

11 dicembre 2017

Tredicesima relazione annuale dell’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale
Intervento del presidente, Carlo Sgandurra

La relazione, che l’Agenzia presenta ogni anno all’assemblea capitolina, è l’occasione per leggere quello che succede all’interno di un’intera città, attraverso numeri, dati e statistiche che, di fatto, ne documentano un anno di vita. Una sorta di pubblica lettura del diario della capitale che ci mette davanti ad un immenso patrimonio di informazioni, da interpretare prima e da trasformare poi, in azioni. Sia a supporto dell’Amministrazione, per migliorarne le aree di inefficienza e criticità, sia a vantaggio degli utenti, che rimangono pur sempre vittime di tutti quei problemi che, nella città eterna, sembrano restare eternamente irrisolti.

Conoscere per deliberare, era il motto einaudiano, e conoscere per agire è il motto, e l’auspicio, con cui l’Agenzia ha impostato il suo nuovo metodo di lavoro.

Agli occhi degli osservatori esterni, il lungo processo di riforma dei servizi pubblici locali ha assunto spesso il carattere di una noiosa commedia, caratterizzata da evoluzioni ed enunciazioni che –pur incidenti su delicati e rilevanti aspetti, come in materia di bilancio e di appalti- non hanno mai definito compiutamente la giusta organizzazione preposta all’erogazione dei servizi.

L’unico antidoto all’ottusità improduttiva di certe scelte politiche-amministrative, è la conoscenza concreta delle criticità, la loro analisi obiettiva, svolta in maniera indipendente e trasparente. Senza una radicata etica dell’indipendenza e della trasparenza, del resto, il ruolo dell’agenzia verrebbe meno ai principi che ne hanno ispirato l’istituzione.

E’ stata progettata, come un organismo agile e moderno, uno strumento con cui l’antico concetto di *res publica*, o le nuove forme di *governance*, avrebbero avuto finalmente la possibilità di tutelare gli interessi dei cittadini, misurando i servizi esistenti, individuando quelli mancanti, intercettando nuovi bisogni e nuove criticità: attraverso un rinnovato dialogo con i municipi, con le associazioni che operano nel territorio e con gli utenti finali. Insomma, misurare un servizio deve servire a migliorarne la qualità.

L’agenzia, quindi, non può e non vuole limitare il suo ruolo a quello di una banca dati acritica, impegnata solo in monitoraggi e rilevamenti statistici, ma coltiva l’ambizione di diventare una risorsa al servizio dell’amministrazione capitolina, con la consapevolezza che dalla qualità dei servizi pubblici locali dipende il vissuto quotidiano di circa quattro milioni di persone. Tanti sono, infatti, i cittadini, romani e non romani, che ogni giorno “usano” la città, le sue strade, la sua metropolitana, i suoi autobus, i suoi spazi, i suoi giardini, i suoi musei, le sue biblioteche.

Anche quest'anno, con una convinzione ostinata e democratica, abbiamo indagato e sviscerato l'universo dei servizi erogati dal sistema delle 22 società partecipate del comune di Roma cercando di tracciare una mappa della città reale, accanto a quella della città ideale, ma possibile.

I dati degli ultimi diciotto mesi documentano purtroppo una tendenza negativa. Non mancano buoni esempi di gestione (della cultura e dell'estate romana), ma esistono e resistono delle macro aree del disservizio che riguardano soprattutto il settore dell'igiene urbana e dei trasporti. Questo, ovviamente, i romani lo sanno già, quello che non sanno, però, è che nel settore della mobilità, il servizio di superficie è stato ridotto, in dieci anni, di quasi 28 milioni di vetture-km. E' come se Roma avesse perso l'intero servizio di trasporto pubblico di una città grande come Genova.

Inutile dire che anche l'indagine del Sole24ore sulla qualità della vita, conferma questa immagine della capitale che, insieme alla sua provincia, è scesa al ventiquattresimo posto della classifica. Nel 2016 era al tredicesimo. Un'inchiesta analoga, pubblicata da ItaliaOggi, mette Roma-città al sessantasettesimo (67°) posto nella graduatoria italiana.

Va sottolineato tuttavia che gli indicatori di queste classifiche non sono tutti riconducibili o dipendenti dai servizi pubblici locali, ma confermano una tendenza che l'efficienza degli stessi potrebbe aiutare a compensare.

