

6. Sociale

- 6.1. [Asili nido](#)
- 6.2. [Refezione scolastica](#)
- 6.3. [Trasporto scolastico](#)
- 6.4. [Trasporto persone con disabilità](#)
- 6.5. [Farmacie comunali](#)
- 6.6. [Servizi sociali municipali](#)
- 6.7. [Servizi cimiteriali](#)
- 6.8. [Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022](#)

La [L. 328/2000](#) “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” riconosce che la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato d’interventi e servizi sociali competono agli Enti Locali, alle Regioni e allo Stato. Il quadro normativo assicura alle persone e alle famiglie un insieme di servizi sociali in grado di garantire una migliore qualità della vita prevenendo, eliminando o riducendo le condizioni di bisogno e di disagio derivanti dall’insufficienza del reddito, dalle difficoltà sociali e dalla mancanza di autonomia. Nello specifico, ai Comuni viene attribuito il compito di garantire la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato con il coinvolgimento di famiglie, associazioni, organizzazioni del terzo settore e aziende. Roma Capitale assume, quindi, la regia delle azioni dei diversi attori (organizzazioni del terzo settore, organizzazioni sindacali, comunità locali, famiglie, associazioni di volontariato, fondazioni ecc.) in un’ottica di condivisione degli obiettivi e di verifica dei risultati. Il numero e la tipologia degli interventi vengono attivati da Roma Capitale a livello municipale con il ricorso ad affidamenti esterni a operatori privati e del terzo settore.

Nell’ambito degli obiettivi da ultimo fissati da Roma Capitale ([DGCa 166/2019](#) “*Approvazione dello schema del Piano Sociale di Roma Capitale 2019-2021*”), sono state individuate alcune azioni di sistema e alcuni interventi specifici (contrasto alla povertà economica e al rischio di esclusione sociale; promozione del benessere e della salute; tutela e benessere delle persone di minore età) su cui intervenire in modo prioritario per realizzare l’integrazione dei servizi sociali e sanitari.

L’Assemblea Capitolina ha, inoltre, approvato il *Piano Sociale Cittadino* che ridefinisce, dopo oltre 15 anni, i contenuti e la qualità dei servizi sociali ([DAC 129/2020](#)); il Piano Sociale Cittadino (anche denominato Piano Regolatore Sociale) rappresenta il documento programmatico, a valenza pluriennale, che individua e definisce le politiche sociali di Roma Capitale e fornisce la cornice di riferimento per la successiva elaborazione e la definizione dei Piani Sociali Municipali (anche denominati Piani di Zona Municipali).

Con la [DAC 57/2021](#) l’Assemblea Capitolina ha approvato il “*Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali*”, strumento di garanzia ed equità per i cittadini, di semplificazione, di efficienza dell’organizzazione amministrativa, di trasparenza nella gestione del sistema dei servizi, determinando e disciplinando i principi organizzativi, l’accesso, l’erogazione dei servizi in modo uniforme tra i diversi Municipi di Roma.

La nuova amministrazione, con [DAC 106/2021](#), a novembre ha deliberato le *Linee programmatiche 2021-2026* per il *comparto Sociale* con una serie di interventi nelle Politiche Sociali, nella Scuola e nella Sanità.

Per le politiche sociali, si punta a garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni in ambito Sociale (LEPS), potenziando e completando gli organici con figure professionali adeguate e promuovendo la partecipazione attiva di cittadini e associazioni in sinergia con i Municipi. Gli ambiti da potenziare e valorizzare vanno dall’assistenza domiciliare ai Centri Sociali Anziani, dall’integrazione delle persone con diversità alle politiche dell’accoglienza.



Per la scuola, si prevede di potenziare e adeguare l'offerta (nidi, scuole dell'infanzia e refezione, ma anche formazione, orientamento e inserimento nel mondo del lavoro per i ragazzi più grandi), razionalizzando i relativi costi. Inoltre si prospetta di intervenire sugli edifici per risolvere eventuali problemi strutturali e adeguarli dal punto di vista tecnologico ed energetico.

Dal punto di vista della sanità, si prevede di realizzare un sistema capillare di assistenza diffusa sul territorio (utilizzando i fondi del PNRR) e nuove infrastrutture di sostegno per i soggetti e i gruppi più fragili (disabili, anziani, minori, stati di disagio economico e sociale).

Nel capitolo sono trattati in dettaglio alcuni servizi erogati tramite gestione diretta o tramite aziende speciali e partecipate, in particolare: i servizi di asilo nido, refezione e trasporto scolastico, il trasporto riservato alle persone con disabilità, le farmacie comunali, i servizi sociali municipali e i servizi cimiteriali.

In merito a questi ultimi, gestiti da Ama, coerentemente con la crescita della mortalità dovuta alla pandemia, si riscontra un trend stabile delle operazioni cimiteriali (con il costante aumento delle cremazioni e dell'affido delle ceneri a privati). Aumentano invece, e notevolmente, le estumulazioni/esumazioni e i riversamenti in ossario, così da ricavare ulteriori posti salma per far fronte alla cronica carenza di spazi; e comunque si prospetta un incremento delle aree utili con le espansioni dei cimiteri capitolini ai sensi della [MGCa 8/2022](#) (Indirizzi strategici finalizzati alla riqualificazione e implementazione dei servizi funebri e cimiteriali di Roma).

L'Agenzia conduce il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali, per il quale ACoS ha ottenuto dall'Ente Accredia [la certificazione di qualità come Organismo di Ispezione di tipo B](#); contestualmente svolge anche l'indagine di qualità percepita prevista dal Contratto di servizio. Dalle ispezioni emerge un costante peggioramento delle condizioni del verde orizzontale e verticale e della pulizia dei viali (soprattutto al Verano e al Flaminio), della fruibilità dei cassonetti, della funzionalità delle scale loculi (prevalentemente al Verano) e soprattutto della funzionalità delle fontanelle. Gli utenti dei cimiteri, invece, denunciano scontento per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, per la pulizia dei servizi igienici e per la professionalità del personale di servizio.



6.1 Asili nido

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione da parte delle famiglie di una domanda d'iscrizione online, che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando.

La Tavola 6.1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2015-2021 e la serie storica del voto medio sul servizio espresso dai cittadini, che conferma nel tempo una piena sufficienza, con un massimo di 6,7 proprio nel 2022 (Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia). Le informazioni sul servizio erogato sono descritte in dettaglio di seguito.

Tavola 6.1 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
DATI SUL SERVIZIO								
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	71.189	69.662	66.617	63.290	61.089	60.128	54.707	-23%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	16.024	15.809	14.776	14.475	12.894	12.024	12.601	-21%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	23	23	22	23	21	20	23	2%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.086	12.183	11.324	11.601	12.183	10.877	11.976	8%
posti a bando per 100 bambini età<3 anni (n.)	16	17	17	18	20	18	22	41%
numero totale di bambini iscritti	19.209	20.095	18.928	18.691	18.240	16.206	17.610	-8%
bambini in lista di attesa a settembre (n.) (*)	nd	981	4.315	3.941	3.114	2.960	2.938	199%
bambini in lista di attesa a maggio (n.) (*)	nd	793	674	724	468	554	435	-45%
variazione lista di attesa da settembre a maggio	nd	-19%	-84%	-82%	-85%	-81%	-85%	-66%
DATI ECONOMICI								
entrate asili nido (000)	27.817	19.792	24.541	35.510	33.810	36.098	32.784	18%
spese asili nido (000)	195.982	185.865	184.683	195.720	177.019	159.222	193.180	-1%
costo/bambino annuo	10.203	9.249	9.757	10.471	9.705	9.825	10.970	8%
QUALITA' PERCEPITA								
voto medio	6,4	6,2	6,1	6,1	6,4	6,0	6,7	5%

(*) La variazione del numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio è stata calcolata rispetto al 2016/2017 perché i dati per il 2015/2016 non sono disponibili.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

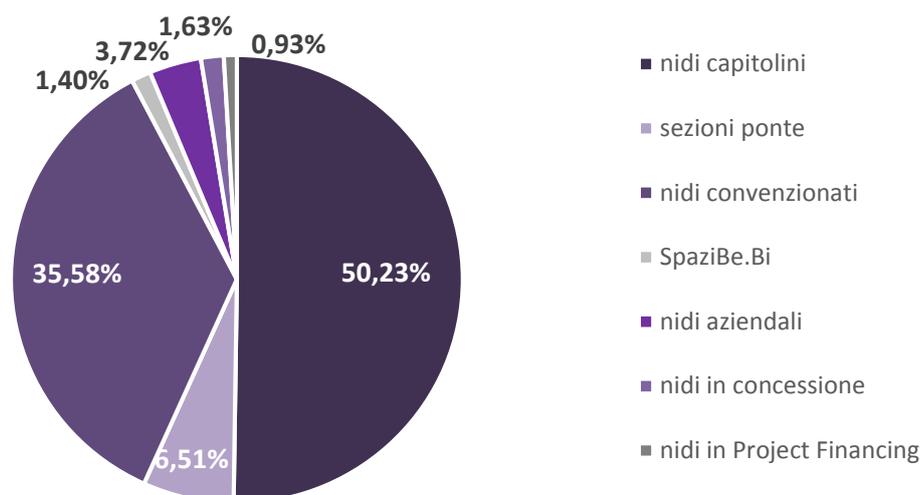
Il servizio viene garantito secondo diverse modalità di fornitura che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati. L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta e asili in concessione o realizzati in project financing ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta) ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione rispetto alla retta comunale pagata dai singoli utenti, non oltre un determinato importo.

Oltre al tradizionale servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende anche gli spazi Be.Bi., che accolgono i bambini dai 18 ai 36 mesi per una fascia oraria massima di 5 ore giornaliere, e le sezioni ponte, riservate ai bambini con età compresa tra 24 e 36 mesi, selezionati dalle liste di attesa comunali, che non hanno potuto (o non possono più) accedere al servizio comunale. Gli spazi dedicati vengono messi a disposizione e ricavati all'interno delle scuole per l'infanzia di Roma Capitale.

