



Un anno di servizi pubblici locali: da novembre 2006 a novembre 2007

Milano, 24 gennaio 2008

Fulvio Coltorti
(Ufficio Studi Mediobanca)

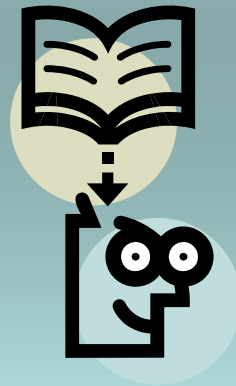




*I cittadini controllano
il processo di prestazione dei servizi tramite:*

- ▶ Rappresentanti eletti negli enti locali
- ▶ Controlli eseguiti dagli stessi enti locali
- ▶ *Authorities* nazionali o istituite dagli enti locali
- ▶ Associandosi liberamente (es. Civicum)
- ▶ Risultati e azioni riprese dalla stampa

Tutti i quotidiani locali danno largo spazio alla posta dei lettori, spesso con rubriche dedicate ai servizi pubblici



Dalla parte dei cittadini e delle
imprese utenti:

*che cosa è successo
di rilevante
nell'ultimo anno
(novembre 2006-2007)*

Criticità: i temi rilevanti

(eventi non prodotti da cause naturali che hanno coinvolto un numero elevato di cittadini)

fonte: oltre 2 mila pagine di articoli sulla stampa locale

- Capacità programmatrice degli enti locali**
- Comportamenti delle singole imprese**
- Che cosa non bisogna fare**
- Innovazioni virtuose**

1 Il potere/dovere di pianificare

- ◆ **I piani rifiuti**
- ◆ **Le zone a traffico limitato**
- ◆ **I consolidamenti e le fusioni delle società**
- ◆ **La governance**

Replay:


emergenza rifiuti a Napoli


- ➡ Ott 2006: in tutta la Campania 35 mila tonn di rifiuti accumulati; il governo fa intervenire la protezione civile
- ➡ Nov 2006: il nuovo termovalorizzatore di Acerra sarà pronto a settembre 2007
- ➡ Inizio Giu 2007: ... pronto a ottobre 2007
- ➡ Fine Giu 2007: ... pronto a fine anno 2007
- ➡ Inizio Lug 2007: fine intervento PC; torna il prefetto sino a fine anno

Ottobre 2007: “*stato di sofferenza, ma non di crisi*”

