

3.2.5.3 *Accoglienza disabili*

Nel mese di agosto 1999 l'Assessore al Giubileo del Comune di Roma Paolo Gentiloni ha attribuito a Ileana Argentin, responsabile dell'Ufficio del Consigliere Delegato per i Problemi dell'Handicap del Comune di Roma, il ruolo di coordinamento per la predisposizione di un piano per l'accoglienza delle persone disabili durante il Giubileo e ha incaricato l'Agenzia di fornire il necessario supporto tecnico ed organizzativo.

Un primo stato di avanzamento delle attività realizzate è stato presentato alla stampa in una conferenza che ha avuto luogo il 12 novembre 1999 presso l'Agenzia alla presenza dell'Onorevole Ileana Argentin, del Presidente dell'Agenzia Luigi Zanda e del Direttore del Centro del volontariato Donato Mosella.

Il documento dal titolo "Piano di accoglienza per le persone disabili durante il Giubileo del 2000" è stato consegnato il 17 dicembre 1999 al Sindaco di Roma, al Presidente della Provincia di Roma, al Presidente della Regione Lazio e all'Assessore al Giubileo del Comune di Roma.

Gli aspetti presi in esame nel "piano" riguardano:

- la stima degli arrivi di persone disabili per il Giubileo, l'analisi dei tipi di disabilità e delle relative esigenze specifiche;
- l'offerta, l'efficacia e la rispondenza alle esigenze delle persone disabili degli interventi di carattere infrastrutturale in corso di realizzazione volti a garantire la fruibilità e l'accessibilità di luoghi e infrastrutture;
- i servizi di assistenza e supporto erogati sia da soggetti pubblici che privati, con particolare riferimento ai servizi di base (ricettività, mobilità, servizi igienici) e di utilità generale (informazione, telefonia servizi postali e bancari, commercio);
- la predisposizione di strumenti informativi atti a orientare il soggiorno, la visita ai luoghi di culto e la partecipazione alle celebrazioni religiose da parte delle persone disabili;
- il ruolo del personale volontario che opera sotto il coordinamento del Centro del volontariato per l'accoglienza giubilare costituito dal Comitato Centrale del Grande Giubileo dell'Anno 2000 e dall'Agenzia;

- la normativa vigente in materia e le azioni di vigilanza, controllo e informazione atte a favorire l'accessibilità dei luoghi e il rispetto dei diritti delle persone disabili.

Per verificare, finalizzare e dimensionare in maniera adeguata gli interventi realizzati o in fase di completamento, il gruppo di lavoro costituito *ad hoc* ha realizzato un'importante attività di raccordo tra tutti i soggetti coinvolti.

Sono stati coinvolti in particolare:

- il VI Dipartimento del Comune di Roma, che ha la responsabilità della realizzazione di un percorso Trevi-Pantheon accessibile ai disabili motori e sensoriali e dell'abbattimento delle barriere architettoniche nei piazzali antistanti le basiliche maggiori, nelle piazze San Lorenzo in Lucina, Madonna dei Monti, Trilussa, Belli, della Chiesa Nuova, Montecitorio, Colonna, S. Ignazio e a Ponte Sisto.
- il I Dipartimento del Comune di Roma, che ha competenza sui Punti Informativi Turistici presenti nella città, per i quali verranno realizzate opere atte a migliorarne la fruibilità;
- il VII Dipartimento del Comune di Roma, che ha intrapreso una serie di interventi atti a favorire gli spostamenti autonomi dei disabili motori e visivi (rete integrativa di trasporto su gomma prevista nel piano di regolamentazione e controllo della circolazione degli autobus turistici);
- le Ferrovie dello Stato, per il trasporto su treno TAF accessibile ai disabili motori e sensoriali e per i servizi di accoglienza riservati ai passeggeri con bisogni speciali;
- l'ATAC, che gestisce il servizio, su prenotazione, per il trasporto di residenti e visitatori con handicap, oltre a 3 linee urbane con mezzi completamente accessibili e che ha da tempo iniziato la sostituzione del parco mezzi con autobus con pianale ribassato accessibili anche a disabili su sedia a ruote;
- la Società Poste S.p.A., che ha intrapreso una serie di interventi di eliminazione delle barriere architettoniche per l'accesso dall'esterno alle agenzie postali e all'interno, di adattamento dei banconi agli sportelli per il pubblico e la realizzazione di percorsi tattili per non vedenti all'interno di alcuni uffici;
- il X Dipartimento del Comune di Roma, che ha in corso alcuni interventi per favorire l'accessibilità ai disabili motori e sensoriali in alcune aree a verde;