In aggiunta alle strutture descritte, l'offerta viene integrata con la disponibilità di posti nei nidi convenzionati realizzati dalle aziende pubbliche e private nei luoghi di lavoro che, con apposita convenzione, accolgono anche i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali (Tavola 6.2).



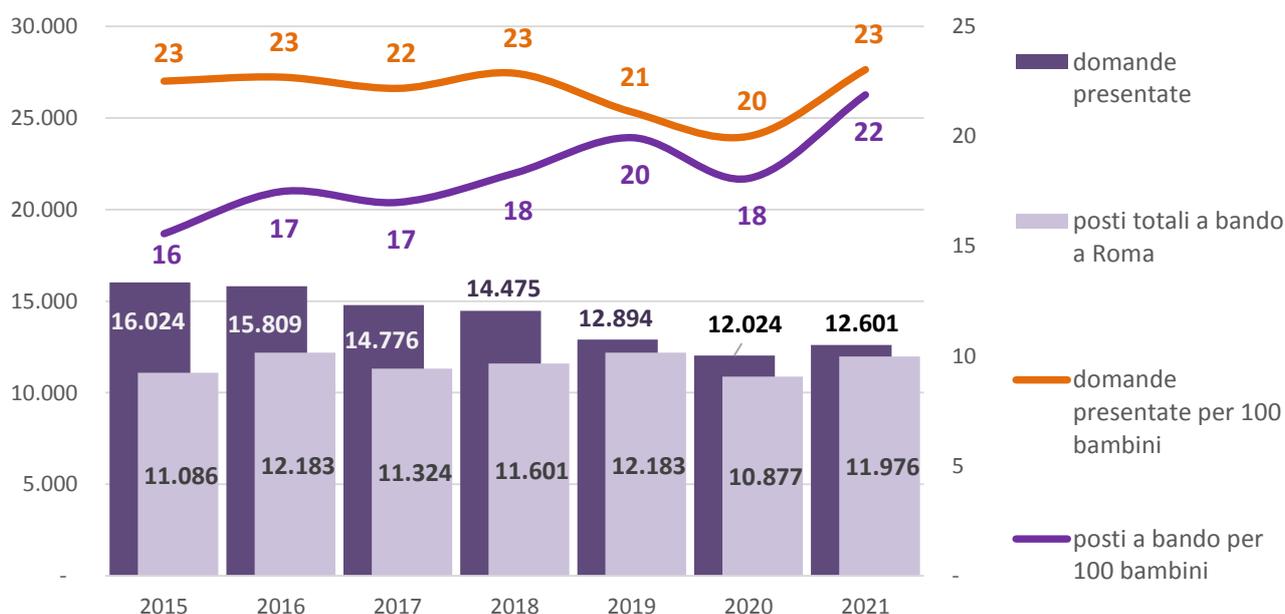
Tavola 6.2 Composizione percentuale dell’offerta divisa per tipologia di strutture



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nel 2021, i bambini iscritti all’anagrafe con età <3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, erano 54.707, in costante diminuzione nell’ultimo quinquennio (-23% rispetto ai numeri del 2015). La diminuzione del numero dei potenziali utenti ha determinato una conseguente diminuzione del numero complessivo di domande di nuova iscrizione che, per il 2021, sono state 12.601 a confronto con le 16.024 del 2015; dal punto di vista della propensione alla domanda del servizio, dopo la flessione registrata all’inizio dell’emergenza sanitaria, il numero di domande per 100 bambini residenti nel 2021 torna a un livello che può essere considerato “normale” per le recenti tendenze nella Capitale (23%). I posti a bando totali (11.976 nel 2021) sono invece aumentati dell’8% rispetto al 2015 e del 10% rispetto al 2020 (Tavola 6.3).

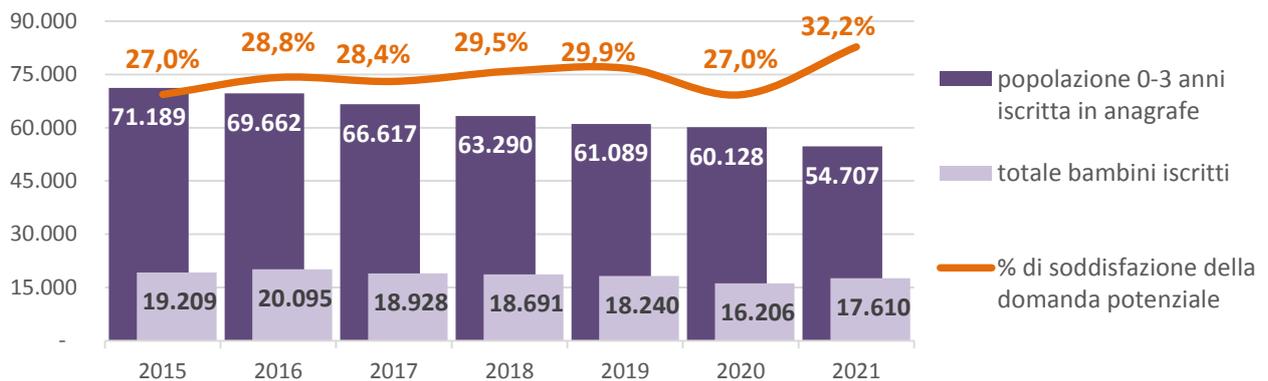
Tavola 6.3 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.



Tavola 6.4 Bambini tra 0-3 anni iscritti nei nidi comunali e nelle strutture convenzionate e copertura domanda potenziale



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.5 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa



(*) Privati, project financing, aziendali e spazi Be.Bi.

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

A fronte dell'incremento dei posti a bando, il numero di bambini iscritti nel 2021 (17.610) è anch'esso aumentato rispetto all'anno precedente (+9%). In forza degli andamenti della domanda potenziale e dell'offerta, la percentuale di copertura della domanda potenziale (indicatore di presa in carico), espressa in termini di bambini iscritti rispetto alla popolazione tra 0 e 3 anni, nel 2021 tocca un massimo assoluto (32%; Tavola 6.4).

In termini di numerosità di strutture, gli asili comunali rappresentano circa la metà dell'offerta ma accolgono più del doppio degli utenti rispetto alle strutture convenzionate, che offrono i loro servizi anche ai bambini non provenienti dalle graduatorie comunali. Nella Tavola 6.5 è riportato il numero dei bambini accolti nelle diverse strutture e di quelli rimasti in lista di attesa. Nel 2021 i nidi comunali e quelli in concessione hanno accolto un totale di 12.499 bambini, mentre sono stati 5.477 i bambini che hanno trovato posto nelle strutture convenzionate e nelle sezioni ponte.

La tendenziale diminuzione del numero di iscritti nelle strutture in convenzione è il risultato della scelta amministrativa di promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta, limitando il ricorso ai nidi in convenzione solo come ultima alternativa anche dopo il project financing o la concessione, allo scopo di aumentare l'efficienza organizzativa. Dal 2017, infatti, i genitori sono obbligati ad indicare in via prioritaria 3 strutture comunali (ovvero in concessione o project financing) tra i 6 nidi di preferenza a loro disposizione, a meno che il nido convenzionato non sia ubicato entro 300 metri dalla propria abitazione (tale vincolo non trova alcuna applicazione nel caso di bambini con disabilità).



Tavola 6.6 Numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

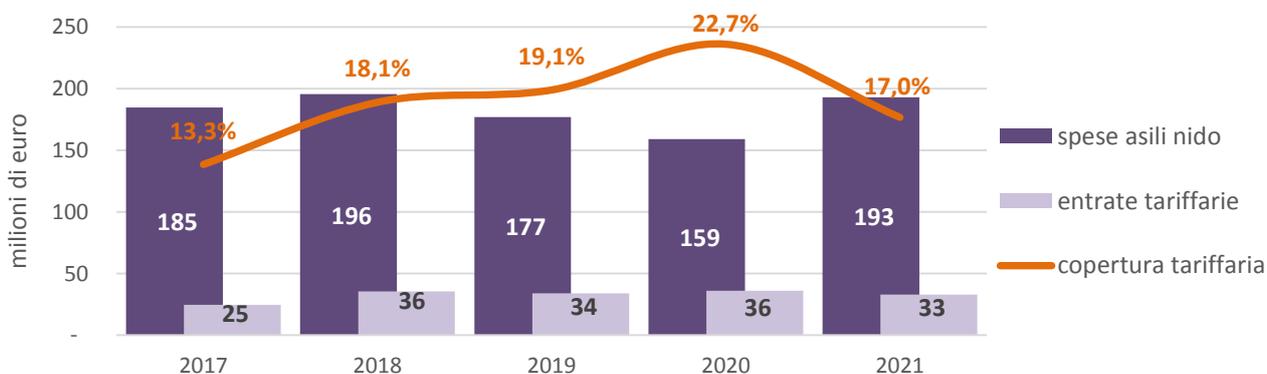
L'adeguatezza dell'offerta di servizio rispetto alla domanda è misurata soprattutto dalla numerosità dei bambini inseriti in lista di attesa (Tavola 6.6); nel 2021 i bambini rimasti in lista di attesa tutto l'anno educativo fino a maggio sono stati 435, il numero più basso dell'ultimo quinquennio; la maggiore attenzione nella gestione delle liste di attesa da parte dell'Amministrazione e l'adozione di misure più stringenti per arginare il fenomeno dei posti assegnati ma non occupati hanno infatti consentito di ridurre il numero dei bambini che rimangono tutto l'anno in attesa senza poter accedere a un posto; questi negli ultimi 5 anni non hanno mai raggiunto i 750, rispetto agli anni precedenti in cui si arrivava anche oltre i 3.000 bambini in attesa (cfr. Relazione Annuale, anni precedenti).

Dati economici e tariffe

Gli asili nido rientrano tra i servizi pubblici a domanda individuale; la politica tariffaria di Roma Capitale prevede una parziale copertura dei costi a carico dell'amministrazione, mentre alle famiglie è richiesta una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee e alla durata della fascia oraria di erogazione del servizio. Per coloro che trovano posto nelle strutture a gestione indiretta, Roma Capitale eroga ai privati convenzionati un contributo (Rif.: [Allegato B - Avviso Pubblico Iscrizioni ai Servizi Educativi 0-3 di Roma Capitale Anno Educativo 2021-2022](#)) e introita dalle famiglie una retta analoga a quella offerta dalle strutture comunali.