Molte delle criticità riscontrate sono così radicate da sembrare insuperabili e hanno contribuito notevolmente ad accrescere la sfiducia dei cittadini, sia nei confronti delle amministrazioni, sia nei confronti di una politica che solo adesso sta provando a riappropriarsi dei suoi contenuti più autentici.

Il professor Paolo Leon, che è stato uno dei padri nobili di questa agenzia, ci ha lasciato in eredità un libro-denuncia intitolato proprio "I poteri ignoranti". Sono le ultime pagine scritte da un intellettuale appassionato e da un economista libero che ci ha indicato, tra le sfide più cruciali, per la nostra società e per la nostra democrazia, la difesa dell'interesse e del servizio pubblico, poiché è da questo che dipende la qualità della vita delle persone. E per qualità della vita si intende, non solo il rispetto di alcuni parametri quali-quantitativi, ma anche, e soprattutto, il rispetto del loro diritto a una vita dignitosa. Perché un luogo non illuminato non è solo un luogo buio, ma è anche un luogo pericoloso. Un autobus che non passa non è solo un autobus in ritardo, ma è un uomo che non può arrivare in ufficio, uno studente che non può andare a scuola. Un vagone della metro affollato, non è solo un vagone scomodo, ma è un anziano costretto a restare in piedi. Un quartiere in cui non funziona la raccolta dei rifiuti, non è solo un quartiere sporco, è un quartiere degradato in cui gli abitanti a poco a poco cominciano a sentirsi parte di quel degrado e di quel senso di abbandono e di sconfitta.

Stando ad alcune indagini statistiche, è possibile tracciare una mappa del disagio sociale che ricalca e si sovrappone, in maniera evidente, alla mappa dei servizi che non funzionano o non sono sufficienti poiché, è ormai dimostrato, esiste un rapporto direttamente proporzionale tra l'assenza delle istituzioni e la presenza di sistemi

criminali. L'esempio del decimo municipio, quello di Ostia, rappresenta bene quello che può accadere e che è già accaduto.

Si tratta di un caso da manuale che prova come le carenze della pubblica amministrazione favoriscono il radicarsi di un potere sostitutivo in grado di occupare gli spazi lasciati vuoti da amministrazioni assenti o deboli: condizione ideale questa per la criminalità comune e le organizzazioni mafiose che, con il loro portato di violenza e la loro deriva eversiva, provocano lo sgretolamento del contesto normativo e civile. Ricorrere adesso alla retorica della prevenzione, poiché la buona amministrazione è anche una valida forma di prevenzione, forse è tardi ma non è tardi per reagire con decisione e rispondere al degrado sociale con servizi efficienti, all'illegalità con il diritto: risoluti ma anche preparati a fronteggiare la ricorrente, ma non sempre prevedibile, reazione criminale.

A questo punto è giusto e doveroso ricordare le parole di un altro presidente di questa Agenzia, Bernardo Pizzetti, che già durante il suo mandato ha affermato che non "non c'era più margine per sperimentazioni, rinvii, periodi transitori. Occorre un nuovo corso dei servizi pubblici nella città di Roma che interpreti con rigore l'obiettivo della loro qualità". Ed è con la volontà di contribuire a questa nuova Roma che l'Agenzia ha già aperto un cantiere di proposte per rispondere alle criticità rilevate nella relazione annuale. Si tratta di interventi a livello strutturale o gestionale, di azioni correttive, da attuare a breve o a lungo termine, di campagne di informazione, di piccole e numerose iniziative che possono migliorare la percezione della città. Verranno sviluppate attraverso progetti pilota, sperimentazioni pratiche che, siamo convinti, creeranno un modello di maggiore partecipazione e responsabilità. Individuale e collettiva. Tra cittadini, Amministrazioni e società che erogano servizi.