- il XII Dipartimento del Comune di Roma, che ha la responsabilità degli interventi volti all'abbattimento delle barriere architettoniche dei marciapiedi di numerose strade della città, secondo quanto prescritto dalla normativa vigente;
- l'AMA, che ha la responsabilità dell'installazione dei servizi igienici accessibili ai disabili nella città e nei pressi delle aree di maggiore interesse giubilare;
- la società Aeroporti di Roma, che a seguito di un protocollo di intesa con Regione Lazio, Alitalia, Consorzio Cooperative Integrate e Ciset ha predisposto una serie di interventi strutturali atti a migliorare l'accoglienza delle persone disabili al momento del loro arrivo e della partenza da Roma;
- Telecom Italia che, per quanto riguarda il servizio di telefonia pubblica, dispone, nella quasi totalità, di apparecchi telefonici accessibili a disabili motori e sensoriali e che, in alcuni luoghi di interesse pubblico (aeroporto, stazioni, centri commerciali, uffici pubblici) ha installato una serie di telefoni con dispositivo di accoppiamento acustico per sordi (DTS);
- la STA, che ha curato le opere di sistemazione delle aree basilicali e sta disponendo dispositivi acustici per non vedenti sui semafori di alcuni attraversamenti pedonali nei pressi delle aree di maggiore interesse turistico e giubilare;
- il Governatorato della Santa Sede e la Fabbrica di San Pietro, per la competenza rispetto all'accessibilità delle basiliche maggiori.

Per promuovere un'azione di sensibilizzazione atta a garantire una migliore accoglienza nei servizi privati sono stati inoltre chiamati a collaborare:

- Confcommercio e Confesercenti, per quanto riguarda strutture alberghiere, ristoranti, bar ed esercizi commerciali. L'Ufficio per le problematiche dell'Handicap ha inviato una lettera aperta a tutti gli esercenti, accludendo un breve elenco di accorgimenti necessari per rendere queste strutture idonee all'accoglienza dei pellegrini disabili, spiegando anche di quali agevolazioni fiscali e procedurali usufruiscono i lavori volti all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- la Federazione Unitaria di titolari di Farmacie, che partecipa al progetto promosso dall'Agenzia con la Camera di Commercio di Roma e provincia per una "migliore qualità dell'accoglienza nel 2000" e che prevede, tra i

requisiti di conformità che gli esercizi devono possedere, una particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili;

- l'ABI, in rappresentanza degli Istituti Bancari di Roma, per ovviare alla quasi totale inaccessibilità per i disabili motori e sensoriali, del servizio bancomat e degli sportelli di cambio, oltre che alle difficoltà connesse all'ingresso nelle banche dovute alla presenza di varchi controllati;
- i rappresentanti delle cooperative dei tassisti, ai quali è stato richiesto di attrezzare le vetture in modo da garantire il trasporto delle persone che, in presenza di disabilità motoria, non possono trasferirsi dalla sedia a ruote al sedile dell'automobile (ad oggi, nella città di Roma, nessun taxi è in grado di offrire questo servizio);
- i rappresentanti delle associazioni degli edicolanti per suggerire soluzioni progettuali per migliorare l'accessibilità delle edicole.

Sulla base delle informazioni raccolte, fermo restando le eventuali modifiche in funzione del progressivo sviluppo dei lavori nei cantieri non ancora conclusi, è stato possibile descrivere con completezza la situazione della città di Roma così come si presenterà nel 2000, con particolare riferimento alle aree di arrivo (aeroporti di Fiumicino e Ciampino, stazioni ferroviarie di Termini, Tiburtina, Ostiense, San Pietro, Fiumicino aeroporto), ai luoghi di culto e di visita (aree delle basiliche maggiori, aree di interesse turistico), ai trasporti pubblici (bus, tram, metropolitane, treni urbani, taxi), alle strutture ricettive, ai servizi informativi e di assistenza, ai servizi di pubblico interesse (servizi igienici, telefonia pubblica, esercizi commerciali, sportelli postali).

Il piano illustra anche gli interventi e le iniziative che l'Agenzia ha realizzato per migliorare l'accoglienza di visitatori e pellegrini disabili che giungeranno a Roma per il Giubileo:

- tutti i Centri, i punti informativi e il Centro Stampa dell'Agenzia sono accessibili dall'esterno e all'interno; nel Centro di via della Conciliazione sono disponibili postazioni telematiche di autoconsultazione ribassate, postazioni con riga braille, (dispositivo per la conversione in braille del testo visualizzato sullo schermo), stampante braille, e head – mouse (dispositivo per il puntamento del cursore tramite il movimento degli occhi);
- il personale multilingue dei Centri e dei punti informativi dell'Agenzia ha seguito un corso di formazione tenuto da esperti del settore della disabilità, basato sulle indicazioni riportate nel manuale "Disabilità e

libertà di movimento” prodotto da diverse organizzazioni internazionali e che sarà pubblicato con il contributo della Direzione Generale V della Commissione Europea;