Nel 2021 la percentuale di copertura tariffaria dei costi del servizio è stata pari al 17%. Nell'ambito del percorso di efficientamento descritto in precedenza, la copertura tariffaria complessiva è andata aumentando continuamente fino al 2020; la flessione del 2021 è invece dovuta alla scelta dell'amministrazione di ridurre sensibilmente le tariffe per agevolare tutte le famiglie (indipendentemente dal reddito) nel periodo emergenziale (Tavola 6.7). La riduzione tariffaria è stata nuovamente applicata anche per il 2022, anche se differenziata per fasce Isee.

Tavola 6.7 Entrate, spese e percentuale di copertura tariffaria



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.



Tavola 6.8 Costo e retta media per bambino iscritto



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.9 Spesa annua di due famiglie tipo per un bambino iscritto al nido comunale nelle principali città italiane (anno educativo 2021/2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.

In termini unitari, il costo medio per bambino, pari a 10.970 euro nel 2021, è aumentato del 12% rispetto al 2017. Nel 2021 la retta media annuale pagata dalle famiglie è stata invece di 1.862 euro, in diminuzione di oltre il 16% rispetto al 2020 (Tavola 6.8).

Di seguito è riportato il confronto delle rette annue per la fruizione del servizio di asilo nido comunale nelle grandi città italiane. Le rette fanno riferimento all'anno educativo 2021/22, riguardano gli asili nido a tempo pieno con frequenza di cinque giorni a settimana per 9 mesi all'anno e sono state calcolate per due situazioni familiari differenti dal punto di vista economico.

La prima famiglia tipo è composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e presenta un indicatore Isee pari a 19.900 euro. Per questa famiglia, la retta annuale a Roma (1.857 euro) è la più economica tra le città oggetto del campione, seguita da vicino da Napoli, mentre a Milano e soprattutto a Torino le rette sono molto più onerose (rispettivamente 2.024 euro e 3.636). La situazione è differente se, per le stesse città, si prende in considerazione la retta associata alla fascia di contribuzione massima (ipotesi di famiglia con Isee non dichiarato): Napoli, con una retta annua di 2.610 euro, è la meno costosa, seguita da Milano (circa 4mila euro), Roma (4.245 euro) e Torino (circa 5mila euro, Tavola 6.9).

Con [DGR Lazio 972/2019](#), la Regione Lazio ha provveduto a destinare parte delle risorse 2019 del "Fondo nazionale per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione, dalla nascita sino a sei anni" per ridurre le rette a carico delle famiglie con figli che frequentano gli asili nido comunali nel Lazio. Il contributo per l'abbattimento delle rette, il cui importo totale è di 6 milioni di euro, è ripartito tra tutti i comuni del Lazio, che sono tenuti a suddividerlo, per l'anno educativo 2021/2022, fra tutti gli iscritti agli asili nido comunali.

Roma Capitale, con [DGCa 7/2022](#), ha inoltre modificato il quadro tariffario applicato a partire dall'anno educativo 2022/2023, in base alle prescrizioni contenute nella [DGR Lazio 672/2021](#). Le nuove rette mensili a carico delle famiglie sono state ridotte contestualmente all'accorpamento delle preesistenti 71 fasce Isee in 10 nuove fasce.



6.2 Refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica è articolato in due modalità: istituzionale e a domanda individuale.

Il servizio *istituzionale* è organizzato ogni qual volta l'attività scolastica prosegue nelle ore pomeridiane; è garantito agli alunni, iscritti nei nidi, nelle sezioni primavera e ponte, nella scuola dell'infanzia, nella scuola primaria e nella scuola secondaria di primo grado di Roma Capitale. La refezione istituzionale si rivolge infatti a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, in quanto la fruizione della mensa rappresenta un elemento indispensabile per l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Il servizio a *domanda individuale*, invece, non è legato alla continuazione dell'attività didattica obbligatoria nell'orario pomeridiano, ma è richiesto dall'utente in base a scelte extra scolastiche. Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, comprese le sezioni ponte.

Sia per il servizio istituzionale che per quello a domanda individuale è richiesta una contribuzione da parte dell'utente e le tariffe sono stabilite da Roma Capitale; sono comunque previste esenzioni e/o riduzioni del pagamento delle quote contributive in base a fasce Isee agevolate individuate dall'Amministrazione Capitolina. Per il servizio a domanda individuale le tariffe vengono definite annualmente dall'Assemblea Capitolina (da ultimo con [DAC 7/2022](#)).

Roma Capitale prevede due tipologie di affidamento del servizio di refezione scolastica:

- *centralizzata*, ossia gestita direttamente dal Municipio territorialmente competente sulla base di un affidamento di servizio tramite gara, cui provvede Roma Capitale;
- *autogestita*, ovvero a cura degli istituti scolastici che, fungendo da stazione appaltante, indicano la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Nella *gestione centralizzata* il servizio è affidato per lotti municipali, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale, mentre i municipi territorialmente competenti sono titolari della gestione del contratto con gli operatori economici aggiudicatari. Dopo un lungo periodo di proroghe tecniche per mancata conclusione della procedura di gara, a marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando: [Procedura aperta per l'affidamento del servizio ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale nei nidi capitolini, nelle sezioni ponte, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale](#), a conclusione del quale il servizio, suddiviso in 15 lotti, è stato aggiudicato per il periodo 1° gennaio-31 luglio 2020.

Per razionalizzare il meccanismo di affidamento ed evitare il protrarsi delle gestioni in proroga, l'amministrazione si è data l'obiettivo di rendere la gestione degli affidamenti interamente centralizzata; tuttavia, nonostante il sistema di appalto centralizzato in via esclusiva sia operativo da luglio 2020, prosegue tuttora la gestione attraverso proroghe tecniche al fine di assicurare la continuità del servizio ([D.D. 506/2021](#)). Nel 2021 è stata infatti predisposta dalla Centrale Unica Appalti l'indizione di una gara per l'affidamento del servizio di ristorazione per il periodo presunto 1° settembre 2021-31 luglio 2026 (comunque per cinque anni educativi scolastici dalla data di affidamento), ma visti i tempi lunghi per l'aggiudicazione, si è proceduto alla proroga tecnica del servizio di ristorazione scolastica in favore delle imprese già affidatarie.

La Tavola 6.10 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo dal 2015 al 2022. Nell'anno educativo 2021/2022, gli utenti del servizio di refezione scolastica sono stati 139.144, in diminuzione dell'1% rispetto all'anno precedente. Nel periodo osservato è tendenzialmente calato sia il numero degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione istituzionale (-11% dal 2015/2016), sia quello degli alunni del servizio a domanda individuale (-5% dal 2015/2016). Il servizio è stato erogato in 804 centri di refezione scolastica con un aumento di quelli con gestione centralizzata del 45% e una diminuzione di quelli in autogestione del 22% nel periodo considerato.



Tavola 6.10 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
centri di ristorazione in appalto (*)	442	445	441	445	441	479	643	45%
centri di ristorazione in gestione diretta (**)	206	203	212	288	212	161	161	-22%
alunni refezione istituzionale (n.)	156.891	154.468	152.393	149.896	144.336	140.669	139.144	-11%
alunni refezione domanda individuale (n.)	545	878	1.019	1.066	170	359	517	-5%

(*) Parte dei centri indicati sono passati in appalto solo dal 01/01/2022.

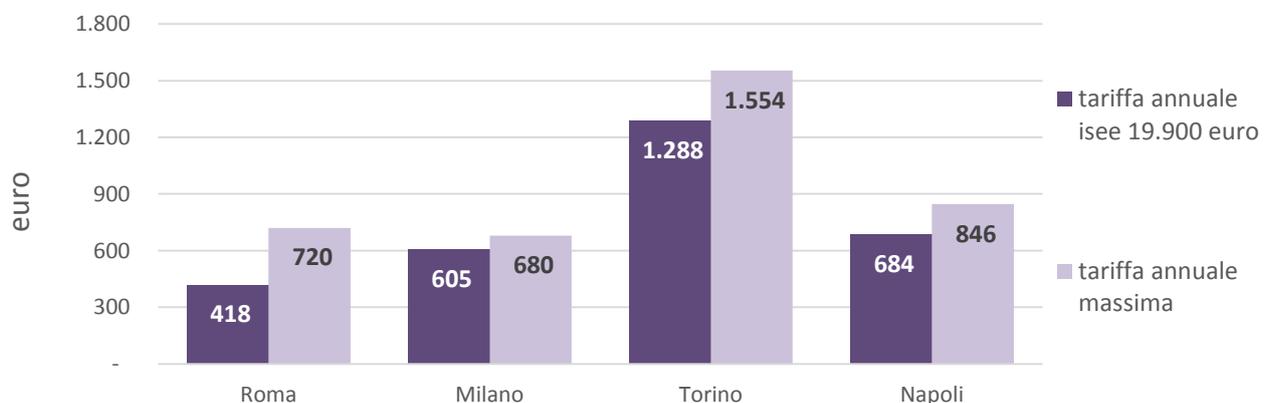
(**) Centri attivi solo fino al 31/12/2021.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nell'anno educativo 2021/2022 il servizio è stato erogato mediante 804 centri di refezione, di cui 643 in appalto e 161 in gestione diretta centralizzata. Complessivamente, gli utenti del servizio di refezione sono stati 139.661, di cui la componente a domanda individuale non arriva all'1%; gli utenti della refezione istituzionale (139.144 nel 2021/2022) seguono un trend tendenziale continuo calo nel periodo osservato, in diminuzione dell'1% rispetto all'anno precedente e dell'11% rispetto al 2015/2016.

Come per l'asilo nido, anche per la refezione scolastica le tariffe annuali sono state calcolate per due famiglie, la prima con Isee pari a 19.900 euro e la seconda in fascia massima. La composizione della famiglia tipo utilizzata per la simulazione di spesa è la stessa, due adulti e bambino di sei anni che frequenta la scuola primaria; le tariffe ipotizzano un consumo di 5 pasti a settimana per 9 mesi l'anno.

