



Le segnalazioni dei cittadini
ricevute da ACoS
per i servizi pubblici locali di Roma Capitale
2022 – I sem. 2023

luglio 2023

SOMMARIO

Premessa metodologica e definizioni

Il Sistema integrato delle segnalazioni di Roma Capitale, potenzialità e aspetti critici

Tavola 1. CzRM di Roma Capitale: segnalazioni aperte nel 2022 per area tematica

Reclami e segnalazioni, i dati dei Dipartimenti e delle Aziende

Tavola 2. Segnalazioni ricevute dai Dipartimenti e dalle Aziende partecipate (2022)

La gestione delle segnalazioni da parte di ACoS. Il Regolamento per la gestione dei reclami di Roma Capitale e l'atto istitutivo dell'Agenzia

Il trasferimento delle istanze alle strutture competenti

Tavola 3. Andamento del numero di segnalazioni ricevute, per semestri (2019-I sem. 2023)

Le segnalazioni ricevute da ACoS

Tavola 4. Composizione delle segnalazioni ricevute (2022-2023)

Tavola 5. Composizione delle segnalazioni ricevute (2019-2023)

Tavola 6. Provenienza delle segnalazioni (2022)

Le segnalazioni ricevute da ACoS. Dettaglio igiene urbana

Tavola 7. Le segnalazioni per l'igiene urbana, dettaglio argomenti (2022-2023)

Tavola 8. Numero complessivo di segnalazioni per l'igiene urbana, per Municipio (2022-2023)

Conclusioni



PREMESSA METODOLOGICA

Definizioni

Per **segnalazione** intendiamo riferirci in questo contesto a «ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dall'Amministrazione Comunale e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio», come definita all'art. 1 del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami del Comune di Roma, senza distinguere, pertanto, tra segnalazione vera e propria (descrizione di fatti e circostanze che richiamano l'opportunità di intervenire per rimuovere un ostacolo alla corretta fruizione di un servizio da parte della collettività) e **reclamo** (espressione soggettiva di insoddisfazione per una criticità o un disservizio).

CzRM (o CRM, Customer Relationship Management) è il termine con cui ci si riferisce alla gestione dei processi e delle attività mirati a identificare, acquisire e fidelizzare il maggior numero possibile di clienti/utenti attraverso la generazione e il trasferimento di valore, migliorando la capacità di relazione con i clienti/utenti attuali e potenziali.

Il customer care si focalizza pertanto sulla relazione e sulla costruzione di fiducia e fedeltà attraverso la relazione.



PREMESSA METODOLOGICA

Le segnalazioni sono uno dei principali strumenti che i cittadini, utenti finali dei servizi, hanno a disposizione per comunicare con i soggetti erogatori e con i gestori. Le informazioni e le conoscenze generate da questo processo, opportunamente raccolte, analizzate ed elaborate, costituiscono un importante **indicatore di qualità** dei servizi offerti in quanto consentono, insieme ad altri strumenti, di verificare il soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e fornire così una visione d'insieme del servizio erogato, nonché delle problematiche più frequenti da risolvere in città.

Allo scopo di ottenere **un quadro d'insieme** di tutte le segnalazioni inviate dai cittadini sui servizi pubblici locali di Roma Capitale, si è proceduto a un'analisi delle informazioni 2022 rese disponibili attraverso i vari canali, e in particolare: **1.** istanze inoltrate direttamente all'Ente – attraverso il Call Center 060606, gli URP, le e-mail, Casa Digitale del Cittadino – e gestite tramite il sistema di Citizen Relationship Management (CzRM) di Roma Capitale; **2.** istanze pervenute ai singoli Dipartimenti e alle società che erogano i servizi.

Infine, sono state prese in considerazione le **segnalazioni ricevute dall'ACoS** le quali, sebbene in numero esiguo, testimoniano non solo la presenza di criticità, ma anche il loro perdurare nel tempo, nonostante i reclami e i solleciti già inviati dagli utenti all'Amministrazione e alle aziende tramite i canali ufficiali.

Gli utenti, infatti, molto spesso si rivolgono all'Agenzia dopo aver già segnalato senza esito il problema agli enti responsabili dell'erogazione dei servizi.

Alla luce di quanto potrà emergere dalla lettura e dall'analisi di questi dati, si valuterà l'opportunità di approfondire **in specifici focus tematici** i singoli aspetti e gli argomenti che meriteranno una particolare attenzione, anche attraverso il ricorso a indagini svolte autonomamente, in proprio o con la collaborazione delle Associazioni dei Consumatori e Utenti o delle Associazioni di categoria.



PREMESSA METODOLOGICA

A partire dal 2019, l’Agenzia ha iniziato a registrare e protocollare sistematicamente le segnalazioni degli utenti pervenute tramite posta elettronica semplice o certificata, suddividendole per settori e argomento.

Questo consente di monitorarne l’andamento nel tempo e di tenere “sotto controllo” il loro evolversi, in particolare nei casi delle segnalazioni che riguardano situazioni di sensibile criticità, estesa o ricorrente.

Dal 2021, viene pubblicato un breve report che contiene informazioni sui numeri, l’andamento e la distribuzione territoriale delle segnalazioni ricevute nell’anno precedente:

- [Le segnalazioni dei cittadini 2020;](#)
- [Le segnalazioni dei cittadini 2021.](#)

Ai fini di questa analisi, non sono state conteggiate le richieste di informazione e i suggerimenti, ma solo i reclami/segnalazioni completi di tutti i riferimenti (ad esempio almeno la via, nel caso dell’igiene urbana). Non sono invece prese in considerazione le segnalazioni anonime o quelle inviate all’Agenzia per conoscenza nascosta.