A questo punto lascio la parola alla dottoressa Flaminia Violati e al dottor Filippo Maria Lobina che illustreranno i dati dell'indagine. (Segue presentazione)

I dati che abbiamo appena analizzato tracciano un'anatomia dei servizi e delle loro criticità e ci mostrano con chiarezza che è necessario intervenire su più fronti, e con più approcci. La questione dell'igiene urbana, per esempio, dimostra che la struttura di questo problema non dipende solo dal funzionamento della raccolta dei rifiuti da parte dell'Ama. Intervengono anche altri fattori come la scarsa partecipazione dei romani, dovuta forse ai deludenti risultati visti in questi anni, la scarsa formazione e informazione dei cittadini, e, infine la mancanza di controlli e sanzioni. Sia nei confronti delle aziende erogatrici, sia nei confronti di coloro che deteriorano il decoro urbano. Il problema della mobilità di Roma non dipende solo dall'inadeguatezza delle infrastrutture, come l'assenza di parcheggi e di snodi strategici, dentro e fuori il raccordo, ma riguarda anche il sistema di gestione delle strade esistenti e della mobilità, il controllo e la vigilanza sulla condotta dei romani alla guida. L'origine di queste criticità, insomma, ha più fattori e più cause e possono essere risolte, quindi, solo con un approccio che preveda l'intervento di più attori, dall'amministrazione ai

dipartimenti comunali, dalle società che erogano servizi alle associazioni di cittadini e anche, ovviamente, dal ruolo dell'agenzia che, ribadisco, vuole affermare un nuovo modello, un possibile progetto pilota anche per altre realtà.

L'agenzia non ha un sogno ma un progetto, semplice, concreto, basato su un approccio pragmatico ai problemi: analisi della qualità dei servizi esistenti, individuazione di quelli carenti o mancanti, indicando anche le migliori pratiche già attuate o realizzabili;

- essere una sorta di **banca dati condivisa, aperta, omogenea, in grado di evitare inutili e costosi doppioni e di colmare possibili lacune.** A tal proposito, è già stato avviato uno studio che evidenzia queste criticità e candida l'Agenzia all'assolvimento diretto di tale funzione, al servizio di tutte le articolazioni dell'amministrazione capitolina;
- **essere il controllore di chi eroga i servizi e il garante di chi ne usufruisce. Svolgendo per l'amministrazione il duplice ruolo di sostegno e proposta, ma adempiendo anche al dovere di denuncia per i danni prodotti da possibili e colpevoli inerzie.** A questo proposito mi hanno colpito alcuni dati. Nel 1985 le domande di concessione in sanatoria erano 600mila, nel 2017 ne rimangono ancora 200mila. Gli uffici preposti sono riusciti, quindi, ad evaderne 400mila in 32 anni! Di questo passo per esaurire l'arretrato servirebbero altri 16 anni; 48 in tutto, quasi mezzo secolo, per soddisfare il diritto a conoscere di un cittadino.

L'Agenzia non ha un sogno, ma un progetto: mantenere un impegno rigoroso e costante nel verificare il legame profondo che esiste tra la qualità dei servizi erogati e la qualità della vita dei cittadini, tra benessere collettivo e gestione della cosa pubblica. Un impegno senza il quale il governo di ogni città, e di ogni aggregazione umana, perderebbe di senso e significato, oppure si ridurrebbe ad un mero e vuoto esercizio burocratico. E il mio obiettivo è quello di lavorare per questo progetto: opponendo al pessimismo l'analisi della ragione e l'ottimismo della volontà. I nostri padri avrebbero detto: *nihil difficile volenti*, che serve da conforto e da sprone.

PROCESSO LOGICO TEMPORALE dell'attività dell'Agenzia

CONOSCENZA
MIGLIORE E PIU'
AMPIA

ANALISI E
CONFRONTO

CRITICITA'
PROPOSTA
DENUNCIA

Autonomia
Indipendenza
Trasparenza
Partecipazione

PRINCIPALI CRITICITA' RISCONTRATE E RAPPRESENTATE

CARTE DI QUALITA'

- Assenza o mancato aggiornamento
- Mancato coinvolgimento delle associazioni degli utenti

CONTRATTI DI SERVIZIO

- Mancato coinvolgimento delle associazioni degli utenti
- Inadeguato sistema sanzionatorio e di premialità
- Mancata previsione di una contabilità separata e analitica

SISTEMA DEI CONTROLLI

- Inadeguatezza del coordinamento
- Mancanza di confronto fra investimenti finanziati e quelli realizzati
- Inadeguato flusso informativo verso gli organi di controllo e i Dipartimenti committenti