Per la famiglia tipo con Isee di 19.900 euro, Roma è la città più economica (418 euro/anno) seguita da Milano e Napoli (rispettivamente 605 e 684 euro). Torino è invece la città più costosa, con una spesa annua quasi tripla (1.288 euro). Se si considera la tariffa applicata alla fascia Isee massima, la città più conveniente risulta Milano (680 euro), seguita da Roma (720 euro) e Napoli (846 euro); come per gli asili nido, Torino rimane invece la città dove il servizio è in assoluto il più costoso per tutte le tipologie familiari oggetto di simulazione di spesa. La comparazione delle tariffe romane con quelle delle altre città e l'ampia differenza tra spesa massima e spesa della famiglia tipo con Isee pari a 19.900 evidenziano come, rispetto agli altri comuni, l'Amministrazione Capitolina utilizzi la leva tariffaria per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate (Tavola 6.11).

Tavola 6.11 Spesa annua di due famiglie tipo per la refezione scolastica nella scuola primaria (anno educativo 2021/2022)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.



6.3 Trasporto scolastico

Il sistema del trasporto pubblico a servizio degli studenti che frequentano la scuola dell'obbligo comprende:

- linee di trasporto pubblico locale programmate in base alle esigenze e agli orari di ingresso e uscita degli istituti scolastici;
- linee di trasporto riservato scolastico, a domanda individuale.

Le linee scolastiche che fanno parte del servizio di trasporto pubblico locale sono erogate da ATAC e Roma TPL in forza di previsioni contrattuali attualmente vigenti in regime di proroga, rispettivamente con scadenza al 31 dicembre e al 31 ottobre del 2022 ([DGCa 96/2022](#) e DD 1220/2021 del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti). I collegamenti scolastici gestiti da ATAC sono 35 (progressivamente sub-affidati a operatori privati selezionati attraverso una procedura di qualifica a partire da gennaio 2021), quelli gestiti da Roma TPL sono 57.

Nel corso dell'emergenza pandemica, da gennaio 2021 a marzo 2022, sono inoltre state attivate delle linee integrative gestite da ASTRAL, con la finalità di consentire un maggiore distanziamento nei tragitti scolastici, anche se l'efficacia di tale intervento si è rivelata molto limitata in quanto gli utenti hanno prevalentemente continuato ad utilizzare le linee tradizionali (un approfondimento si trova nel Capitolo 4, paragrafo 4.7, di questa Relazione Annuale).

Il trasporto riservato scolastico è invece un servizio a domanda individuale di supporto al sistema educativo scolastico dell'infanzia e dell'obbligo. Viene erogato a favore degli alunni residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico o in cui il servizio di trasporto pubblico è inadeguato, ovvero degli alunni che, a causa delle distanze dai plessi scolastici e dei tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole. Condizione essenziale per presentare la domanda è la residenza nel territorio di Roma Capitale e la frequenza, da parte del minore, di una scuola ricadente nel municipio di residenza.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado. Per gli alunni appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti il servizio è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Particolare attenzione è riservata agli alunni con disabilità, a cui il servizio è erogato anche per la frequentazione delle scuole secondarie di secondo grado; per questi utenti il servizio è inoltre di tipo "porta a porta" tra l'abitazione e la scuola ed è svolto con vetture attrezzate di pedane mobili.

Per erogare il servizio, Roma Capitale si avvale di più soggetti selezionati in base a procedure di gara: alcuni per la fornitura di vettori e dei relativi conducenti, altri per le attività di accompagnamento a bordo delle vetture. Roma Servizi per la Mobilità (RSM) supporta il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti, nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.

Ai sensi dell'art. 32 co. 8 del [D.lgs. 50/2016](#), nel corso del 2021 Roma Capitale ha proceduto all'aggiudicazione dell'appalto ai nuovi gestori e all'esecuzione del contratto in via d'urgenza. Il servizio, suddiviso in cinque lotti, è attivo dall'inizio del 2022 per una durata complessiva di 80 mesi.

La Tavola 6.12 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per anni educativi, dal 2015/2016 al 2021/2022. Nell'anno educativo 2021/2022, per il trasporto riservato scolastico sono stati impiegati 412 mezzi di cui 228 per il trasporto degli alunni con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 5.641, di cui 844 sono utenti con disabilità e 626 appartengono alle comunità nomadi.



Tavola 6.12 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

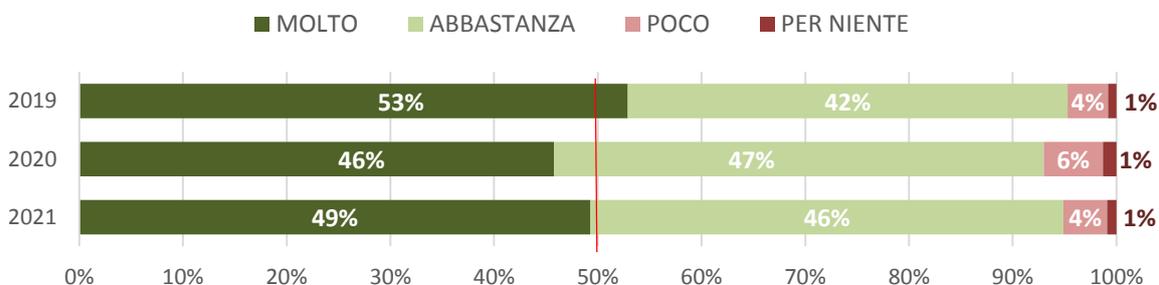
TRASPORTO SCOLASTICO	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
mezzi trasporto normodotati	224	194	152	153	157	166	166	-26%
mezzi trasporto diversamente abili	221	221	228	228	228	228	228	3%
mezzi trasporto rom, sinti e caminanti	nd	nd	20	20	28	18	18	-10%
utenti totali trasporto scolastico	7.248	7.248	8.775	7.761	7.212	5.596	5.641	-22%
utenti con disabilità	1.009	1.009	1.032	997	997	844	844	-16%
utenti rom, sinti e caminanti	1.280	1.771	1.002	989	799	630	626	-51%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Dal 2015/2016 il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio è diminuito del 22%, con un andamento negativo più che proporzionale del numero di utenti provenienti dalle comunità nomadi (-51%) e una contrazione più contenuta del numero degli utenti con disabilità (-16%). Nel periodo considerato, il numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati è calato del 26%, così come i mezzi per il trasporto dei Rom, Sinti e Caminanti diminuiti del 10%, invece è in aumento del 3% il numero dei mezzi dedicato alle persone con disabilità.

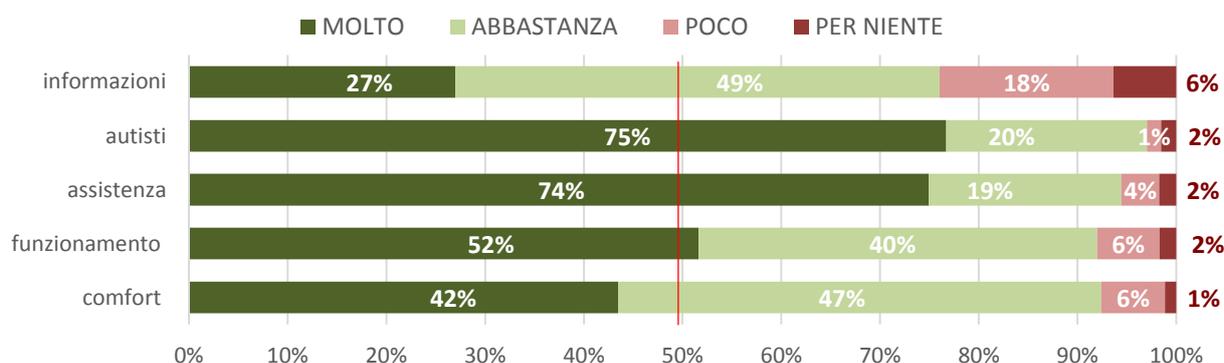
Per il trasporto riservato scolastico è possibile analizzare i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM nel triennio dal 2019 al 2021. Le indagini sono state effettuate su campioni piuttosto numerosi rispetto agli universi di riferimento (949 utenti nel 2019, 802 nel 2020 e 663 nel 2021). Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: quasi la metà degli intervistati (49%) dichiara di essere molto soddisfatto, mentre un 43% è abbastanza soddisfatto; gli utenti poco o per niente soddisfatti sono invece una minoranza (5%; Tavola 6.13).

Tavola 6.13 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.14 Soddisfazione macro-fattori di qualità



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



L'analisi, a livello di macro-fattori, evidenzia un deciso apprezzamento, sia per gli autisti (75,1% di utenti molto soddisfatti), sia per il personale di assistenza (74,2% di utenti molto soddisfatti). Il funzionamento e l'efficienza dei mezzi, così come il comfort e la comodità, registrano comunque valutazioni ampiamente positive (percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti intorno al 90%). La disponibilità e la qualità delle informazioni sul servizio vengono valutate positivamente da circa il 75% degli intervistati, ma in questo caso la percentuale di insoddisfatti raggiunge il 23,8% (Tavola 6.14).

6.4 Trasporto persone con disabilità

Al fine di migliorare la mobilità delle persone con disabilità, Roma Capitale mette a disposizione servizi e agevolazioni per garantirne l'integrazione sociale e lavorativa. Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità è gestito dal Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti che si avvale del supporto di Roma Servizi per la Mobilità per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica. Il servizio può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio di Roma Capitale, ipovedenti o con cecità totale ([L. 138/2001](#), art. 4), ovvero con disabilità grave ([L. 104/92](#), art. 3, comma 3) e in possesso del contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità.

Il servizio è disciplinato dal "*Regolamento dei servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità*" approvato con [DAC 129/2018](#), poi successivamente modificato con [DAC 47/2019](#) e da ultimo con [DAC 138/2020](#). Tale Regolamento individua i criteri e le modalità per l'accesso a interventi, misure e servizi per la mobilità individuale delle persone con disabilità residenti nel territorio di Roma Capitale, per consentire loro di recarsi nei luoghi di lavoro, di studio, di terapia o dove svolgono le proprie attività sociali e sportive nell'ambito del territorio capitolino.