Le immagini spesso inviate dagli utenti a supporto delle segnalazioni rappresentano un importante elemento di riscontro a quanto denunciato, aiutando a comprendere meglio l’entità e le caratteristiche del disservizio.

Previo interessamento del Responsabile tecnico di settore per il servizio oggetto di segnalazione, l’ACoS risponde agli utenti comunicando la procedura con cui è stata gestita l’istanza e il soggetto istituzionale competente cui è stata eventualmente inoltrata; ove opportuno viene inoltre chiesto all’utente di inviare un riscontro sull’esito della segnalazione per sapere se il disservizio è stato risolto o meno.



Il Sistema integrato delle segnalazioni di Roma Capitale, potenzialità e aspetti critici

Il nuovo strumento gestionale delle segnalazioni **CzRM** (Citizen Relationship Management) è stato adottato da Roma Capitale nel 2021 in sostituzione del precedente Sistema Unico di Segnalazione (SUS), attivo dal 2018.

Il CzRM integra tutti i sistemi di back office dell'Ente: URP, call center 060606, moduli on line presenti nell'area riservata del portale (Casa Digitale del Cittadino), e-mail/PEC e la Linea Verde AMA, con l'obiettivo di fornire agli utenti uno strumento interoperabile, multicanale, automatizzato e personalizzato, di facile accesso, più efficace nell'indirizzare la lavorazione delle richieste e delle segnalazioni agli uffici competenti superando il nodo della scarsa interazione tra le varie "anime" di Roma Capitale.

Rispetto al SUS, il nuovo gestionale presenta delle differenze, che riguardano:

- la **riorganizzazione** delle aree tematiche e delle tassonomie (argomenti) delle segnalazioni, che si riducono in maniera consistente a circa ¼ rispetto a quelle previste nel sistema precedente;
- l'aggiunta di alcune **aree tematiche nuove**, quali ad esempio "Gestione rifiuti e pulizia urbana", "Gestione dell'Ente", "Sanità e salute", "Servizi municipali"; è stata inoltre introdotta la tassonomia "Servizi funebri e cimiteriali", all'interno dell'area tematica "Anagrafe e servizi civici".

Il processo di razionalizzazione e riorganizzazione delle tassonomie, con l'eliminazione di voci doppie e ridondanti, ha sicuramente reso il sistema più razionale e snello, anche nella consultazione e lettura dei dati, ma **meno particolareggiato**. Mancano, ad esempio, tassonomie specifiche per i servizi a rete e, in maniera più specifica, per l'illuminazione pubblica, il servizio idrico integrato ecc.



Il Sistema integrato delle segnalazioni di Roma Capitale, potenzialità e aspetti critici

Il servizio di segnalazione on line (consentito tramite accesso con SPID/CIE/CNS all'area riservata del portale di Roma Capitale), pur non rientrando negli attuali 69 servizi on line disponibili nella [pagina dedicata](#), è **tra i più utilizzati** dagli utenti, al terzo posto con il 42% dopo i servizi anagrafici (76%) e quelli tributari (48%).

Nell'ambito di specifiche indagini di *customer satisfaction* curate da ACoS e relative ai servizi on line di Roma Capitale, il sistema di segnalazione è indicato tuttavia dagli utenti tra i principali aspetti critici, in quanto ritenuto **farraginoso e dispersivo**.

Viene sottolineata inoltre la **mancanza di riscontro** per il cittadino, che si sostanzia nell'assenza o nella scarsa puntualità del feedback e nell'incertezza dei tempi di risoluzione di quanto segnalato (cfr. ACoS, *Le criticità dei principali servizi pubblici locali a Roma. Le opinioni dei cittadini sui servizi on line*, risultati del [sondaggio on line](#) e dell'[indagine CATI/CAWI](#), settembre 2021).

