

INTERVISTA al PRESIDENTE ACoS Carlo Sgandurra

- 1) Dalla Vs ultima relazione annuale, è emerso che Roma, grazie ad una notevole spinta sulla digitalizzazione si è dimostrata, nel terribile periodo pandemico, una città aperta al dialogo. Quali sono stati, dunque, i servizi pubblici più critici e quali quelli più virtuosi?**

Prima di rispondere nel merito, ritengo opportuno formulare una considerazione generale circa la concreta attuazione delle norme e dei regolamenti che disciplinano i servizi pubblici locali. Da un lato, non sempre sono regolamentati tutti gli aspetti relativi alla erogazione del servizio e, dall'altro, pur esistendo specifiche previsioni normative, non sempre queste vengono applicate in modo soddisfacente per il cittadino utente. Tutto ciò determina di fatto uno scollamento tra le misure teoriche adottate, il più delle volte con le migliori intenzioni, e l'applicazione dei regolamenti che dovrebbero garantire la idonea e concreta fruibilità dei servizi da parte dei cittadini. L'Agenzia, per il ruolo istituzionale che ricopre, ha il dovere di registrare queste anomalie, che si traducono nelle difficoltà da parte degli utenti ad accedere o usufruire dei servizi pubblici.

Questa premessa vale anche per il processo di digitalizzazione, già avviato negli anni scorsi dall'Amministrazione Capitolina e prontamente accelerato fin dall'insorgere dell'emergenza: uno strumento fondamentale, nel difficile periodo delle prime chiusure, per garantire alla popolazione l'accesso ai servizi e alle informazioni e coordinare le reti di solidarietà sul territorio.

Roma, infatti, nel 2020 ha ottenuto una valutazione premiante a confronto con altre grandi città italiane, soprattutto per numero e livello di servizi resi disponibili on line a cittadini e imprese. Tuttavia, la transizione di diversi servizi verso la fruizione esclusivamente telematica (pensiamo ad esempio allo SPID come unica modalità di accesso all'area riservata del portale, ma anche alle procedure di iscrizione agli asili e alle scuole comunali), anche se adeguatamente disciplinata e regolamentata, ha prodotto una crescita, in parte fisiologica, del numero di segnalazioni pervenute a Roma Capitale per le problematiche legate al digitale e, quindi alla accessibilità del servizio.

Per sopperire alle difficoltà di coloro che non hanno dimestichezza con gli strumenti informatici o accesso al web, Roma Capitale ha predisposto diverse misure: ha potenziato, per il prossimo biennio, il programma di Servizio civile universale Punti Roma Facile e Scuola Diffusa, finalizzato alla formazione specializzata di personale volontario, mentre l'iniziativa dei certificati in edicola, che consente di ottenere "sotto

casa” una copia dei certificati più comuni al prezzo di una piccola commissione, è una ragionevole alternativa all’uso del digitale che diventa a sua volta un servizio di prossimità.

Per questo come per altri settori, l’Agenzia continua a misurare la ricaduta delle scelte attuate dall’Amministrazione sul modo in cui i cittadini effettivamente ricevono il servizio, anche tenendo conto delle loro opinioni e aspettative.

Per conoscere più a fondo il giudizio degli utenti sulla qualità, accessibilità e sicurezza dei servizi on line di Roma Capitale, il settore viene inserito quest’anno per la prima volta nelle indagini ACoS sulla Qualità della vita in modo che, dal 2021, sarà possibile monitorarne l’andamento. Questi dati possono produrre informazioni rilevanti per il decisore pubblico, aiutandolo a orientare le scelte in maniera più commisurata alle reali esigenze.

Dal punto di vista dei servizi sul territorio, le principali criticità messe in luce attraverso l’Indagine sulla Qualità della vita sono e restano l’igiene urbana e il trasporto pubblico locale, soprattutto perché i disservizi influenzano la funzionalità della città e la colpiscono nella sua essenza; poi ci sono altri settori percepiti in sostanziale peggioramento dalla cittadinanza, fra cui l’illuminazione pubblica e il verde. Fra i servizi ritenuti più soddisfacenti rientrano il servizio idrico, le farmacie comunali e tutti i servizi culturali e ricreativi (musei ed esposizioni, spettacolo, biblioteche, Bioparco).