L'accesso al servizio avviene tramite domanda di ammissione in graduatoria; il Regolamento prevede l'aggiornamento annuale della lista d'attesa con l'inserimento dei nuovi utenti che abbiano presentato la relativa domanda entro il 15 gennaio di ogni anno. La graduatoria vigente al momento è valida fino al 31 dicembre 2022 (approvata con DD 948/2019 e successivamente integrata con DD 647/2020).

Le tre tipologie di trasporto previste dal Regolamento sono:

- trasporto *collettivo*, effettuato con pulmini e/o vetture fornite da un soggetto gestore;
- trasporto *individuale*, utilizzando le vetture dei taxi convenzionati con Roma Capitale;
- trasporto *autogestito* (solo per le categorie lavoro e studio): viene erogato alla persona disabile un contributo omnicomprensivo a copertura delle spese di trasporto dietro presentazione di apposita documentazione.

Il servizio di *trasporto collettivo delle persone con disabilità* avviene tramite un unico gestore. Dal 1° ottobre 2021 il gestore è la MEDICOOP Società Cooperativa Sociale, affidataria del servizio (Graduatoria Unica ex [DAC 129/2018](#) – Lotto Unico, CIG: 8541120332; aggiudicazione dell'appalto con DD 723/2021 del 28 giugno e affidamento del servizio con DD 1048/2021 del 21 settembre).

Al contrario, il *trasporto individuale delle persone con disabilità* è gestito da più soggetti abilitati. Al fine di individuare gli operatori idonei all'erogazione del servizio, è stato pertanto costituito l'Albo dei soggetti abilitati all'erogazione del servizio mediante piattaforma gestionale "STID". Gli utenti ammessi in graduatoria che hanno scelto la modalità di trasporto individuale possono accedere al servizio contattando direttamente i seguenti operatori abilitati: Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Cooperativa Samarcanda.



La distanza percorsa e altre informazioni sulle corse effettuate sono rilevate tramite un applicativo informatico, che gli operatori abilitati devono scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in base alla lunghezza dello spostamento; ciascun operatore, all'atto di iscrizione all'albo degli operatori abilitati, ha la facoltà di accettare la tariffa o di proporre una riduzione percentuale sulla stessa. L'attività di validazione delle corse viene invece condotta da RSM.

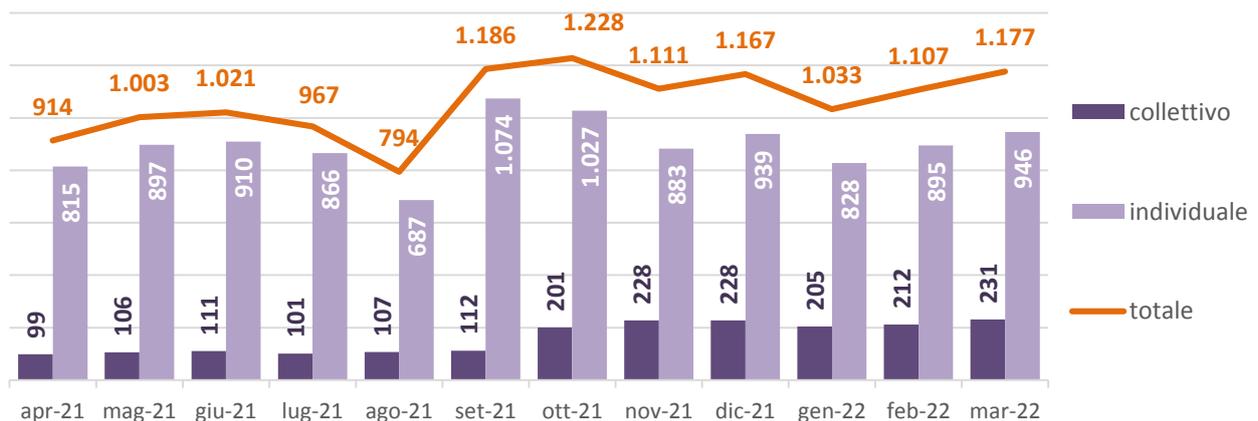
Attualmente gli utenti attivi, che hanno utilizzato il servizio a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, sono 1.685 (Tavola 6.15).

Tavola 6.15 Utenti attivi per tipologia di trasporto al 30 aprile 2022

Trasporto persone con disabilità	Attività sociali	Lavoro	Terapia	Sport	Studio	Totale
Collettivo	53	95	40	5	2	195
Individuale	1.104	263	93	8	7	1.475
Autogestito	-	15	-	-	-	15
Totale	1.157	373	133	13	9	1.685

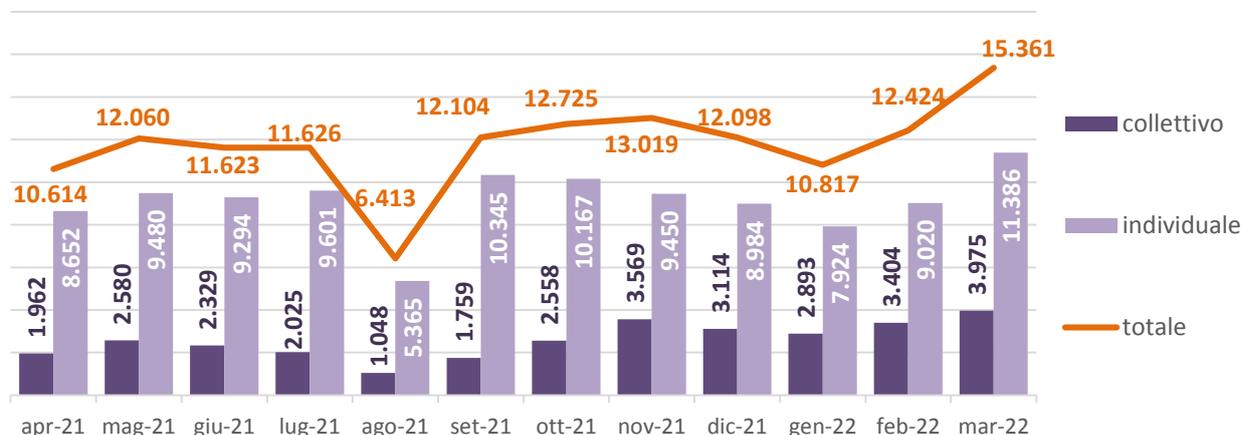
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.16 Utenti/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2021/marzo 2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.17 Corse/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2021/marzo 2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

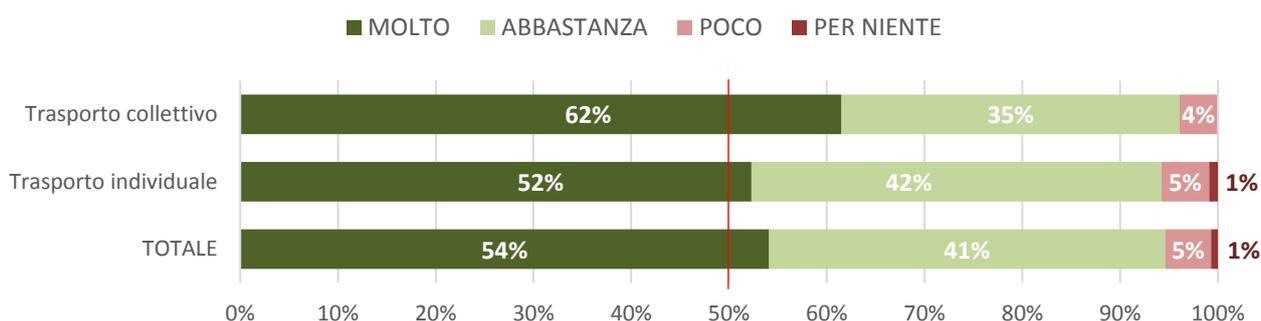


Nelle Tavole 6.16 e 6.17 sono presentati alcuni dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente. Dopo la fisiologica flessione del mese di agosto, la domanda di servizi di trasporto da parte delle persone con disabilità è andata aumentando, attestandosi nel marzo 2022 a un livello decisamente superiore a quello di aprile 2021.

La soddisfazione degli utenti viene rilevata da Roma Servizi per la Mobilità. Nel 2021, il servizio nel complesso è stato valutato positivamente dagli utenti (Tavola 6.18): su un campione di 405 persone (circa un quarto degli utenti attivi), più della metà dei rispondenti dichiara di essere molto soddisfatto e un ulteriore 41% è abbastanza soddisfatto, con una quota solo residuale di insoddisfatti (5,4%). La soddisfazione è particolarmente elevata tra gli utenti del trasporto collettivo, che risulta essere la tipologia di trasporto più gradita, anche se utilizzata da un numero di utenti molto minore (cfr. ancora Tavola 6.15).

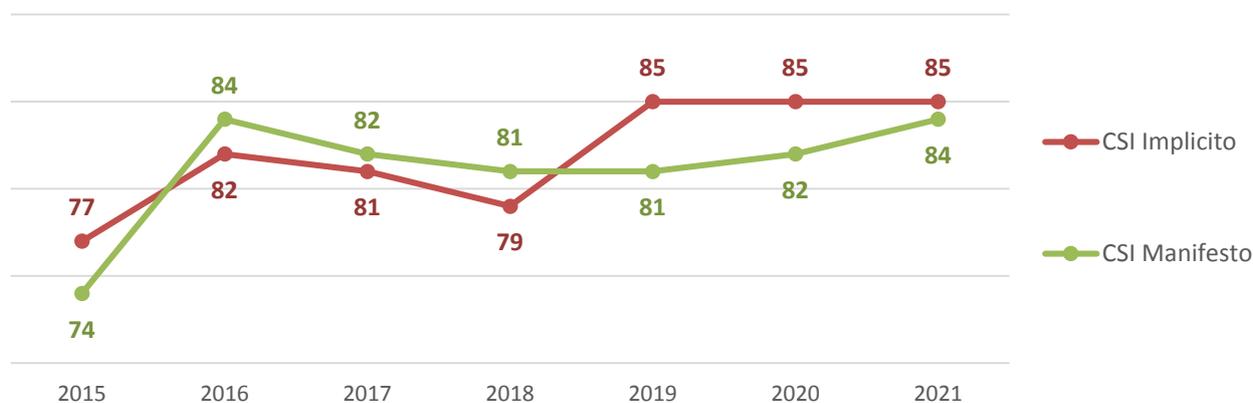
Nel 2021 il gradimento generale da parte degli utenti è rimasto in linea con quello dell'anno precedente e la soddisfazione generale rimane buona. Nello specifico, sia l'indice di soddisfazione implicito (indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio) che l'indice di soddisfazione manifesto (indice sintetico della soddisfazione dichiarata prima del passaggio in rassegna degli attributi di qualità) nell'ultimo periodo sono rimasti a livelli elevati e in tendenziale miglioramento: dal 2015 la media delle valutazioni è sempre superiore ai 74 punti, con un picco di gradimento dal 2019 al 2021 di 85 punti sul CSI implicito (Tavola 6.19).