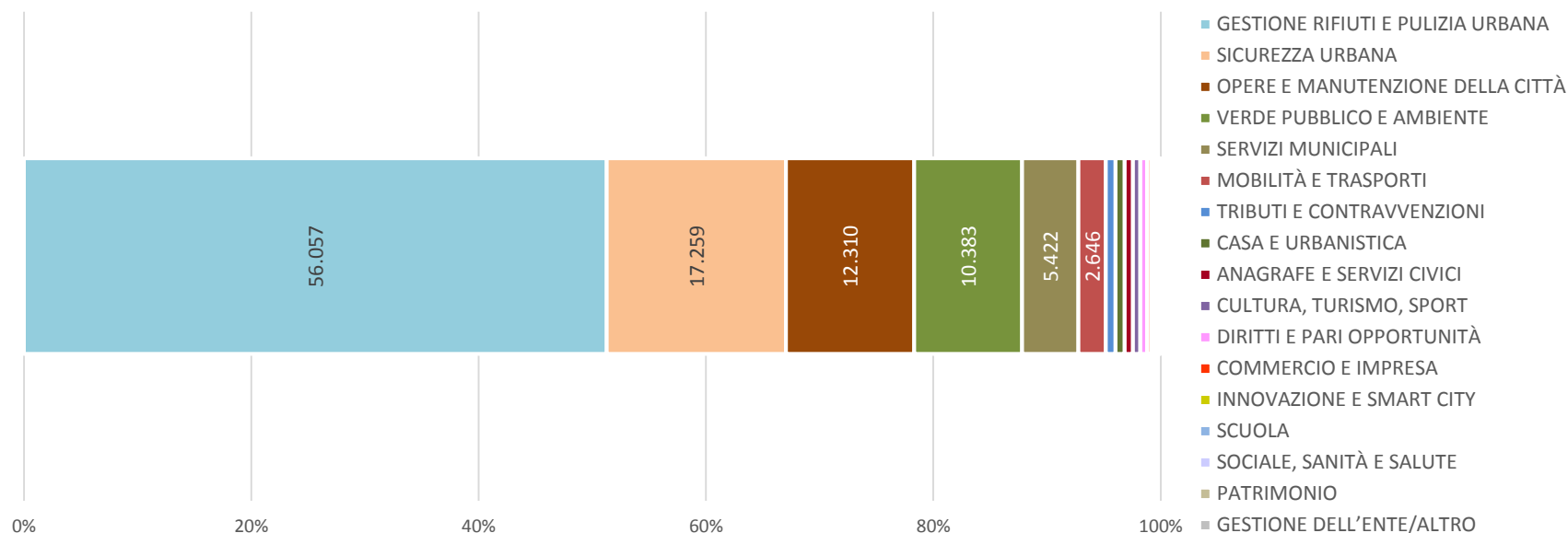
Se il passaggio a un sistema onnicomprensivo dei flussi comunicativi provenienti dalla cittadinanza da un lato permette di gestire le istanze in modo unitario, integrato e più veloce (grazie all'introduzione di alcuni automatismi, con effetti importanti in un'ottica "cittadinocentrica"), dall'altro ha reso particolarmente complicata l'estrazione e la valutazione dei dati. Anche la maggiore o minore dimestichezza degli operatori preposti a smistare le istanze può aver inciso sulle tempistiche e sulla catalogazione dei ticket.

Ulteriori riferimenti: Relazione sulla Performance 2021 di Roma Capitale; Relazione Annuale ACoS 2020, cap. 8 [Servizi on line](#); Relazione Annuale ACoS 2021/2022, cap. 8 [Servizi on line](#); S. Bagnara, E. Donati, T. Schael, *Call & Contact Center. Strategie di Customer relationship management nelle imprese private e pubbliche*, il Sole 24 Ore, Milano 2002.



Il Sistema integrato delle segnalazioni di Roma Capitale, potenzialità e aspetti critici

Tavola 1. CzRM di Roma Capitale: segnalazioni aperte nel 2022 per area tematica



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA ROMA CAPITALE.

I dataset mensili delle segnalazioni ricevute e gestite tramite CzRM sono resi disponibili in formato open data dal mese di aprile 2021, e rappresentano un quadro della gestione del flusso delle segnalazioni provenienti dai cittadini. I dataset sono divisi in:

- **casi aperti:** data di apertura, tipo di segnalazione, area tematica, argomento, canale di arrivo, Municipio di riferimento (se disponibile), eventuale situazione di pericolo e struttura di prima assegnazione;

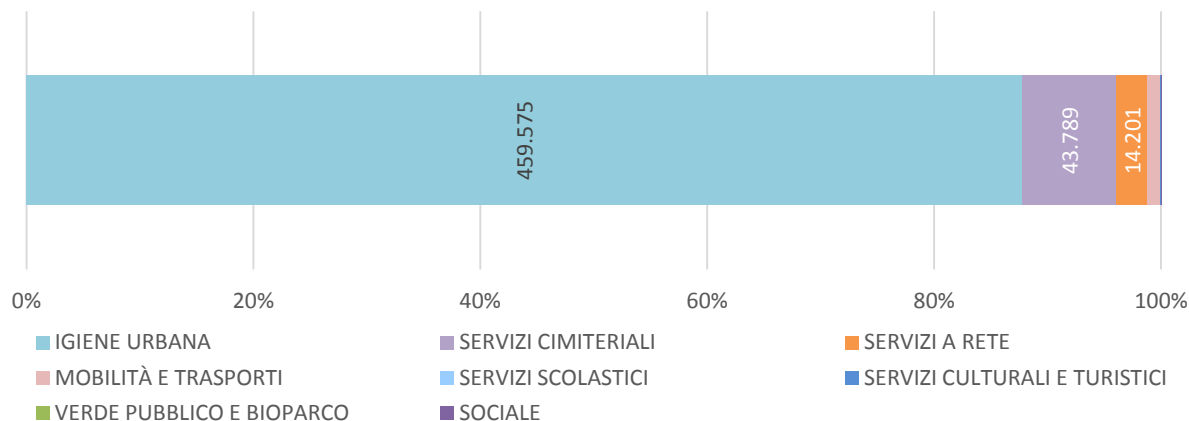
- **casi chiusi:** data di chiusura, struttura, motivo della chiusura, chiusura immediata alla registrazione (S/N), eventuale invio a società collegate.

Non c'è tuttavia modo di collegare i casi aperti con quelli chiusi, pertanto è impossibile, nell'analisi dei dati, rintracciare l'**esatto iter delle segnalazioni**, dal loro invio da parte del cittadino fino alla conclusione, con il rischio di "perdersi" nel rimbalzo di competenze tra una struttura e l'altra.



Reclami e segnalazioni, i dati dei Dipartimenti e delle Aziende

Tavola 2. Segnalazioni ricevute dai Dipartimenti e dalle Aziende partecipate (2022)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DELLE AZIENDE E DEI DIPARTIMENTI DI ROMA CAPITALE.