Se vogliamo fare una riflessione sulla risposta della città e dei servizi pubblici all’emergenza sanitaria, è indubbio che la digitalizzazione dei servizi sia stata accelerata con prontezza e che proprio i servizi percepiti come più critici siano andati migliorando – sia nella percezione dei cittadini, sia per quanto riguarda gli indicatori di qualità erogata – anche se il miglioramento non è stato tale da raggiungere gli obiettivi contrattuali e la sufficienza. Il miglioramento nella fase emergenziale non può che essere legato al minor traffico e all’uso meno intenso della città e dei servizi stessi.

Per quanto riguarda l’igiene urbana, il 2020 ha visto un aumento unilaterale della qualità erogata e percepita rilevate da ACoS. L’indice sintetico di qualità erogata totale (IQT), pur senza raggiungere l’obiettivo, registra un aumento fin dai primi mesi del 2020, per la verità ancora prima delle chiusure per l’emergenza sanitaria: nel dettaglio, si rileva un miglioramento tendenziale concentrato soprattutto sulla raccolta dei rifiuti nei suoi vari aspetti (pulizia delle aree cassonetti, fruibilità dei contenitori). Questi risultati trovano riscontro in un miglioramento del voto dei cittadini che si assesta intorno al 4,5 sia per la pulizia che per la raccolta dei rifiuti, dopo aver toccato un minimo nel 2019 (2,7). Non si tratta ovviamente di un miglioramento risolutivo, ma non si può ignorare l’inversione di tendenza.

Per il trasporto pubblico locale, il monitoraggio della qualità erogata è svolto da Roma Servizi per la Mobilità (RSM), che secondo i report nel 2020 avrebbe sospeso tutte le

rilevazioni da marzo a luglio. I dati prodotti risentono pertanto di tale scelta evidenziando una palese divergenza tra il miglioramento registrato dell'indice di qualità erogata (che nei periodi considerati sembra addirittura superare gli obiettivi contrattuali) e la percezione degli utenti, rilevata sempre da RSM, il cui voto (customer satisfaction index, 0-100) per il servizio di superficie scende dal 44 del 2019 al 35 del 2020 e per la metropolitana resta stabile intorno a 55.

Le indagini di qualità percepita condotte dall'Agenzia nella primavera del 2020 registrano invece un miglioramento rispetto al 2019 sia per i mezzi di superficie che per la metropolitana, cui però è seguita una nuova flessione in ottobre, alla ripresa della maggior parte delle attività.

Un'altra criticità nel settore dei trasporti, venuta alla luce nell'ultimo anno, riguarda la sicurezza sanitaria e l'igiene sui mezzi. Atac ha infatti dichiarato di aver adottato tutte le necessarie misure di sanificazione, affidando il servizio a società specializzate. Non è stato tuttavia possibile conoscere quali e quanti controlli siano stati effettuati per garantire ai cittadini la fruibilità del servizio in assoluta sicurezza.

Dall'esperienza emergenziale appare quindi il quadro di una città ancora in sofferenza, con risorse e servizi non solo inadeguati rispetto ai carichi ordinari di domanda e di utilizzo, ma che anche nel periodo delle chiusure non ha potuto pienamente rispettare gli obiettivi e le aspettative della popolazione.

2) A Suo parere, è possibile una misurazione effettiva del servizio erogato ai cittadini, in grado di coglierne il livello qualitativo?

La rilevazione del servizio erogato è non solo possibile, ma fondamentale per fornire all'amministrazione gli strumenti conoscitivi necessari ad assumere consapevolmente le decisioni che le spettano in qualità di soggetto responsabile nei confronti dei cittadini e, in molti casi, anche di socio unico delle aziende erogatrici.

La misurazione quantitativa e qualitativa del servizio erogato – ove svolta da un soggetto terzo e indipendente – riduce le asimmetrie informative fra azienda e amministrazione e attenua il potenziale conflitto di interesse insito nel duplice ruolo dell'amministrazione in quanto ente controllante e proprietario del soggetto controllato.