Tavola 6.18 Soddisfazione espressa dagli utenti per la qualità del servizio (2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.19 Andamento dell'indice di soddisfazione generale, customer satisfaction index (CSI, 0-100)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



6.5 Farmacie comunali

Le farmacie comunali nascono per garantire il servizio fondamentale della distribuzione dei farmaci e dell'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private; si tratta solitamente delle zone più periferiche, di quelle dove il reddito è più basso o più in generale nelle quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi.

Originariamente, le farmacie comunali erano gestite direttamente dal Comune di Roma. Con [DCC 5/1997](#) è stata approvata la trasformazione delle farmacie comunali da servizio in economia ad Azienda Speciale, istituendo l'Azienda Speciale Farmaceutica del Comune di Roma (ai sensi della [L. 142/1990](#)), denominata Azienda Farmasociosanitaria Capitolina – Farmacap (di seguito, Farmacap). L'espletamento del servizio farmaceutico con la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo, nel rispetto delle finalità statutarie, è stato inizialmente regolato mediante contratto di servizio, approvato con [DGC 453/2000](#), di durata pari a cinque anni e mai più rinnovato. Sulla base di quanto previsto all'art. 4, punto 2, dello stesso CdS (che impegna le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo"), il CdS continua a regolare i rapporti fra le parti in assenza di formale proroga.

Dal 2014, l'attività di Farmacap è proseguita in regime di commissariamento, con bilanci non approvati dal 2013. A novembre 2021, la nuova amministrazione ha annunciato di voler riattivare quanto prima l'iter di approvazione dei bilanci d'esercizio e ha chiesto al Commissario Straordinario di Farmacap di formulare al più presto un Piano di Risanamento per garantire la continuità aziendale e ristabilire l'equilibrio economico e finanziario dell'azienda, al fine di ovviare a una situazione di criticità finanziaria che avrebbe altrimenti portato alla liquidazione ([DGCa 275/2021](#)).

Nel 2022, dopo anni di stallo, l'Assemblea Capitolina è intervenuta attivamente al fine di scongiurare la liquidazione dell'azienda. Con l'intento di rilanciarla, ha quindi approvato i bilanci di esercizio dal 2013 al 2019 ([DAC 33/2022](#)), il bilancio 2020 ([DAC 34/2022](#)) e quello 2021 ([DAC 59/2022](#)).

Inoltre, il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro per Farmacap, vincolato all'approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 ([DAC 35/2022](#)). Con tale intervento, ci si propone di:

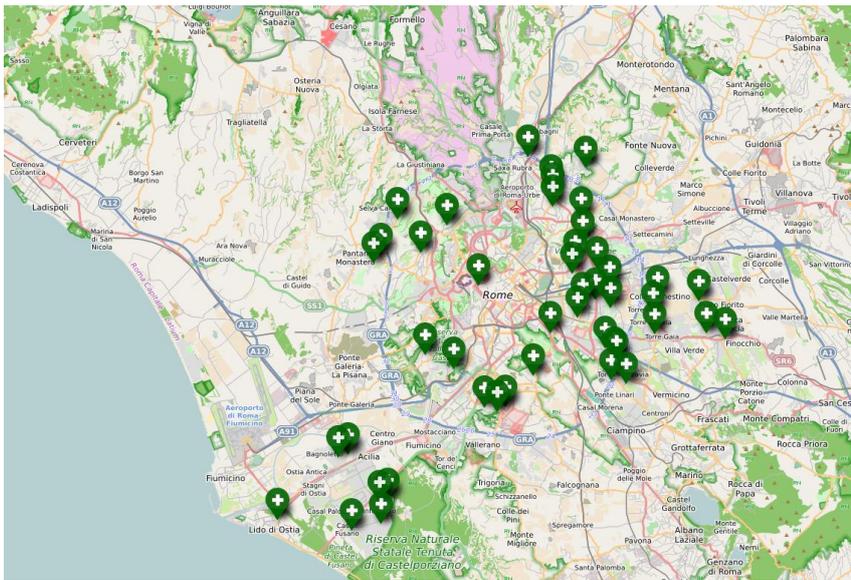
- coprire le perdite pregresse e le posizioni debitorie di Farmacap verso le banche;
- cambiare la politica di acquisto della merce in modo che Farmacap acquisti da grossisti attraverso l'acquisto diretto;
- vendere il patrimonio immobiliare Farmacap non in uso;
- aumentare il capitale sociale di 5 milioni di euro.

In sostanza, l'obiettivo del Piano di Risanamento è quello di tornare a generare utile, rafforzando l'offerta dei servizi erogati dalle 45 Farmacie comunali Farmacap, che assicurano un presidio sociale soprattutto nei municipi periferici con maggiori criticità. Il maggior numero di Farmacie comunali si trova infatti concentrato nei municipi del quadrante est della città (III, VI, VII) e nel X municipio, che sono i più popolati (Tavole 6.20 e 6.21).

Il servizio svolto dalle farmacie Farmacap è largamente apprezzato dai cittadini, che da anni esprimono voti di piena sufficienza nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolta annualmente dall'Agenzia. A partire dal 2020, l'apprezzamento del servizio è cresciuto e negli ultimi anni quello delle farmacie comunali emerge come il servizio più apprezzato dai romani (cfr. più avanti, Tavola 6.45), probabilmente anche grazie ai servizi ulteriori aggiuntivi che le farmacie comunali erogano oltre alla vendita di farmaci e prodotti da banco. La Tavola 6.22 riporta il numero di farmacie comunali che offrono le diverse tipologie di servizi aggiuntivi.

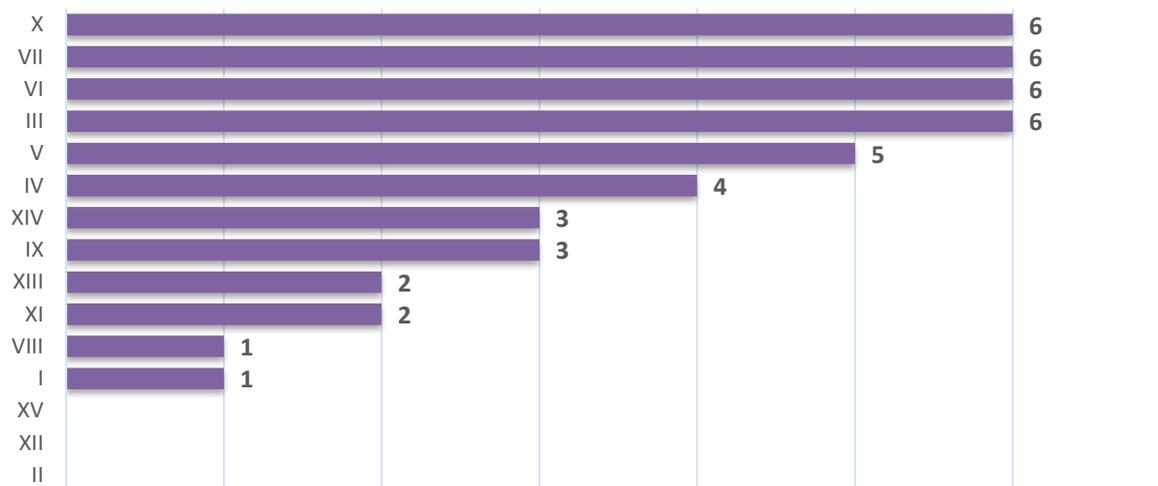


Tavola 6.20 Mappa delle farmacie comunali sul territorio di Roma Capitale



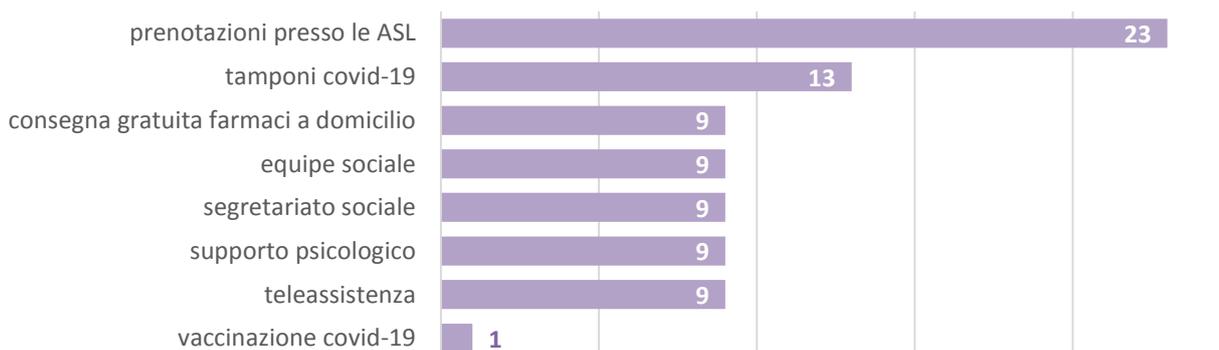
Fonte: ACOS.

Tavola 6.21 Numero di farmacie comunali per municipio



Fonte: ACOS.

Tavola 6.22 Numero di farmacie comunali che offrono vari servizi ulteriori



Fonte: ACOS.