Il piano rifiuti a Napoli - 1

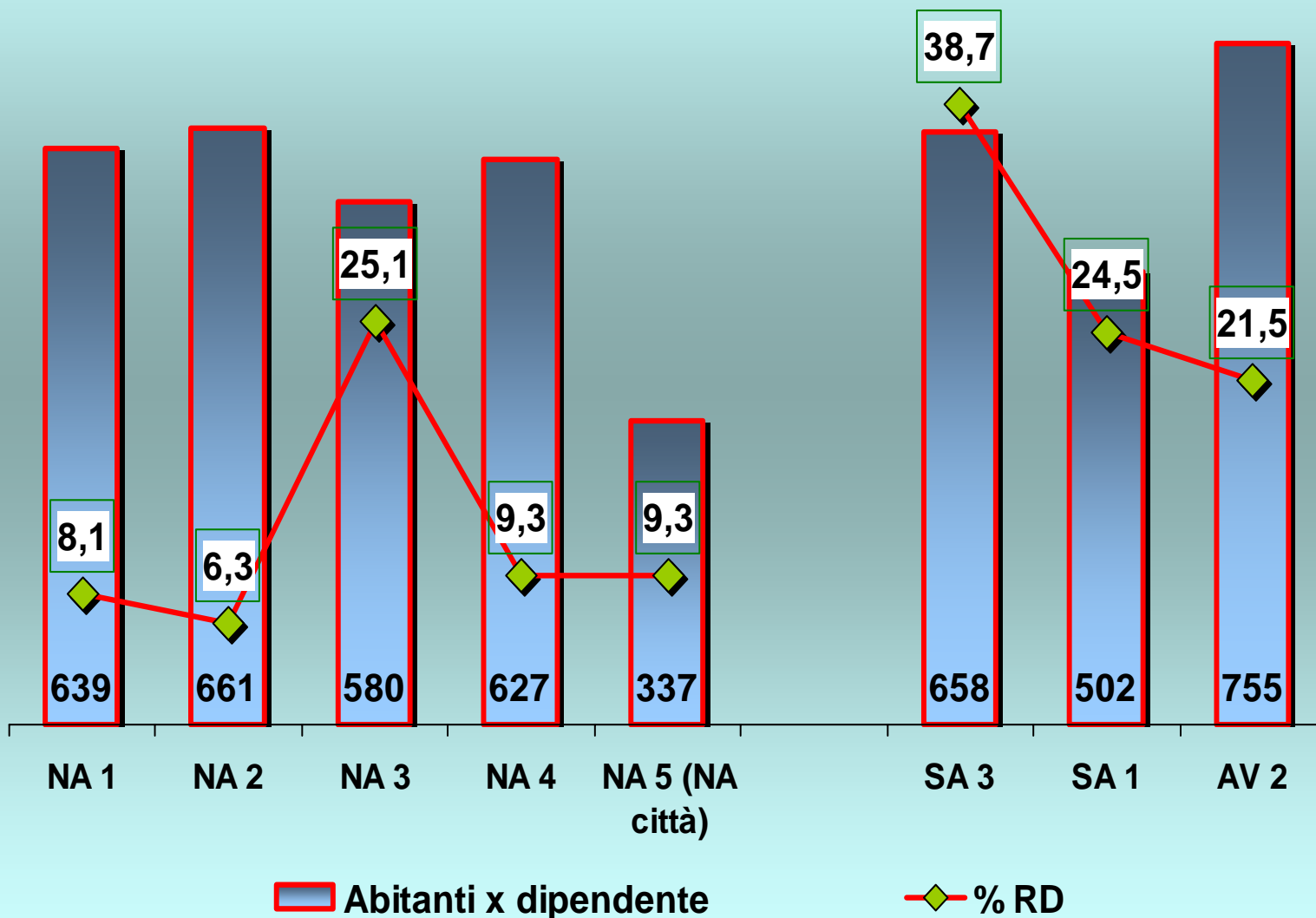
commissariamento continuo (1994-2008)

 Raccolta differenziata: viene affidata a 18 consorzi di bacino attivati dai comuni (4200 assunti), che non funzionano come dovrebbero

 Napoli 5: è il consorzio per il cartone; assume 362 persone che “non” lavorano; il 90% dei mezzi acquistati è guasto; nel 2007 viene loro offerta l’assunzione in ASIA a condizioni favorevoli, accettano in poco più di 100

Consorzi di bacino: % RD e produttività

% nel 2005 (fonte Piano rifiuti 28 dic 2007)



Il piano rifiuti a Napoli - 2

commissariamento continuo (1994-2008)

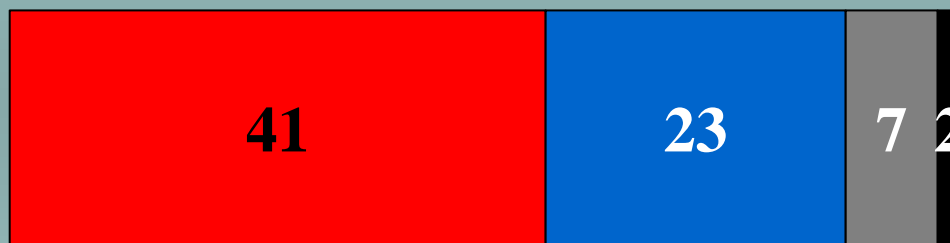
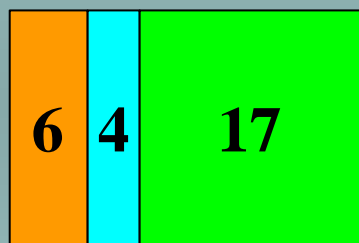
- ➡ **Impianti CDR**: producono ecoballe utilizzabili solo per la discarica; frazione umida eccessiva, % di arsenico troppo elevata, omissione di fasi di lavorazione - in una di queste viene rinvenuta una ruota completa di cerchione e pneumatico (fonte: Commissione parlamentare d'inchiesta)
- ➡ **Termovalorizzatori**: il progetto originario per Acerra (anno 2000) ha subito 27 correzioni; S. Maria La Fossa esiste solo sulla carta
- ➡ **Discariche**: difficile trovarle; quando si trovano si saturano rapidamente