- il sito Internet istituzionale realizzato dall'Agenzia www.romagiubileo.it propone una sezione interamente dedicata ai pellegrini e ai visitatori con bisogni speciali che arriveranno per il Giubileo in cui sono fornite informazioni generali sulla fruibilità di aree, strutture e servizi di pubblica utilità nella città di Roma. Il servizio offerto risulterà di grande utilità alle persone disabili che, prima della partenza, potranno ottimizzare l'organizzazione del viaggio a Roma, prenotando in anticipo i servizi necessari adeguati alle specifiche esigenze;
- il Centro del volontariato per l'accoglienza giubilare, che ha promosso un progetto speciale che prevede sia il coinvolgimento di volontari disabili, sia l'assistenza da parte dei volontari ai pellegrini e visitatori disabili.

Le informazioni acquisite con il lavoro di indagine per la redazione del piano sono state anche utilizzate per realizzare il vademecum “Giubileo per tutti” che verrà distribuito innanzitutto attraverso la rete dei Centri e dei punti informativi dell'Agenzia per il Giubileo e del Comune di Roma.

3.2.5.4 Servizi di base

- **Igiene urbana**
Tenendo conto di quanto già previsto nel “Piano dell'igiene urbana e della protezione ambientale per l'anno 2000” predisposto dall'Agenzia in collaborazione con l'Ama, sono state realizzati, presso il Centro informativo del Museo del Risorgimento, incontri formativi in attuazione del progetto “Ecocommercio 2000”, per fornire indicazioni nel campo della corretta gestione dei rifiuti. Gli incontri, ai quali hanno partecipato i rappresentanti del mondo terziario e commerciale della città, si sono svolti il 30 novembre 1999 per la categoria del commercio turistico e il 1° dicembre 1999 per il commercio tradizionale. L'attività è tuttora in corso. È proseguita l'azione di monitoraggio, in collaborazione con l'Ama, per la localizzazione di servizi igienici aggiuntivi previsti per il 2000 (vedi Allegato 3).

- Sanità

Nell'ambito della collaborazione affidata a Mario Rastrelli, Direttore della Direzione Sanitaria per il Giubileo e a Carlo Realini (dello staff della DSG), l'Agenzia ha curato l'integrazione dei piani di assistenza sanitaria messi a punto dalla DSG con quelli di altri soggetti istituzionali che operano nel settore dei servizi sanitari.

In particolare sono state stabilite collaborazioni con:

- la Croce Rossa Italiana, che fornirà mezzi di soccorso e personale specializzato da dislocare presso i luoghi delle celebrazioni e i parcheggi degli autobus turistici in occasione degli eventi di maggiore affluenza (Pasqua, 23 marzo 2000; Giubileo dei lavoratori, 1 maggio 2000; Congresso Eucaristico, 25 giugno 2000; Giornata Mondiale della Gioventù, 15-20 agosto 2000; Canonizzazione del 3 settembre 2000; Giornata mondiale della Famiglia, 15 ottobre 2000; Giubileo dei disabili, 3 dicembre 2000; Chiusura della Porta Santa, 6 gennaio 2001);
- i servizi sanitari aeroportuali di Fiumicino e Ciampino, per la messa a punto e l'accreditamento degli standard di accoglienza sanitaria e di protocolli comuni delle procedure di emergenza/urgenza;
- il Ministero della Difesa, che metterà a disposizione mezzi di soccorso in occasione dei grandi eventi e, per tutta la durata dell'anno giubilare, posti letto di cure intensive all'ospedale militare del Celio;
- l'Istituto Ospitaliero Dermosifilopatica di Santa Maria e San Gallicano e l'ASL Roma A (per gli ospedali San Giacomo e Nuovo Regina Margherita), per l'erogazione dei servizi necessari a pazienti affetti da porfiria acuta;
- le strutture ospedaliere che fungeranno da "Centri di riferimento campale" in occasione dei grandi eventi.

Sono stati inoltre individuati, di concerto con le altre istituzioni, le localizzazioni dei Punti di Soccorso Medico nelle aree basilicali, che saranno posizionate:

- per la Basilica di San Pietro in piazza della Città Leonina, fronte via del Mascherino;
- per la Basilica di San Giovanni in Laterano a ridosso della Scala Santa, lato piazza Porta San Giovanni – angolo via Emanuele Filiberto;
- per la Basilica di Santa Maria Maggiore in via Manin, fra via Esquilino e via Farini;
- per la Basilica di San Paolo fuori le Mura sul lato nord della Basilica, a ridosso di via Ostiense, di fronte al Sepolcreto.