Per concludere, con [DAC 60/2022](#) sono state apportate delle modifiche allo Statuto di Farmacap (già parzialmente modificato nel 2004 con [DCC 194/2004](#)). Come specificato nel dispositivo, le modifiche sono state apportate per finalità di adeguamento rispetto:

- al contesto normativo vigente (con particolare riferimento al TUEL, [D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.](#));
- alla riduzione dei costi degli apparati amministrativi ([D.L. n. 78/2010](#));
- a quanto previsto nella deliberazione istitutiva dei municipi ([DCC 22/2001](#));
- a quanto previsto nello Statuto di Roma Capitale ([DAC 8/2013](#) e ss.mm.ii.);
- alla deliberazione avente ad oggetto “Indirizzi per la designazione, la nomina e la revoca dei rappresentanti di Roma Capitale presso Enti, Aziende, Istituzioni e Società Partecipate” ([DAC 109/2021](#)).

In particolare, per quanto riguarda la normativa nazionale vigente, le modifiche dello statuto di Farmacap tengono conto anche delle variazioni introdotte con [D.lgs. n. 118/2011](#) alla precedente disciplina delle “Aziende speciali e istituzioni” (art. 114 del TUEL), in relazione:

- ai principi contabili generali di cui all’allegato 1 al [D.lgs. n. 118/2011](#) e al codice civile;
- al passaggio dal concetto di “pareggio di bilancio” a quello di “equilibrio economico”;
- all’introduzione del budget economico almeno triennale al posto del bilancio economico e di previsione annuale e triennale;
- all’introduzione del piano degli indicatori di bilancio quale documento obbligatorio.

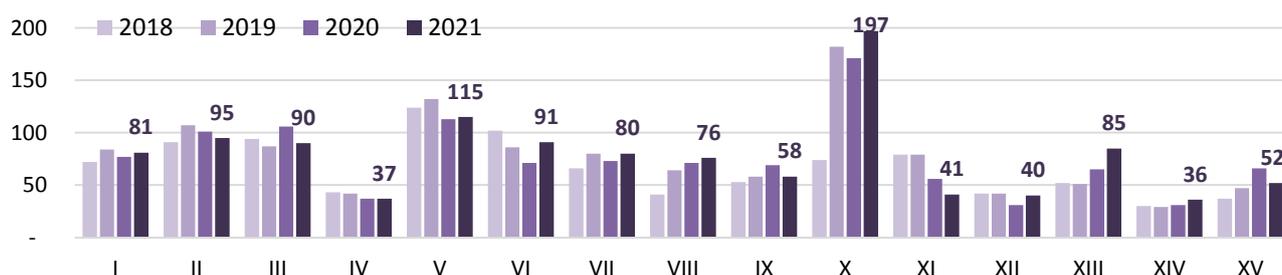
6.6 Servizi sociali municipali

La nuova Amministrazione Capitolina – con l’approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali ([DAC 57/2021](#)) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti ([DGCa 306/2021](#)) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell’erogazione dei servizi sociali.

Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l’assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Tavole 6.23, 6.24 e 6.25 è riportato l’andamento, relativo agli ultimi quattro anni, del numero di assistiti in assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: *minori* (SISMIF), *persone con disabilità* (SAISH) e *anziani* (SAISA).

Per tutti i servizi di assistenza domiciliare, il numero di utenti è complessivamente aumentato nel biennio 2018/2019; tra il 2019 e il 2020 è invece diminuito sia il numero di minori sia quello degli anziani in assistenza domiciliare, con una leggera ripresa nel 2021. Per i disabili, il numero degli assistiti è andato tendenzialmente aumentando, con differenze a livello territoriale, anche grazie alla possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima stanziati dalla Regione Lazio (con contributi erogati in favore delle persone non autosufficienti in condizioni di disabilità gravissima, secondo le linee guida approvate con [DGCa 32/2019](#)).

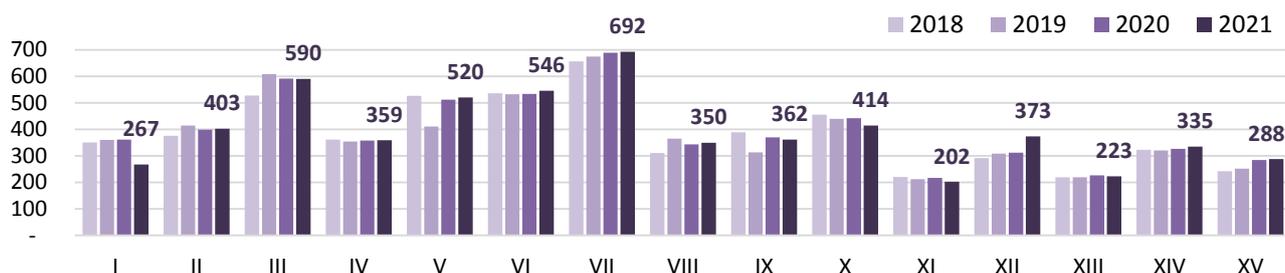
Tavola 6.23 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

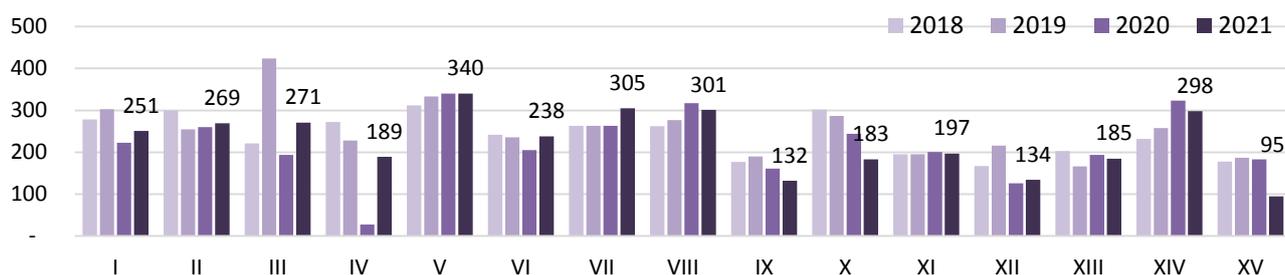


Tavola 6.24 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Tavola 6.25 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)



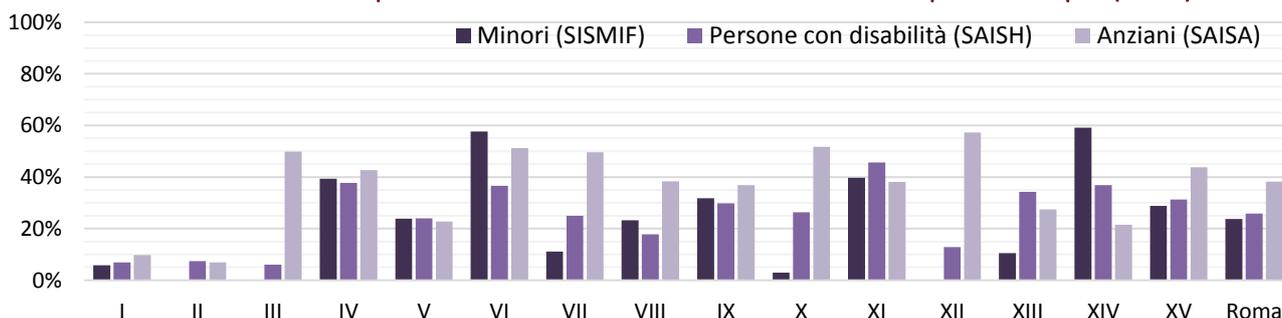
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Dal punto di vista territoriale, l'assistenza domiciliare è meno richiesta nei municipi del quadrante nord-ovest (dall'XI al XV). Il maggior numero di assistiti, per i minori, si trova nel municipio X seguito dal V, per le persone con disabilità nel VII e nel III, mentre per gli anziani la situazione è più omogenea, con una leggera prevalenza nel V municipio.

L'incidenza della lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate) in generale risulta più grave per gli anziani, ma è estremamente disomogenea nei vari municipi. Questa situazione si verifica poiché tale rapporto dipende da una molteplicità di fattori, fra cui il numero di domande d'iscrizione, il reddito dei richiedenti, l'entità dei fondi destinati al servizio, la capacità di presa in carico degli operatori, solitamente appartenenti al terzo settore, a cui è stata affidata l'erogazione materiale delle prestazioni (Tavola 6.26).

Da questo punto di vista, la domanda appare adeguatamente soddisfatta nei municipi I e II. I municipi più in sofferenza sono invece il VI, l'XI e il IV, con liste di attesa in media vicine al 40%. La problematica è particolarmente accentuata per gli anziani (nel XII, X e VI municipio la domanda inevasa è superiore al 50%), ma anche la lista di attesa per l'assistenza ai minori supera il 55% nei municipi XIV e VI. L'attesa per le persone con disabilità è invece più contenuta, ma arriva al 46% nell'XI municipio.

Tavola 6.26 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, 2021.



6.7 Servizi cimiteriali

Roma è dotata di tre cimiteri principali (Campo Verano, Flaminio, Laurentino-Trigoria) e altri otto cimiteri suburbani: Castel di Guido, Cesano, Isola Farnese, Maccarese, Ostia Antica, Santa Maria del Carmine (Parrocchietta), San Vittorino e Santa Maria di Galeria. I cimiteri appartengono al demanio comunale e i servizi cimiteriali, gestiti in economia fino al 1998, sono stati affidati da Roma Capitale ad AMA SpA (di seguito AMA), da ultimo fino al 27 settembre 2024 ([DAC 53/2015](#)).

Lo svolgimento dei servizi è regolato tramite il Contratto di Servizio (di seguito CdS), valido dal 16 maggio 2018 al 16 maggio 2023 ([DGCa 99/2018](#)). AMA, per il tramite del Servizio Cimiteri Capitolini, provvede alle attività relative al rilascio e alla gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni ecc.), nonché alla gestione delle operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni, quest'ultime affidate esternamente insieme alla conduzione e manutenzione dell'impianto crematorio del cimitero Flaminio. A proposito del crematorio (sulle cui problematiche nel periodo pandemico si veda il [Focus Cimiteri](#) pubblicato dall'Agenzia a luglio 2021), la procedura di gara per il nuovo affidamento si è conclusa a maggio 2021 e il servizio è stato affidato per un valore di circa 3,5 milioni di euro a un raggruppamento di operatori economici per un periodo di 36 mesi ([bando AMA n. 39/2020](#)).