NOTA ALLA TAVOLA 2. **Igiene urbana:** Dip. Ciclo dei Rifiuti, AMA; **Servizi a rete:** Dip. SIMU, Acea Ato 2; **Servizi cimiteriali:** Dip. Tutela Ambientale; **Sociale:** Farmacap; **Mobilità e trasporti:** Roma Servizi per la Mobilità; **Verde pubblico e Bioparco:** Bioparco; **Servizi culturali e turistici:** Zètema, Palaexpo, Dip. Attività Culturali, Dip. Grandi Eventi Sport Turismo, Accademia Nazionale di Santa Cecilia; **Servizi scolastici:** Dip. Scuola Lavoro e Formazione professionale.

Con l'obiettivo di quantificare il numero complessivo di istanze per i diversi servizi pubblici locali, inviate dai cittadini attraverso i differenti canali ufficiali a disposizione, l'Agenzia ha richiesto ai Dipartimenti e alle aziende erogatrici i dati relativi alle segnalazioni ricevute nel 2022. Tuttavia, non è stato possibile procedere a tale riscontro, per i seguenti motivi:

1. non tutte le strutture hanno risposto nei tempi utili ai fini dell'analisi, non avendo, alcune di loro, ancora approvato i bilanci consuntivi del 2022 (ad es. ATAC). I dati ottenuti sono pertanto **incompleti e non rappresentativi** della totalità delle istanze inviate.
2. i criteri di classificazione delle segnalazioni da parte delle aziende rispetto al gestionale CzRM **non sono gli stessi** né coincidono i livelli di aggregazione delle casistiche oggetto di segnalazione, rendendo impossibile integrare i diversi flussi di dati tra loro.

Allo stato attuale, ACoS non ha pertanto potuto realizzare l'obiettivo di costituire un "cruscotto" per il monitoraggio delle segnalazioni che riunisca tutte le istanze ricevute per settore/servizio, in maniera quanto più possibile puntuale e specifica.



La gestione delle segnalazioni da parte di ACoS

Il Regolamento per la gestione dei reclami di Roma Capitale e l'atto istitutivo dell'Agenzia

Ai sensi del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami del Comune di Roma, nel caso in cui riceva una segnalazione per i servizi pubblici locali di Roma, l'Agenzia non può intervenire direttamente presso i gestori dei servizi e non ha competenze sui singoli casi segnalati:

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma effettuerà propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune che erogano servizi pubblici ([DCC 136/2005](#), art. 7, c. 5).

Secondo l'atto istitutivo, inoltre, dell'Agenzia ha il compito di:

Valuta[re] reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti, dai consumatori e dalle associazioni di questi ultimi ai fini dello svolgimento dei propri compiti istituzionali ([DAC 76/2022](#), art. 5, lett. c).



La gestione delle segnalazioni da parte di ACoS

Il trasferimento delle istanze alle strutture competenti

Negli anni, l'Agencia ha sviluppato un crescente **rapporto con i cittadini** fruitori dei servizi, verso i quali è rivolto tutto il lavoro prodotto dall'ACoS nelle sue funzioni di monitoraggio e verifica della qualità dei servizi resi dall'Amministrazione capitolina.

I cittadini si rivolgono all'Agencia per segnalare criticità, sporgere reclami, inviare suggerimenti o semplicemente chiedere informazioni sui servizi pubblici locali di Roma Capitale, principalmente per due ragioni.

Innanzitutto, perché gli utenti **non si sentono sufficientemente ascoltati** dalle istituzioni cittadine o dalle aziende erogatrici dei servizi, vedendo spesso frustrate le loro aspettative di un miglioramento delle condizioni denunciate. Lo dimostrano le numerose istanze pervenute a questo organismo che raccontano di disservizi non risolti anche dopo reiterati tentativi di segnalazione presso le aziende e le strutture competenti.

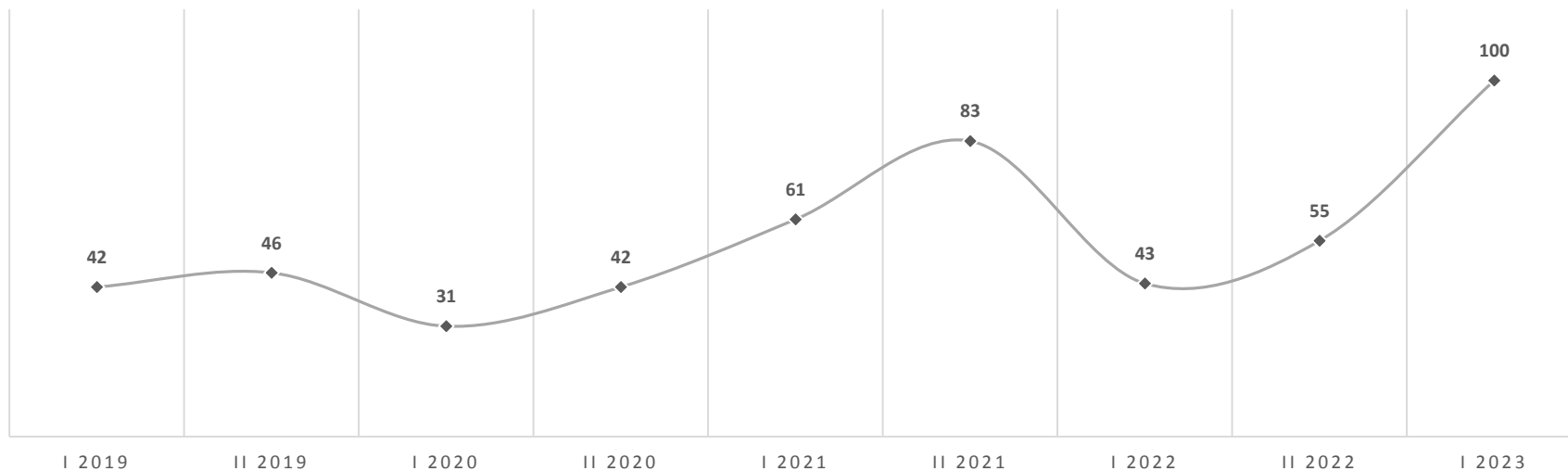
Può invece accadere che i cittadini scrivano all'Agencia **non sapendo a chi rivolgersi**, nella molteplicità/frammentarietà di competenze e di gestioni che spesso caratterizzano i diversi ambiti dei servizi pubblici locali.