Per quanto riguarda le iniziative di informazione rivolte a visitatori e pellegrini è stato realizzato, in collaborazione con la DSG, un pieghevole che fornisce informazioni sul sistema di protezione sanitaria predisposto dalla Regione Lazio.

Attività di formazione rivolte agli operatori sanitari sono state realizzate dal Centro del volontariato per l'accoglienza giubilare.

- **Mobilità**

Sistema di controllo e gestione degli autobus turistici

L'Agenzia ha partecipato ai numerosi incontri del gruppo interistituzionale costituito dall'Ufficio del Commissario Straordinario di Governo e dal Comune di Roma, che ha messo a punto il sistema delle regole di accesso e circolazione degli autobus turistici ed è entrata a far parte di una apposita Commissione comunale per la verifica dell'attuazione del sistema.

Mobilità pedonale

La proposta contenente i possibili interventi per favorire la mobilità pedonale nelle aree interessate dai flussi giubilari elaborata dall'Agenzia²¹, è stata ulteriormente sviluppata nell'ambito del progetto esecutivo riguardante la segnaletica speciale per il Giubileo all'interno della ZTL. In particolare sono state recepite le indicazioni sui percorsi, sugli interventi necessari per la riqualificazione della segnaletica, specialmente nei punti interessati dagli attraversamenti pedonali.

- **Sicurezza pubblica e protezione civile**

L'Agenzia ha continuato e continua a svolgere un'attività di supporto informativo ai soggetti istituzionali preposti: Ministero degli Interni, Prefettura di Roma, Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Protezione Civile, Ministero della Difesa (per gli aspetti legati alla logistica dell'accoglienza), fornendo informazioni sulle previsioni di afflusso di pellegrini e visitatori, sui luoghi interessati dall'evento, sulle modalità di accesso e spostamento nell'area metropolitana, sugli eventi programmati per il 2000 e mettendo loro a disposizione la Sala Situazione.

²¹ Il documento è stato consegnato in data 26 luglio 1999 al Vice Capo di Gabinetto del Sindaco di Roma e il 27 luglio 1999 al Vice Sindaco Walter Tocci

In particolare il piano di accoglienza è stato trasmesso al Prefetto di Roma che ne ha tenuto conto per l'elaborazione dei documenti e dei programmi di propria competenza.

3.2.5.5 Cultura

L'Agenzia svolge, nel settore della cultura con le risorse assegnate a titolo di "contributo", tre tipi di attività:

- collegamento e coordinamento tra i soggetti pubblici e privati per la definizione dei programmi culturali;
- supporto alle istituzioni impegnate nella realizzazione di nuove iniziative culturali²²;
- definizione e sviluppo di un proprio programma di attività culturali²³.

Le attività avviate e/o realizzate nel periodo agosto-dicembre 1999 hanno riguardato:

- pubblicazione del volume "Giubileo e Cultura" 1999 – 2000" in edizione bilingue (in italiano e inglese) in 100.000 copie (dicembre 1999). Dopo un vasto lavoro di raccolta e di selezione delle proposte culturali pervenute, l'Agenzia, in collaborazione con tutti soggetti interessati, ha pubblicato il calendario delle iniziative culturali che riguardano non soltanto Roma e Lazio per tutto l'anno 2000, ma anche il territorio del cosiddetto "bacino allargato" e cioè le province di Caserta, Isernia, L'Aquila, Teramo, Pescara, Chieti Ancona, Ascoli Piceno, Terni, Perugia, Arezzo, Siena e Grosseto, oltre alle città di Napoli e Firenze e alle mete giubilarie di Assisi, Loreto e Pompei. Il calendario rappresenta il primo quadro generale degli eventi culturali programmati per un territorio così vasto e sarà distribuito capillarmente su tutto il territorio interessato. Il volume rappresenta il compimento del lavoro di coordinamento degli eventi culturali già intrapreso nel 1998 e che ha portato alla pubblicazione della prima edizione di "Giubileo e Cultura";

²² Si tratta delle attività propedeutiche alle iniziative finalizzate all'arricchimento del patrimonio culturale di Comune, Provincia e Regione (finanziate alla voce B20-01/6 del "Piano degli interventi") e alle iniziative e mostre di arte contemporanea a Roma e nel Lazio da destinare al patrimonio dello Stato (voce B20-01/10).

²³ Programma espositivo delle ex Scuderie papali (voce B20-01/4) e Convegni e iniziative artistiche e culturali (voce B20-01/5).

- elaborazione del bando di gara per le iniziative e mostre d'arte contemporanea a Roma e nel Lazio da destinare al patrimonio dello Stato in collaborazione con la Sovrintendenza Speciale per l'Arte Contemporanea.