Come funziona un impianto per CDR (Fusina, Venezia – operativo dal 2006)

% di RSU (fonte Vesta e Ladurner)

RD

Impianto CDR



■ RD carta e cartone

■ RD umido e altro

■ CDR (uso energetico Enel)

■ residuo inerte (riciclabile)

■ RD vetro

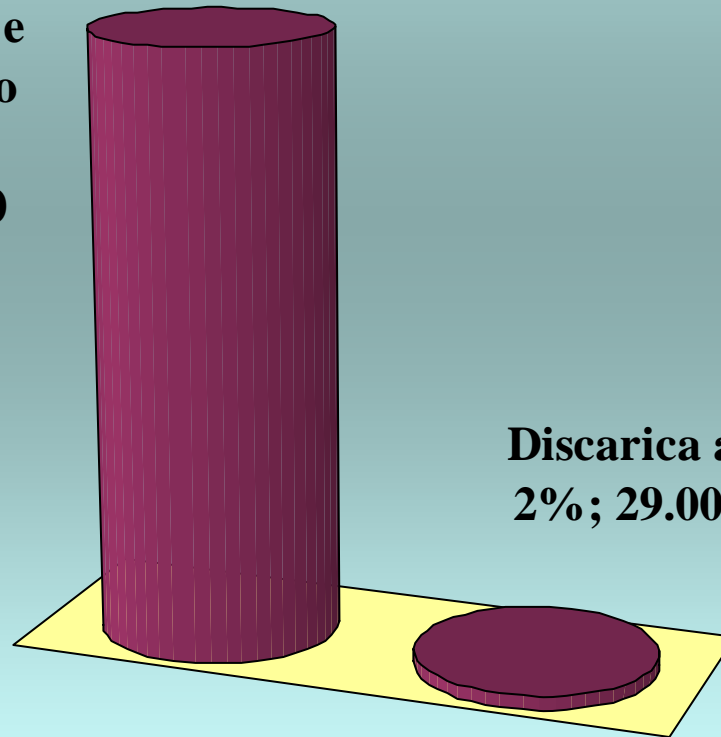
■ Perdite di processo (CDR)

■ residuo in discarica

Le tonnellate di rifiuti di Napoli in un anno

ipotesi estreme (su base dati Piano 2007)

**Discarica e
stoccaggio
89% %;
1.273.000**



**Discarica al
2%; 29.000**

Il piano rifiuti nelle altre città

- **ROMA / Lazio:** commissariamento anche qui, rinnovato nel 2007; è stata usata a lungo la discarica di Malagrotta che chiude nel 2009; dopo un lungo negoziato tra enti locali e ministero si decide per 2 nuovi inceneritori in aggiunta ai 2 (vecchi) esistenti a Colleferro; messi in funzione nuovi impianti per CDR
- **TORINO:** è stata usata sinora la discarica di Basse di Stura che chiude a fine 2009; previsti 2 inceneritori ma il primo comincerà a funzionare all'inizio del 2011; nel frattempo serve una nuova discarica
- **MILANO,** Mag 2007: obiettivo autosufficienza provinciale; RD al 53% nel 2011; serve un nuovo inceneritore fra 5 anni; problemi di coordinamento Provincia-Comune-Regione. L'inceneritore sarà ubicato a sud di Milano

Le ZTL (zone a traffico limitato) riducono l'inquinamento o aumentano i proventi?

- ➡ **Bologna:** aumentano le tariffe dei parcheggi e degli accessi alla ZTL. L'*Associazione il metro che vorrei* contesta un ingiusto profitto che l'ATC ricaverebbe dal servizio che non è stato affidato su gara
- ➡ **Torino:** da gen 2007 vietata in ZTL Ambientale la circolazione dei veicoli sino ad Euro3 (da settembre vale anche per i veicoli commerciali); aumentano le tariffe dei permessi
- ➡ **Milano:** i lavori per installare gli impianti per la *pollution charge* partono a giugno 2007; si prevede una riduzione di traffico del 16-20% nella cerchia dei navigli (a regime 27-32%) e 50 milioni di nuovi introiti per il Comune. Entrerà in vigore nel 2008.