In entrambi i casi, l'Agencia fornisce tutte le informazioni utili per inoltrare le istanze attraverso i canali corretti. Inoltre, **dialoga costantemente** con le strutture di Roma Capitale interessate, portando alla loro attenzione le segnalazioni ricevute, specialmente quelle che descrivono in maniera circostanziata problematiche particolarmente estese o perduranti, oppure quelle che riguardano aspetti legati all'applicazione dei Contratti di servizio. In tal modo, i Dipartimenti committenti possono intervenire presso le aziende chiedendo un riscontro a quanto segnalato, nonché sollecitandole a mettere in atto **tutte le misure necessarie** per la risoluzione del problema.



Andamento semestrale delle segnalazioni ricevute da ACoS

Tavola 3. Andamento del numero di segnalazioni ricevute, per semestri (2019-I sem. 2023)



FONTE: ACOS.

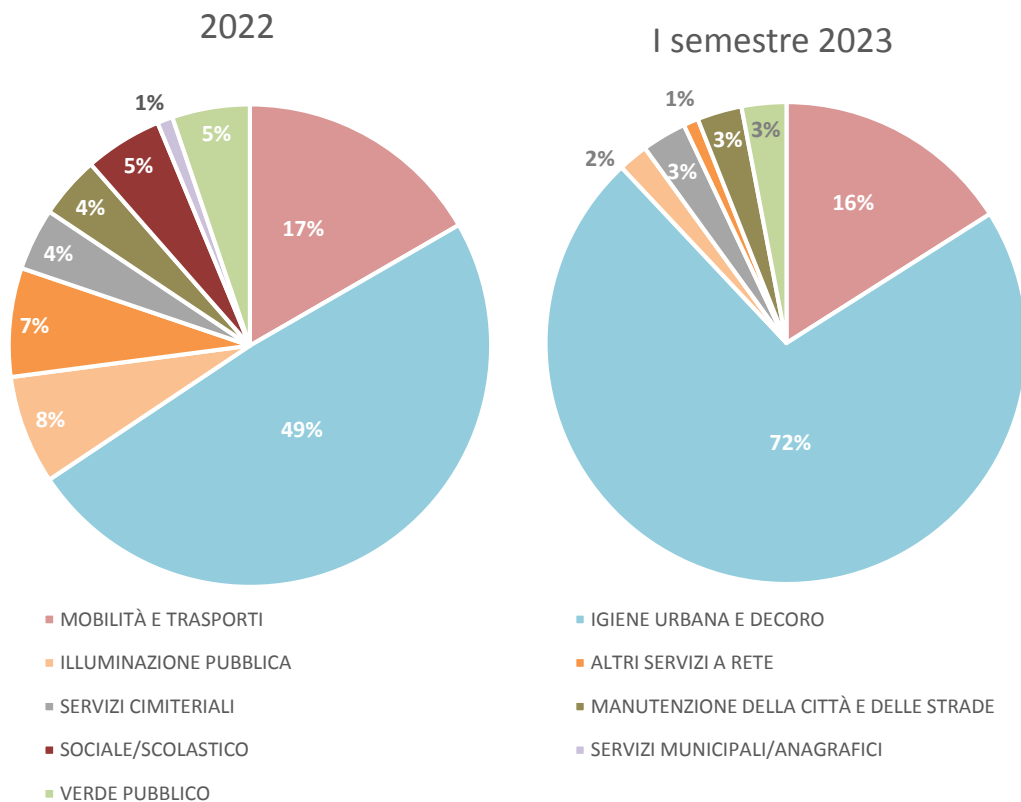
L'andamento del numero di segnalazioni ricevute dall'ACoS negli ultimi 4 anni e mezzo mostra una flessione nel 2022, caratterizzato da un numero di istanze inferiore rispetto al 2021 (rispettivamente 98 e 144), ma comunque superiore a quello registrato sia nel 2019 (88) sia nel 2020 (73).

Ma è nel primo semestre del 2023 che si è verificato **un forte incremento** delle segnalazioni inviate all'ACoS dagli utenti, pari a 100 (Tavola 3).



Le segnalazioni ricevute da ACoS

Tavola 4. Composizione delle segnalazioni ricevute (2022-2023)



FONTE: ACOS.

Circa la metà delle segnalazioni ricevute dall'ACoS nel 2022 è riconducibile al settore dell'**igiene urbana**; nel primo semestre 2023 le segnalazioni per l'igiene urbana salgono al 72%. Le problematiche legate a trasporti e mobilità seguono con distacco al 16% (Tavola 4).