L'Agenzia, d'intesa con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e la Soprintendenza Speciale per l'Arte Contemporanea, su mandato della Commissione per Roma Capitale, ha istituito una mostra-concorso riservata ad artisti italiani o residenti in permanenza in Italia, prossimi all'esordio, con l'intento di incoraggiare le esperienze più promettenti. Il tema individuato, "Migrazioni e Multiculturalismo", è strettamente collegato al convegno "Migrazioni. Scenari per il XXI secolo". Per l'assegnazione del premio verrà pubblicato dall'Agenzia un avviso pubblico. L'avviso verrà predisposto da una Commissione istituita nel mese di ottobre 1999 dal Ministro dei Beni Culturali e costituito da Laura Cherubini, docente di Storia dell'Arte dell'Università di Milano, Alessandra Mammi, giornalista, Sandra Pinto, Soprintendente pro-tempore della Galleria Nazionale d'Arte Moderna di Roma. La giuria verrà anch'essa istituita dal Ministro e sarà composta dai membri sopracitati e da rappresentanti, italiani e stranieri, del mondo della cultura. Le opere rimarranno di proprietà del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, che potrà destinarle al Centro Arti Contemporanee (che sarà allestito nella ex caserma di via Guido Reni) o ad altra sede a Roma. In apertura e in chiusura della mostra verranno decretati due premi: uno assegnato da un quotidiano e/o dalla Rai, il secondo a giudizio del pubblico;

- predisposizione del materiale documentale necessario ai lavori della "Commissione consultiva per l'arricchimento del patrimonio culturale di Comune, Provincia e Regione" e alla realizzazione delle prime opere approvate dalla Commissione:
 - Alberto Garutti, "Dedicata ai nati oggi": installazione luminosa in via della Conciliazione (23 dicembre 1999);
 - Enzo Cucchi, "Il Solco di Roma": installazione permanente di un pannello di ceramica policroma nell'ala Mazzoniana della Stazione Termini (prevista per il 20 gennaio 2000, subordinatamente al completamento dei lavori di ristrutturazione in corso ad opera della società Grandi Stazioni);

- revisione delle schede informative fornite dal Consorzio Baicr²⁴ dal 1997 al 1999:
 - n. 780 schede informative (in italiano e in inglese) contenenti notizie storiche sui Giubilei dal 1300 ad oggi (vedi Allegato 4 contenente l'indice degli argomenti);
 - n. 902 immagini fotografiche e iconografiche;
 - bibliografia della banca dati "La Memoria dei Giubilei" con l'indicazione dei luoghi di conservazione delle fonti e degli argomenti che compongono la banca dati;
- redazione e controllo dei testi della nuova edizione della Guida Fodor's sulla città di Roma, pubblicata dal Touring Club Italia;
- collaborazione alla redazione della pubblicazione realizzata dall'Agenzia "L'anno del Giubileo..... Chi viene, cosa succede, a chi rivolgersi a Roma e nel Lazio nel 2000" destinata ai residenti di Roma e delle province del Lazio;
- contributo, per gli aspetti culturali, al convegno "Il Giubileo del 2000" (Viterbo, 13 luglio 1999);
- preparazione e relazione all'incontro dei Comitati internazionali del Millennio svoltosi il 6 ottobre 1999, nell'ambito della Conferenza "The Financing, Resources and the Economics of Culture in Sustainable Development", organizzata dalla Banca Mondiale a Firenze dal 4 al 7 ottobre 1999 in vista della possibile pubblicazione di un calendario di convegni internazionali con le associazioni istituite appositamente per le celebrazioni del Millennio da Stati Uniti, Canada, Germania, Francia, Inghilterra, Norvegia e Islanda;
- contributo, per gli aspetti culturali, al convegno "Sessanta giorni al Giubileo" (Perugia, 26 ottobre 1999);
- pubblicazione sul sito Internet dell'Agenzia del volume "Giubileo e Cultura";
- coordinamento e redazione del materiale contenente le iniziative culturali e religiose che si terranno nel Lazio durante l'anno 2000, pervenuto dalle APT del Lazio. Il materiale è stato inserito nella seconda edizione del volume "Giubileo e Cultura" e nell'Agenda 2000;
- le attività di preparazione dei convegni e delle iniziative artistiche e culturali programmate per l'anno 2000 (vedi paragrafo 3.3.4.2):

²⁴ Costituito dall'Istituto Enciclopedia Italiana, la Fondazione Istituto Gramsci, la Fondazione Lelio e Lisli Basso-Issoco, l'Istituto Luigi Sturzo e la Società Geografica Italiana.

- organizzazione del Convegno Internazionale “Migrazioni. Scenari per il XXI secolo” che si svolgerà a Roma dal 12 al 14 luglio 2000 e delle attività collegate;
- realizzazione dello studio di fattibilità dell’“Osservatorio Globale”, un centro aperto al pubblico che illustrerà la situazione geopolitica del mondo. Lo studio, che potrà essere sviluppato in futuro, dopo la verifica della disponibilità di finanziamenti e di spazi, definisce il programma scientifico, la tecnologia, lo schema funzionale e il piano di realizzazione e gestione dell’Osservatorio Globale.