Naturalmente la costruzione di un monitoraggio del servizio erogato di buona qualità parte già nella fase di condivisione del contratto di servizio, durante la quale è necessario fissare indicatori e obiettivi di qualità misurabili, riconducibili alla responsabilità del gestore e realmente rappresentativi delle esigenze degli utenti. Inoltre, per descrivere fedelmente il servizio offerto all'utente, è importante che le procedure del monitoraggio assicurino la rappresentatività delle situazioni rilevate,

attraverso una numerosità adeguata del campionamento e una percentuale importante di osservazioni di tipo mystery.

Infine, una considerazione sulla “effettiva misurazione del servizio erogato” e, quindi, del livello effettivo di qualità, ossia della capacità del servizio di essere realmente efficace per il cittadino. Si tratta di una valutazione assolutamente innovativa che è diretta a misurare non tanto il servizio erogato, quanto l’idoneità delle modalità di erogazione nella prospettiva di consentire la massima fruibilità da parte del cittadino, nonché contribuire a migliorare la qualità della sua vita. Per fare ciò l’Agenzia, con il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori, sta individuando una batteria di c.d. “indicatori di efficacia” che potranno esprimere la capacità del servizio di rispondere adeguatamente ai bisogni dei cittadini.

3) Quale il piano di ACoS per consentire che, quanto contenuto nelle Carte dei servizi dei vari enti gestori dei pubblici servizi, venga trasposto nella realtà quotidiana degli utenti?

Le Carte dei servizi sono documenti nei quali i gestori si impegnano con i cittadini-utenti a rispettare determinati parametri quali-quantitativi nell’erogazione dei servizi offerti, secondo gli standard fissati con l’Amministrazione nei Contratti di servizio. Le stesse Carte dei servizi sono tenute a rispettare determinati criteri, per esempio devono contenere informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami e di indennizzo all’utenza, sui canali di comunicazione, sulla frequenza degli aggiornamenti e così via.

La legge garantisce ai cittadini-utenti il diritto di prendere attivamente parte alla valutazione dei contenuti delle Carte; a Roma, questo diritto viene esercitato nell’ambito del Tavolo permanente istituito tra le Associazioni dei Consumatori e Roma Capitale in virtù del Protocollo d’Intesa sottoscritto nel 2015, al quale l’ACoS partecipa come soggetto terzo e autonomo, fornendo collaborazione e supporto tecnico. Attraverso il Tavolo, le Associazioni vengono anche coinvolte in alcune fasi del procedimento di approvazione dei Contratti di servizio, secondo le disposizioni normative vigenti. L’Agenzia affianca l’Amministrazione e le Associazioni in queste fasi importanti della programmazione dei servizi, esplicitando e sintetizzando le esigenze e le aspettative degli utenti, che rappresentano il riferimento per fissare gli indicatori e gli obiettivi contrattuali, compatibilmente con i vincoli organizzativi ed economici.

Il Tavolo rappresenta un importante strumento di partecipazione e dialogo tra cittadini e istituzioni, previsto e regolato dal Protocollo. Eppure, a volte non è facile ricevere le dovute risposte dall’amministrazione, e capita che le richieste di convocazione sui temi

di maggiore interesse collettivo, sollecitate sia dalle Associazioni sia dall’Agenzia, rimangano inascoltate.

Insieme alle Associazioni, l’Agenzia svolge regolarmente e in autonomia varie attività. Nel 2020 abbiamo avviato il progetto degli “indicatori di efficacia” cui abbiamo accennato sopra, che tiene conto della soddisfazione dei bisogni effettivi della popolazione quale obiettivo ultimo dell’erogazione dei servizi pubblici locali. Il progetto ha l’obiettivo di individuare e definire gli aspetti essenziali o prioritari dei servizi sulla base del “fabbisogno atteso”, quindi reale ed effettivo, dei loro utilizzatori.

Possiamo anticipare che, tra le principali evidenze finora emerse nella prima fase di consultazione, si riscontra in generale la richiesta di un maggiore coinvolgimento nelle strategie di sviluppo della città, insieme ad altri aspetti ricorrenti quali la sicurezza, l’accessibilità e l’affidabilità dei servizi.