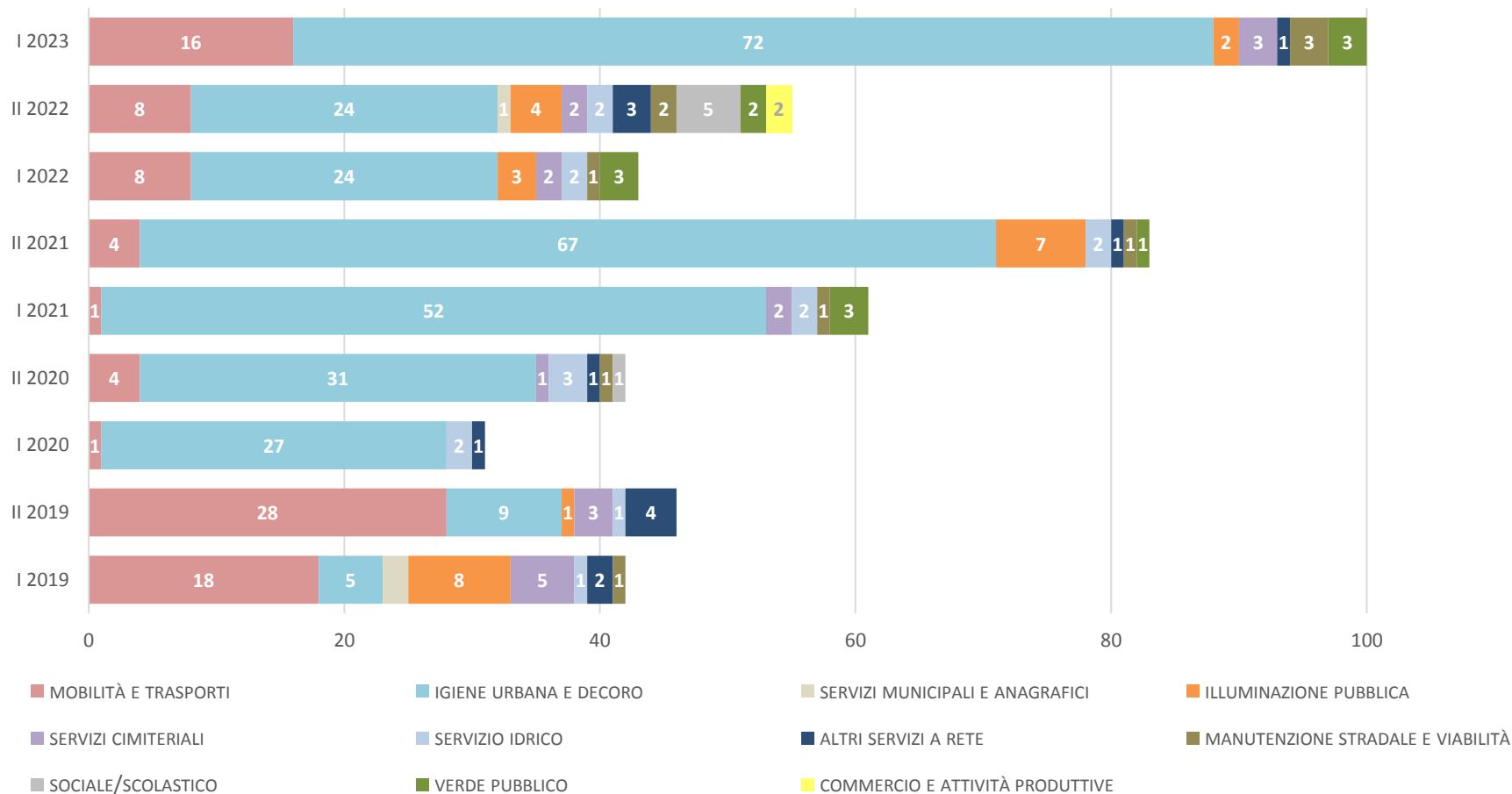
Le segnalazioni per il **trasporto pubblico** tornano ad aumentare nel 2022, dopo una flessione relativa ai due anni precedenti.

Tutti gli altri settori – a eccezione dell'**illuminazione pubblica**, rimasta invariata – registrano un lieve aumento di segnalazioni rispetto al 2021. Nel settore scolastico sono state registrate 5 segnalazioni, tutte per il **trasporto riservato scolastico**. Il dettaglio per semestri e argomenti è rappresentato nella successiva Tavola 5.



Le segnalazioni ricevute da ACoS

Tavola 5. Composizione delle segnalazioni ricevute (2019-2023)

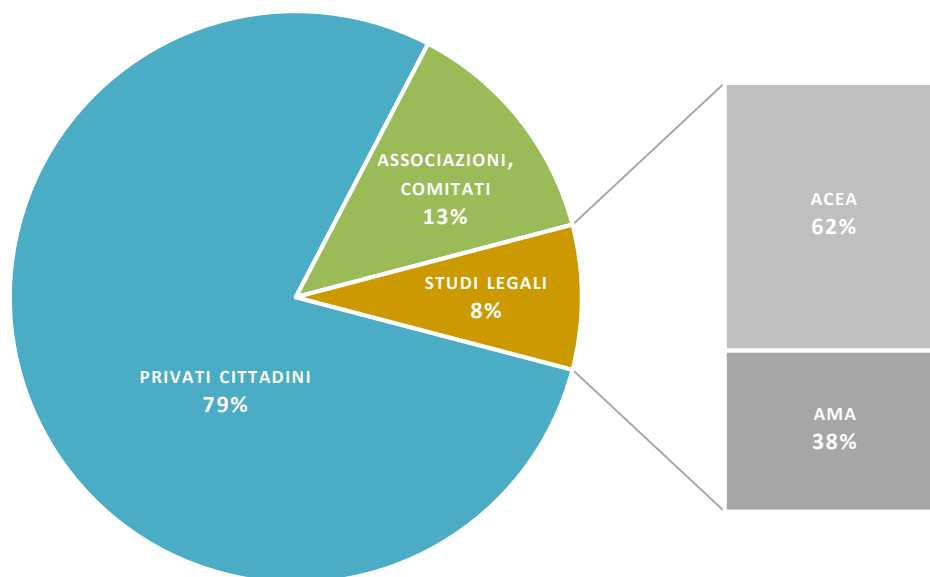


FONTE: ACOS.