Le attività programmate nel settore della cultura per l’anno 2000 riguardano:

- la consulenza alle iniziative legate al convegno internazionale (vedi capitolo 3.11.2) previsto per il 2000 (finanziato alla voce B20-01.5 del “Piano degli interventi”);
- la pubblicazione sul sito Internet dell’Agenzia della banca dati “La memoria dei Giubilei”;
- la collaborazione all’organizzazione di un “calendario” di convegni internazionali con le associazioni istituite appositamente per le celebrazioni del Millennio da Stati Uniti, Canada, Germania, Francia, Inghilterra, Norvegia e Islanda;
- la pubblicazione sul sito Internet dell’Agenzia del calendario delle principali iniziative culturali previste per l’anno 2000 non solo a Roma, nel resto del Lazio e nel bacino allargato di accoglienza;
- l’organizzazione delle attività propedeutiche alla realizzazione dei progetti approvati dalla Commissione consultiva per l’arricchimento del patrimonio culturale di Comune, Provincia e Regione di cui alla voce B20-01-06 del “Piano degli interventi” *ex lege* 651/96 (vedi paragrafo 3.3.4.1);
- diffusione (entro gennaio con termine marzo del 2000) del bando per la mostra-concorso per le iniziative d’arte contemporanea, costituzione della giuria e selezione degli artisti (entro aprile 2000).

3.2.5.6 Segnaletica

Su incarico del Gabinetto del Sindaco di Roma²⁵, l'Agenzia ha predisposto il "Progetto della segnaletica per i percorsi interessati dai flussi pedonali in occasione del Giubileo" situati all'interno della Zona a Traffico Limitato. In data 5 ottobre 1999 l'Agenzia ha presentato al Gabinetto del Sindaco il piano di lavoro.

Il progetto è stato consegnato il 16 novembre 1999 al Gabinetto del Sindaco e prevede due tipologie omogenee di segnaletica: orizzontale per l'indicazione dei percorsi, verticale per l'indicazione dei monumenti storici, delle mete religiose e dei servizi lungo i percorsi.

Il 24 dicembre 1999 il Gabinetto del Sindaco ha autorizzato la realizzazione degli interventi di segnaletica orizzontale che saranno a cura della Sta, responsabile della progettazione della segnaletica all'interno delle aree delle basiliche maggiori e degli interventi di adeguamento della segnaletica veicolare e pedonale nel territorio metropolitano all'interno del Grande Raccordo Anulare. Per quelli relativi alla segnaletica verticale si attende il parere della Sovrintendenza Comunale, che ha espresso alcune osservazioni in sede di conferenza di servizi.

Il progetto recepisce e sviluppa quanto già elaborato dall'Agenzia per la realizzazione della segnaletica speciale per il Giubileo²⁶, nonché quanto contenuto nella proposta riguardante la realizzazione di alcuni interventi atti a favorire la mobilità pedonale nelle aree interessate dai flussi giubilari.

I percorsi sono stati definiti in base a quanto indicato nel "Piano di coordinamento e di gestione dei principali itinerari giubilari nella città di Roma" predisposto dall'Agenzia²⁷ e sono stati maggiormente precisati alla luce dei sopralluoghi effettuati, valutando le varie tipologie e le principali

²⁵ Vedi lettera del Gabinetto del Sindaco di Roma - Unità Organizzativa Decoro Urbano del 17 agosto 1999 ricevuta dall'Agenzia in data 31 agosto 1999.

²⁶ Lo "Studio del sistema della segnaletica di orientamento e informazione per il Giubileo" è stato completato il 30 settembre 1997. Il "Manuale applicativo per il sistema della segnaletica di orientamento e di informazione per il Giubileo" e la stima dei costi di investimento sono stati consegnati il 31 luglio 1998 al Sindaco di Roma, al Vice Sindaco e all'Assessore alla comunicazione, al turismo e al Giubileo; il 27 ottobre 1998 al Dipartimento VII del Comune di Roma, politiche della mobilità e dei trasporti; il 30 novembre 1998 al Direttore dell'Ufficio progetti città storica, Dipartimento VI Politiche del territorio del Comune di Roma.

²⁷ Consegnato al Comune di Roma in data 31 dicembre 1997.

caratteristiche della viabilità: assenza/presenza di marciapiedi, traffico veicolare, ampiezza delle carreggiate.