Consolidamenti e fusioni societarie

- ➡ Dic 2006: AEM Milano e ASM Brescia presentano il piano congiunto; il nuovo gruppo A2A assorbe anche l'AMSA di Milano (operativo dal 2008)
- ➡ Set 2007: Bologna e Ferrara presentano un piano per la fusione di ATC e ACFT; i sindacati si erano opposti alla messa in gara del servizio bolognese
- ➡ Nov 2007: il sindaco di Torino lancia l'idea di fondere AMIAT, SMAT e TRM in Iride

Questione di governance (cattiva)

- ➡ Nov 2006, SEA: il Presidente viene sostituito in anticipo rispetto alla scadenza del mandato; il Comune indica il sostituto senza seguire la procedura; a seguito di accertamenti che ne dimostrano l'ineleggibilità (indagine dei saggi, gen 2007) questo deve lasciare in marzo.
- ➡ Lug 2007: l'autorità antitrust sanziona 15 società del TPL per intese restrittive della concorrenza (vietate dalle norme UE); vi sono GTT (To), Trambus (Rm) e ATC (Bo).

Questione di governance (segue)

 **ATM: il Comune rinnova i vertici di tutte le società; l'ATM è l'unico caso in cui il cambiamento del vertice comporta un mutamento importante di strategia gestionale; analisi critica della gestione precedente (troppa burocrazia, servizio appena sufficiente, insufficiente puntualità e pulizia); fuori dal centro i jumbo tram (troppo ingombranti, spesso viaggiano vuoti), dentro mezzi più corti. Investimenti per 900 mln entro il 2010**

2 Comportamenti delle singole imprese: il dovere di una buona gestione

- ◆ **La sicurezza nel TPL**
- ◆ **La lotta all'evasione**
- ◆ **I comportamenti del personale**
- ◆ **I cittadini si ribellano**

Sicurezza, equità, comfort - 1

- 👉 **Linee off limits**: a Milano i bus 57 per Quarto Oggiaro; a Torino linea 4 da Porta Palazzo a Tossic Park; Napoli bus R5 da Scampia verso periferia Nord; Roma bus 170 e 105 stracolmi di rom ed extracomunitari che non pagano il biglietto
- 👉 **Rimedi estremi**: Milano - Scorte sulle linee a rischio (set 2007) e raddoppio del personale destinato al controllo e alla sicurezza (da 120 a 240); Bologna – autobus a rischio scortati dalla polizia (ago 2007)
- 👉 **Evasione tariffaria**: è elevata ma non dichiarata; le percentuali ufficiali vengono contestate; si lamentano controlli inadeguati
- 👉 **Nel corso dell'estate i mezzi rivelano condizioni di servizio disagiati**; a Milano molti malori in metro; a Napoli una donna di 75 anni muore su un bus non climatizzato

Sicurezza, equità, comfort - 2

- ➡ **Napoli, gen 2007: la Finanza visita i depositi ANM perché 60 degli 87 filobus acquistati 2 anni prima non sono stati messi in esercizio; problemi dalla linea elettrica che non sarebbe adeguata**
- ➡ **Napoli, ago 2007: ANM sopprime linee senza preavviso**
- ➡ **Napoli, ott 2007: la Guardia di Finanza scopre una truffa nella fornitura di ricambi per i bus ANM, recanti il marchio Iveco contraffatto**
- ➡ **Roma, varie date: fermate del metro per guasti e incendi**

I comportamenti del personale

- ➡ **Comportamenti censurabili a Bologna (scortesie verso i passeggeri, partenze in ritardo per soste al bar, ecc.)**
- ➡ **Gli autisti dei bus parlano al telefonino: a Milano un conducente investe una donna; a Torino si pretende ufficialmente l'auricolare**

Dichiarazione del capo del personale GTT:

“Siamo più restrittivi del Codice della strada perché non siamo automobilisti qualsiasi: portiamo 200 milioni di passeggeri l'anno compresi anziani e donne incinta. Chiediamo agli autisti un livello d'attenzione maggiore, vietando ciò che può distrarli” La Stampa 10 agosto 2007

I cittadini si ribellano

- Luglio 2007: a Bologna proteste contro la gestione della linea ATC Bologna-Monghidoro; petizione alla Regione con 629 firme (numero corse, sporcizia e cattivo odore, controlli, corse interrotte per mancanza di carburante, ecc.)
- Date ripetute: a Napoli si bruciano i cassonetti e le immondizie che ASIA non raccoglie; calano i turisti; le imprese pensano di trasferirsi

3 Che cosa non bisogna fare

- ◆ Indagini pro domo sua
- ◆ Pulizie *una tantum*
- ◆ Scioperi singolari

Che cosa NON bisogna fare – 1

pro-domo sua

Roma

Mar 2007: confronto duro tra l'Agencia per il controllo dei SPL e le società AMA, ACEA e ATAC, giudicate severamente in alcuni punti nel rapporto annuale.

ATAC ribatte con un'indagine alternativa di *customer satisfaction* commissionata all'Istituto Piepoli: per quanto perfetta potesse essere quell'indagine, non era presentabile

Che cosa NON bisogna fare – 2

pulizie una tantum

- ✘ **Napoli** : si pulisce per ben figurare con gli ospiti. Ad inizio novembre 2006 quando arriva Prodi; a settembre 2007 – poco prima dell'ultima emergenza – il Presidente Napolitano visita la sua città e la lascia soddisfatto ...
- ✘ **Milano** : in ottobre arriva la delegazione per l'Expo 2015 – pulizie da sogno (dei muri, delle strade del centro, allontanamento dei mendicanti e venditori abusivi, ...)

Che cosa NON bisogna fare – 3 scioperi singolari

Mag 2007: a Milano ATM perde la gara per l'affidamento di 2 lotti della gestione del TPL; 250 dipendenti dovrebbero essere trasferiti all'azienda vincitrice, ma si annuncia uno sciopero contro tale passaggio. ATM finirà per tenerli perché le servono.

4 Innovazioni virtuose

- ◆ **Milano: lo spazzamento globale**
- ◆ **Mamme antismog a Milano:
agevolazioni a bimbi e passeggini**

Innovazioni virtuose - 1

AMSA, Milano

Giu 2007: la società sperimenta un nuovo sistema di spazzamento (di propria concezione) che evita lo spostamento delle auto parcheggiate in strada. Ad agosto viene annunciata l'intenzione di estenderlo progressivamente a tutta la città.

Innovazioni virtuose - 2

TPL a Milano

Mar 2007: il comune accoglie la proposta del comitato *Mamme antismog*: i bambini fino ai 10 anni viaggeranno gratis su bus e metro come pure i passeggini

[ma era necessario attendere la proposta di un comitato?]

Onori

Milano

Il Comune di Milano (unico dei sei da noi indagati) risponde alla nostra richiesta di delucidazioni sulle politiche intraprese per rimediare agli aspetti negativi segnalati lo scorso anno. Prova di maturità, competenza e rispetto per i cittadini

Onori (segue)

il rimedio ai bagagli disguidati di Malpensa

Innovativo sistema *Radio Frequency Identification* (RFID) – operativo al terminal 2 da set 2007 – che prevede un microchip integrato nell'etichetta del bagaglio per una lettura vicina al 100% (contro 80% circa dei codici a barre), riducendo i disguidi e velocizzando lo smistamento

Le criticità in sintesi

- ⇒ I problemi più gravi sono venuti dalla **bassa capacità di pianificazione** dei Comuni e degli altri Enti locali, spesso a causa dei tempi impiegati nel loro coordinamento operativo;
- ⇒ Mancano ancora strutture adeguate di **controllo** dirette (uffici del Comune) e indirette (agenzie terze rispetto alle imprese) per verificare la buona gestione e il rispetto dei contratti di servizio
- ⇒ Migliora l'**informazione** al cittadino (trasparenza), purtroppo dopo l'emersione dei problemi

Ufficio Studi Mediobanca

Milano - Piazzetta M. Bossi n. 1

internet: www.mbres.it