Le segnalazioni ricevute da ACoS

Tavola 6. Provenienza delle segnalazioni (2022)



FONTE: ACOS.

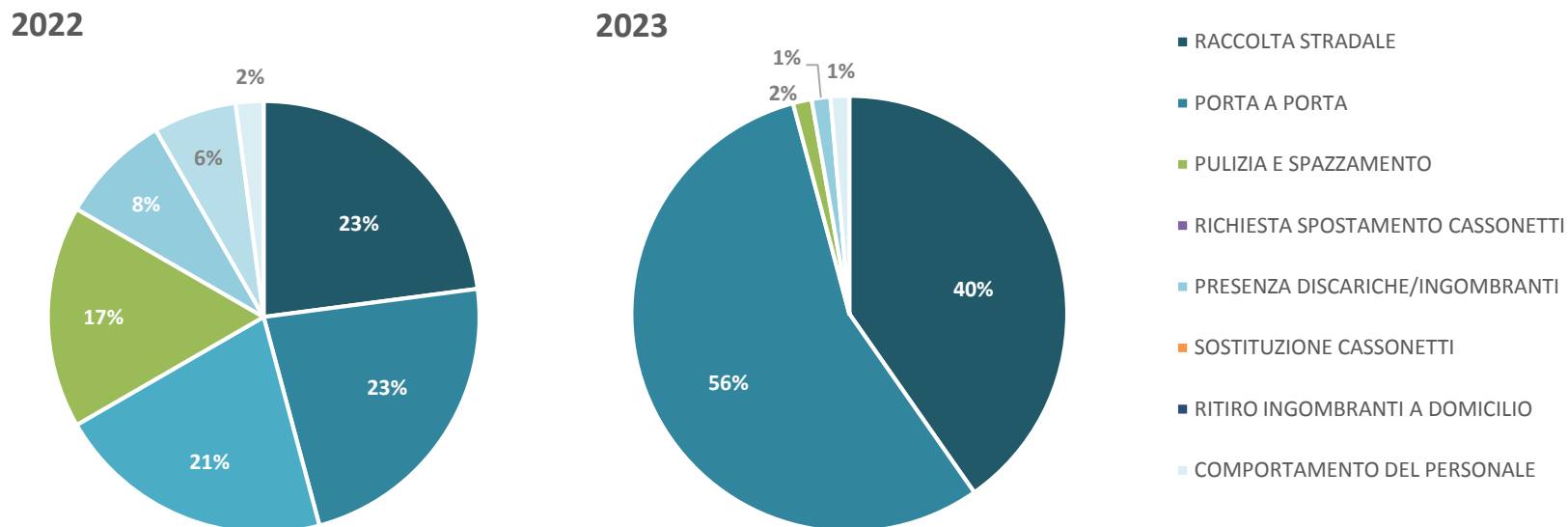
La maggior parte delle segnalazioni relative al 2022 è stata inviata da cittadini privati (79%). A rivolgersi all'ACoS per segnalare criticità sono stati anche comitati, associazioni di consumatori-utenti ed enti di varia natura (compresi i condomini) per una quota del 13% (Tavola 6).

In casi di problematiche perduranti o particolarmente critiche, le segnalazioni sono pervenute da studi legali o avvocati, che hanno messo in copia l'Agenzia per conoscenza nelle loro diffide. Questo fenomeno è stato particolarmente ricorrente nel 2022; le società verso cui sono state rivolte le diffide sono **Ama** (38% dei casi) ma soprattutto **Acea**, per il 62% dei casi.



Le segnalazioni ricevute da ACoS. Dettaglio igiene urbana

Tavola 7. Le segnalazioni per l'igiene urbana, dettaglio argomenti (2022-2023)



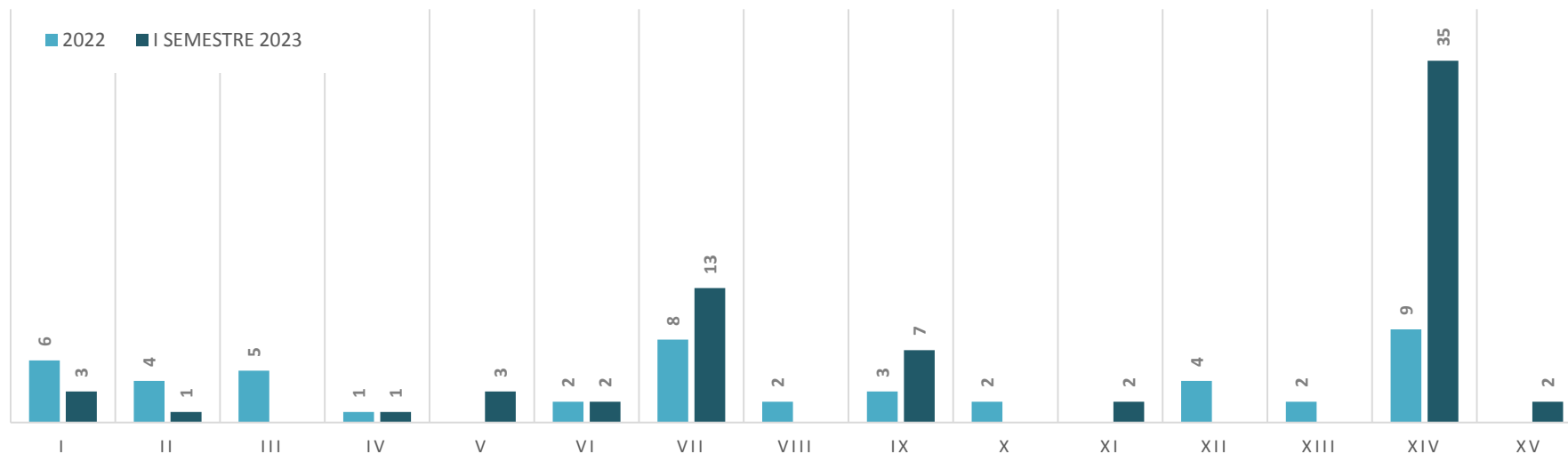
FONTE: ACOS.