I monumenti storici e le mete religiose da segnalare sono stati individuati, oltre che in base a quanto riportato nel “Piano di coordinamento e di gestione dei principali itinerari giubilari nella città di Roma”, in base alle indicazioni del “Vademecum del Pellegrino” pubblicato nell’ottobre del 1999 dal Comitato Centrale del Grande Giubileo dell’anno 2000. Le indicazioni sono state ulteriormente verificate in base ai sopralluoghi effettuati.

Lungo i percorsi sono stati individuati anche i servizi e le infrastrutture di accoglienza di diretta utilità per i visitatori da segnalare. Le informazioni, tratte dalla banca dati dell’Agenzia, sono state verificate con gli Enti istituzionali competenti dei servizi stessi.

Le possibilità di realizzazione e la funzionalità del sistema di segnaletica progettato dipendono dal rispetto di alcune condizioni quali: il controllo del rispetto di divieto assoluto di sosta sui percorsi interessati, l’applicazione e/o il ripristino delle strisce pedonali di attraversamento nei casi di assenza o deterioramento, la realizzazione di corsie riservate ai pedoni sulle strade senza marciapiede.

3.2.5.7 Millennium Bug

Nel mese di ottobre 1999 l’Agenzia ha completato la verifica dello stato delle iniziative in atto presso le aziende erogatrici di servizi pubblici per far fronte al cosiddetto rischio del “Millennium Bug”, così come previsto dall’incarico ricevuto in data 28 aprile 1999 dal Sindaco di Roma, anche nella sua veste di Commissario Straordinario del Governo per il Grande Giubileo dell’anno 2000.

La verifica è stata svolta attraverso l’organizzazione di un tavolo tecnico composto dai rappresentanti delle aziende comunali responsabili dell’erogazione di servizi essenziali: Acea, Ama, Atac, Cotral, Sta, Italgas, Servizio 118, oltre ai rappresentanti per la sanità della Regione Lazio.

I lavori si sono svolti in coordinamento con il Vice Direttore del Comune di Roma, Mariella Gramaglia e hanno visto la partecipazione dei rappresentanti della Prefettura di Roma.

Alle attività istruttorie, per cui l’Agenzia si è avvalsa della consulenza di due esperti del settore, sono seguiti una serie di incontri per l’organizzazione delle azioni da compiere. Inizialmente si è presa conoscenza dei programmi

di adeguamento di importanti aziende di servizi nazionali, quali Ferrovie dello Stato, Telecom Italia, Enel, Autostrade, Aeroporti di Roma. Quindi sono state esaminate le iniziative delle aziende comunali responsabili dell'erogazione dei servizi essenziali alla collettività.

La verifica ha messo in evidenza come in molte aziende il tema fosse stato affrontato esclusivamente sotto il profilo informatico e, quindi, come esistesse il rischio di uno scarso coinvolgimento dei vertici aziendali sulle conseguenze organizzative e gestionali del bug. Lo stesso Sindaco ha esternato questa preoccupazione alle aziende che sono state convocate il 5 agosto 1999 in Campidoglio.

In data il 9 settembre il tavolo tecnico ha discusso delle modalità di "lettura" collegiale dei piani di continuità ed emergenza che le aziende stesse stavano predisponendo, in ottemperanza alle richieste della Prefettura. La prima versione dei piani è stata esaminata dall'Agenzia e successivamente discussa con i tecnici delle aziende in una riunione svoltasi il 4 ottobre 1999, alla presenza di rappresentanti del Comune e della Prefettura.

I documenti contenenti i risultati del lavoro svolto sono stati trasmessi al Sindaco di Roma il 19 ottobre 1999.

Dalla lettura dei piani sono emerse una serie di considerazioni, che sono di seguito sintetizzate:

- i piani hanno una focalizzazione pressoché esclusiva sui rischi esterni e in particolare sulla dipendenza da forniture essenziali, quali energia elettrica e telecomunicazioni. Tutti i servizi esaminati hanno in corso un programma di adeguamento all'anno 2000 ma, dato che in diversi casi i test sono in via di completamento, la valutazione sul livello di rischio interno non è ancora completamente definita;
- i livelli di servizio garantiti non sono resi espliciti. I piani discutono in modo efficace possibili scenari di malfunzionamento e le azioni che porterebbero a contenerne le conseguenze, ma non presentano in modo esplicito quali impatti si avrebbero sui livelli di servizio;
- i piani si riferiscono alla situazione di una "normale" fine d'anno. Non considerano ancora l'eccezionalità del momento (come ad esempio la concomitanza di vari eventi e celebrazioni, o le esigenze lavorative di diverse aziende che eseguiranno installazioni e collaudi dei propri sistemi informativi proprio durante quella notte);

- molte procedure di continuità ed emergenza fanno affidamento sulla disponibilità o reperibilità di altro personale. Questa soluzione in molti casi è ancora a livello di ipotesi e non di accordo con gli interessati e con le rappresentanze sindacali;
- non tutti i piani di continuità esprimono con chiarezza quale sia il protocollo di comunicazione fra centro e personale in stato di reperibilità;
- molti piani di emergenza si basano sull'ipotesi implicita che i tempi di attraversamento di varie zone della città siano prevedibili. Tuttavia ci saranno feste, celebrazioni, oltre a molti lavoratori in servizio proprio a causa del passaggio all'anno 2000. Le aziende presenti alla riunione hanno sottolineato la necessità di conoscere tempestivamente le previsioni sul traffico in varie zone della città, oltre ad esserne informate in tempo reale fra il 31 dicembre 1999 ed il 1 gennaio del 2000.

