesso livello di dispersione.

Negli ultimi anni, poi, le tariffe per questo servizio sono cresciute di circa il 37% e si prevede che continueranno a crescere, sia per permettere di rimediare a tale situazione, sia per coprire gli investimenti che il gestore si trova a dover affrontare nella rete storica di Roma e ancor più nelle reti dei comuni progressivamente acquisiti.

Cultura e turismo

Il voto che i romani hanno dato ai servizi culturali è sceso, in una scala da uno a dieci, dal 7,6 del 2016, al 7,2 nel 2017. Il punteggio più alto è stato assegnato al Palaexpo, (7,6), seguito dall'Auditorium (7,5), dai Musei Comunali (7,3), dalle Biblioteche comunali (6,9) e dal Bioparco (6,8).

Dal punto di vista della vendita dei biglietti, nel 2016, il Bioparco ha guadagnato l'8% rispetto al 2015 e il 22% rispetto al 2010, Palaexpo, invece, (anche a causa della perdita della gestione delle Scuderie del Quirinale) è sceso del 45% rispetto al 2015 e del 72% a confronto con il 2010. La società Zètema, che gestisce il sistema dei musei comunali, ha perso il 10% rispetto al 2015 ma ha guadagnato l'80% rispetto al 2010.

L'autofinanziamento, e cioè il rapporto tra le risorse proprie e i costi totali, al netto delle sovvenzioni pubbliche, vede risultati differenti a seconda delle peculiarità del servizio che le società gestiscono: si va da un 2,5 % delle biblioteche comunali, al 42 % del Palaexpo, dal 66% per cento di "Musica per Roma" al 75% del Bioparco.

In città sono arrivati 14,3 milioni di turisti (di più in valori assoluti rispetto all'anno precedente, meno rispetto al tasso di crescita dell'ultimo quinquennio). La spesa

totale dei loro consumi si posiziona in un *range* tra 4,4 e 5,8 miliardi di euro e la loro permanenza media è stata di 2,3 notti per turista.

Nel X municipio questa media è scesa a 1,8, mentre è salita a 2,8 nei municipi IX e XI (zona Eur, Fiera di Roma) che hanno ospitato il 9% degli arrivi.

Nei due municipi, che hanno registrato questo aumento della permanenza media, risiedono infatti grandi strutture congressuali che hanno attirato la presenza di un *turismo business*, caratterizzato da una disposizione ai consumi tre volte maggiore di quella del turismo comune. Per incrementare la presenza di questa tipologia di presenze l'attuale Amministrazione ha già creato un apposito *Convention bureau* per offrire più servizi al turismo congressuale.

Asili nido

L'offerta del servizio in questo settore è di buona qualità e a costi inferiori rispetto a quelli della media nazionale. Nonostante l'aumento tariffario, applicato a partire dall'anno 2015, si osserva, infatti, che la spesa sostenuta dalle famiglie romane per il nido è più bassa a confronto con quella sostenuta nelle principali città italiane. Anche la gestione delle liste d'attesa è migliorata rispetto al passato tanto che, nel 2016, la risposta insoddisfatta è scesa al 5%. Il servizio, inoltre, è percepito positivamente dai cittadini che, nell'ultima indagine sulla qualità della vita svolta dall'Agenzia, attribuiscono a questo servizio un voto sopra alla sufficienza (6,2).

Il testo della presentazione della “Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta (anno 2017)” è disponibile sul sito web dell'Agenzia all'indirizzo www.agenzia.roma.it

Ufficio Stampa Via San Nicola da Tolentino • 00187 Roma, Italy

T (+39) 0688818444 • **F** (+39) 0688818444

E info@agenzia.roma.it **PEC** agenzia@pec.agenzia.roma.it