Per quanto riguarda, nello specifico, le segnalazioni per l'igiene urbana, quello che colpisce al confronto tra il 2022 e il primo semestre 2023 è la **composizione meno variegata** delle categorie di disservizio in questi ultimi sei mesi, che si concentrano essenzialmente sulle due tassonomie principali di raccolta stradale e, soprattutto, raccolta porta a porta. Va tuttavia sottolineato che le segnalazioni per l'insufficiente raccolta stradale spesso si accompagnano a quelle per la mancata pulizia di strade e marciapiedi, anche a causa dell'accumulo di rifiuti in conseguenza di cassonetti pieni o inagibili (Tavola 7).



Le segnalazioni ricevute da ACoS. Dettaglio igiene urbana

Tavola 8. Numero complessivo di segnalazioni per l'igiene urbana, per Municipio (2022-2023)



FORNITORE: ACOS.

A livello territoriale, particolarmente degna di attenzione è la provenienza di molte segnalazioni per il porta a porta, in particolare dal **XIV Municipio** (32 segnalazioni su 35) nelle zone comprese tra Ottavia, Palmarola, Selvacandida, Casal del Marmo, Trionfale e S. Maria della Pietà. I cittadini si sono rivolti all'Agenzia con un vero e proprio "mail bombing" massivo per segnalare una situazione di **prolungato mancato ritiro** di tutte le frazioni, disservizio persistente nonostante le numerose segnalazioni all'azienda. Nel 2022, la maggior parte delle segnalazioni per il porta a porta proviene invece dal **III Municipio** (5).

Il maggior numero di segnalazioni per la raccolta stradale, sempre nel 2023, proviene invece dal **VII Municipio** (Colli Albani, Appio Latino, Tuscolano, Pignatelli, Osteria del Curato) (Tavola 8).



CONCLUSIONI

Il Sistema integrato di Roma Capitale per la gestione delle segnalazioni rappresenta uno strumento virtuoso nella misura in cui si sostanzia in un **nuovo modo di relazionarsi con i cittadini**, oltre a costituire una ricchissima fonte di dati utile anche ai fini dell'elaborazione e del monitoraggio dei feedback e dei flussi informativi.

Tuttavia, allo stato attuale, si presentano alcune criticità che sono probabilmente legate alla messa a regime del sistema e all'organizzazione delle strutture che se ne occupano, sia centrali sia locali, in un'ottica di sempre maggiore interoperabilità e digitalizzazione dei processi. Le **criticità** rilevate consistono principalmente nella mancanza di riscontro finale al cittadino, dalla presa in carico dell'istanza alla sua conclusione, e nella carenza di dettaglio delle aree tematiche e delle tassonomie di disservizio.

Relativamente alle segnalazioni ricevute dall'Agenzia, sebbene in numero esiguo, il loro

aumento registrato nel 2022 e soprattutto nel primo semestre 2023 rappresenta un indicatore importante perché gli utenti molto spesso si rivolgono all'ACoS "in seconda battuta", dopo aver già contattato le strutture responsabili dell'erogazione dei servizi, ma senza riscontri positivi. L'incremento delle istanze ricevute, in particolare nel settore dell'igiene urbana, denota inoltre una **base di insoddisfazione** diffusa, sia percepita che reale, da parte della cittadinanza rispetto a quella che dovrebbe essere la normale ed efficiente erogazione dei servizi.

Proprio l'elevato numero di segnalazioni arrivate fin dal mese di gennaio 2023, in particolare per l'igiene urbana e provenienti **in maniera massiva** sempre dalle stesse zone, ci ha indotto a pubblicare il presente sintetico resoconto a luglio anziché nei primi mesi dell'anno, come di consueto; in questo modo, abbiamo potuto inserire anche le informazioni relative al primo semestre 2023.



CONCLUSIONI

Di particolare interesse sono poi le segnalazioni che l'Agencia riceve in copia da parte di studi legali nelle **diffide** rivolte alle società erogatrici dei servizi. Nel 2022, la quota più ampia di queste azioni legali di cui l'Agencia è stata messa a conoscenza ha interessato Acea per i servizi a rete, e quindi l'Ama per l'igiene urbana.

In conclusione, si conferma la necessità di una maggiore **assunzione di responsabilità** da parte delle istituzioni nella gestione delle segnalazioni unitamente a una comunicazione più chiara, onesta ed efficace, senza “rimbalzi” di competenze che ledono la credibilità e l'immagine dell'Amministrazione agli occhi dei suoi stessi cittadini.





A·CO·S
ROMA CAPITALE