Le aree di maggior rischio sono risultate essere:

- mobilità. Nel piano di continuità trasmesso da Atac/Cotral emerge come il servizio di trasporto pubblico romano abbia, per le sue caratteristiche intrinseche, un basso livello di esposizione a malfunzionamenti diretti derivanti dal problema del millennium bug. L'informatica non è presente infatti in modo intensivo nel processo di erogazione del servizio di trasporto su gomma, mentre per la metropolitana è più presente nel processo di servizio. Per la rete semaforica, secondo quanto riferito dalla Sta, la tecnologia degli apparati e le azioni in corso garantiscono il funzionamento dei semafori, a meno di mancanza dell'energia elettrica;
- energia elettrica. L'Acea segue una procedura articolata di adeguamento al problema del 2000 già molto avanzata, anche se il processo di definizione del dettaglio dei livelli di servizio associati agli scenari non è ancora completamente definito;
- approvvigionamento idrico. Anche in questo caso l'Acea dispone di un programma di adeguamento articolato e di una prima versione del piano di continuità. Gli eventuali disservizi idrici possono essere comunque affrontati con tempi di reazione di diverse ore, che permettono l'attivazione delle procedure di emergenza;
- comunicazioni. Le comunicazioni telefoniche e le comunicazioni radio sono state classificate nelle aree di maggior rischio a causa della loro rilevanza non solo nella operatività quotidiana dei servizi, ma anche perché costituiscono un fattore critico nei piani di continuità presentati dalle altre aziende. Moltissimi piani di emergenza prevedono la

reperibilità di personale aggiuntivo contattato telefonicamente e attraverso procedure di comunicazione alternative (apparati radio, walkie talkie). Le comunicazioni sono segnalate come un fattore critico anche dal Corpo di Polizia Municipale, per le disfunzioni e le limitazioni nelle attività di controllo del territorio che potrebbero derivare da una interruzione delle comunicazioni con la Centrale Operativa;

- Servizio di Emergenza Sanitaria 118 e aziende sanitarie. Le criticità riguardano innanzi tutto il problema specifico dell'accesso telefonico dei cittadini al servizio, cioè la possibilità di comporre il numero 118. In caso di disservizi telefonici prolungati, il servizio 118 risulterebbe di fatto bloccato, non esistendo canali alternativi di comunicazione tra il pubblico e la sala operativa.

Dal punto di vista dei rischi interni legati ai sistemi informatici (non ancora adeguati al bug del 2000, anche se le attività sono in corso) il 118 dispone di un buon piano di continuità per gli operatori di sala, in quanto è ancora utilizzata la procedura di registrazione manuale su schede (in parallelo con la procedura informatizzata).

Un punto da considerare con particolare attenzione durante le manifestazioni di fine d'anno riguarda l'informazione sulle condizioni del traffico che il 118 dovrà poter ricevere dalla Polizia Municipale, in modo da minimizzare i rischi di blocco dei mezzi di soccorso durante gli interventi;

- igiene urbana. L'Ama dispone di un dettagliato programma di interventi sui possibili malfunzionamenti legati al millennium bug e di piani articolati di continuità ed emergenza, nei quali sono evidenziati i servizi a rischio, le ipotesi di guasto e i possibili rimedi;
- gas. L'Italgas ha predisposto un piano di continuità ed emergenza nel quale si evidenzia una ragionevole tranquillità sulla erogazione del servizio per quanto riguarda i fattori interni.

Il 22 dicembre 1999 il Prefetto di Roma ha emanato una disposizione che organizza e disciplina l'unità di crisi che verrà allestita, sotto il coordinamento del Prefetto, all'interno della Sala Situazione in viale Guido Baccelli e che sarà operativa dal 31 dicembre 1999 fino a cessata emergenza, in collegamento con l'unità di gestione di Forte Braschi e con i responsabili delle aziende nazionali, regionali e comunali erogatrici di servizi essenziali. L'unità di crisi prende avvio dalle indicazioni espresse dal Ministero degli Interni e recepisce le proposte elaborate dal tavolo tecnico appositamente istituito.