Sempre tramite appalti esterni, AMA si occupa della custodia, vigilanza, pulizia e manutenzione delle sedi cimiteriali (compreso il verde pubblico). Nei servizi cimiteriali oggetto di affidamento rientrano anche i servizi necroscopici e l'illuminazione votiva nel cimitero Laurentino; nei restanti cimiteri l'illuminazione votiva è invece gestita da Areti SpA.

Rispetto al passato, il vigente CdS ha significativamente modificato la regolazione dei rapporti economici tra Roma Capitale e AMA prevedendo l'incasso diretto da parte di Roma Capitale di tutti i proventi cimiteriali (precedentemente introitati da AMA) e una differente modalità di quantificazione dei corrispettivi dovuti. Da marzo 2022, Roma Capitale ha internalizzato le modalità di riscossione, fino ad allora affidate ad AMA in qualità di Agente contabile esterno ([DGCa 47/2022](#)).

Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni viene riconosciuto ad AMA un corrispettivo unitario predeterminato per ogni singola operazione, mentre per la parte rimanente, relativa a tutti i servizi a canone (vigilanza, manutenzione ordinaria, servizi necroscopici ecc.), il corrispettivo complessivo è definito annualmente in termini forfettari e liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale annuo. Al fine di verificare l'adempimento degli obblighi contrattuali in relazione ai servizi a canone e la soddisfazione dei cittadini, il CdS ha istituito, per la prima volta, un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali, affidandone l'esecuzione all'ACoS. Il primo monitoraggio è stato avviato in fase sperimentale nel mese di dicembre 2019 ed è entrato a pieno regime, con estensione delle attività di rilevazione anche a tutti i cimiteri suburbani, nel secondo semestre 2020.

Nella Tavola 6.27 è riportata la regolamentazione contrattuale dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva, mentre nella Tavola 6.28 si leggono gli andamenti dei principali indicatori del settore.

Tavola 6.27 Quadro della regolamentazione contrattuale

Azienda	Servizi	Linee guida	Affidamento		Contratto	
		delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	DAC 77/2017	DAC 53/2015	27/09/2024	DGCa 99/2018	16/05/2023
Areti s.p.a.	Illuminazione votiva	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE E DECRETI GOVERNATIVI.



Tavola 6.28 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori dei servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/20
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)								
concessioni	10.723	10.028	9.371	8.522	6.302	4.932	5.088	3%
tumulazioni	18.404	16.654	16.606	15.666	15.078	13.015	14.088	8%
inumazioni	4.088	4.312	5.399	5.184	5.680	5.660	5.682	0%
cremazioni	13.992	14.322	15.737	15.340	15.542	15.704	16.225	3%
estimulazioni e esumazioni	10.848	13.131	8.757	10.171	7.624	4.305	7.850	82%
affido ceneri	5.217	5.815	6.080	6.201	6.975	6.574	7.941	21%
dispersione nel Giardino dei Ricordi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	632	487	128	-74%
riversamento in ossario/cinerario comune	n.d.	n.d.	n.d.	898	767	784	1.983	153%
raccolta resti mortali/verifica capienza	n.d.	n.d.	n.d.	3.333	5.059	2.786	5.504	98%
DECESSI E SALME GESTITE (n.)								
deceduti a Roma, di cui:	30.170	29.235	31.471	30.097	30.784	33.784	35.145	4%
<i>autorizzati al seppellimento fuori Roma</i>	9.320	8.061	9.240	11.599	9.921	7.871	11.223	43%
<i>sepolti a Roma</i>	20.850	21.174	22.231	18.498	20.863	25.913	24.713	-5%
salme provenienti da fuori Roma	3.838	3.992	3.965	3.817	3.690	3.144	n.d.	-18%
decessi gestiti da AMA	24.688	25.166	26.196	22.315	24.553	28.156	23.957	-15%
pratiche gestite da AMA	34.008	33.227	35.436	33.914	34.474	36.027	35.180	-2%
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)								
ricavi totali	31.099	27.515	31.659	27.450	23.924	22.555	n.d.	-5%
costi totali	31.099	27.514	27.804	26.546	22.996	22.510	n.d.	-2%
ricavi per salma sepolta Roma	1,49	1,09	1,21	1,23	1,01	0,80	n.d.	-21%
ricavi per pratica gestita	0,91	0,51	0,55	0,52	0,44	0,63	n.d.	42%
costo per salma sepolta Roma	1,49	1,09	1,06	1,19	0,97	0,80	n.d.	-18%
costo per pratica gestita	0,91	0,51	0,48	0,51	0,42	0,62	n.d.	48%
QUALITA' PERCEPITA								
voto medio	5,8	5,7	5,5	5,4	5,2	5,8	6,2	7%

Nota: per salme provenienti da fuori Roma e dati economici il delta è calcolato tra 2020 e 2015; per dispersione nel Giardino dei Ricordi da 2019 e 2021; per riversamento in ossario e raccolta resti mortali tra 2018 e 2021.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

Con la [MGCa 8/2022](#) sono stati definiti gli indirizzi strategici finalizzati alla riqualificazione e implementazione dei servizi funebri e cimiteriali di Roma, che indicano tutte le azioni da compiere per il settore nel lungo e medio periodo, tra cui importanti lavori di ristrutturazione, la redazione di un Piano Regolatore Cimiteriale, l'implementazione dei forni crematori e soprattutto l'ampliamento di alcuni cimiteri per circa 215mila mq (Tavola 6.29) e la realizzazione di due nuovi camposanti al Collatino e sul Litorale per ulteriori 400mila mq, così da risolvere l'annoso problema della poca disponibilità di sepolture.

Tavola 6.29 Progetti di ampliamento dei cimiteri capitolini (MGCa 8/2022)

(mq)	superficie	sup. ampliamento previsto	sup. totale con ampliamento	Δ
Cimiteri urbani				
Verano	760.000	-	760.000	-
Flaminio	1.430.000	-	1.430.000	-
Laurentino	200.000	110.000	310.000	55%
Cimiteri suburbani				
Ostia Antica	15.600	-	15.600	-
S. Vittorino	12.000	30.000	42.000	250%
Castel di Guido	2.500	55.000	57.500	2200%
S. Maria di Galeria	3.300	15.000	18.300	455%
Isola Farnese	3.300	-	3.300	-
Cesano	4.500	5.000	9.500	111%
Maccarese	11.000	-	11.000	-
S. Maria del Carmine	3.000	-	3.000	-
Totale cimiteri esistenti	2.445.200	215.000	2.660.200	9%

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Lo stato del servizio

Nel 2021 a Roma sono decedute oltre 35mila persone, con un aumento del 4% rispetto al 2020 e una crescita complessiva del 16% dal 2015 (Tavola 6.30). È lampante l’impatto del covid-19 (oltre che del progressivo invecchiamento della popolazione) sulla mortalità: dalla Tavola 6.31 si deduce quanto la seconda ondata della pandemia (ottobre 2020-gennaio 2021) abbia inciso in maniera incontrovertibile sull’aumento di decessi (come già analizzato negli [studi dell’ISTAT](#)).

Nonostante la mortalità elevata, il volume delle pratiche gestite da AMA (35.180) è diminuito del 2% tra 2020 e 2021 (appena superiori al numero dei decessi, sebbene il loro numero comprenda anche operazioni diverse dalla prima sepoltura), mentre le concessioni cimiteriali sono cresciute appena del 3%, ma comunque dimezzate rispetto al 2021 (Tavola 6.32).

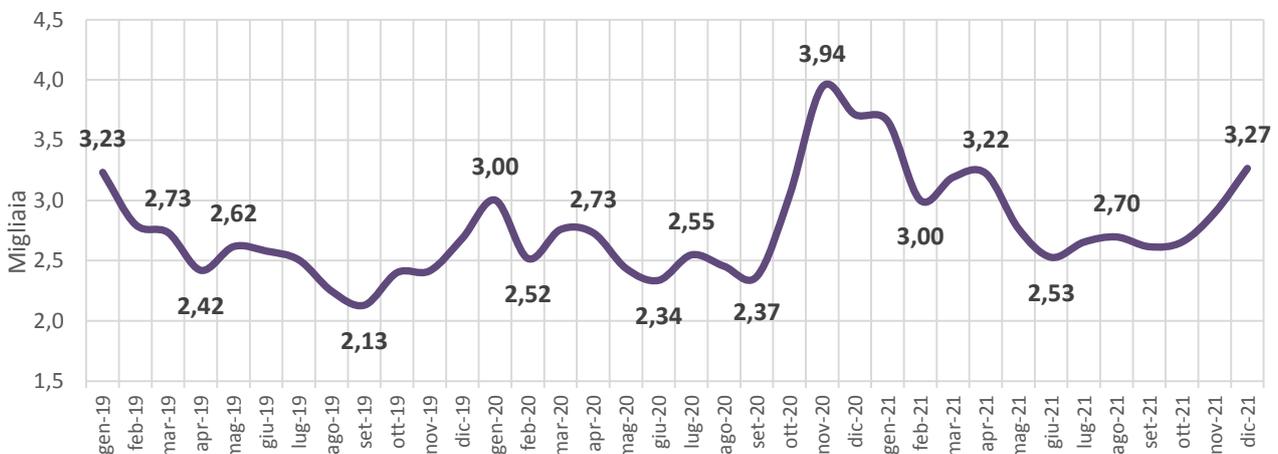
Tavola 6.30 Andamento annuale dei decessi a Roma (2015-2021)



Nota: si tratta del numero dei decessi, avvenuti esclusivamente a Roma Capitale, di individui residenti e non residenti (non sono compresi i decessi dei residenti morti fuori Roma e sono compresi i decessi dei non residenti morti in Roma)

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

Tavola 6.31 Andamento mensile dei decessi a Roma (2019-2021)



Nota: si tratta del numero dei decessi, avvenuti esclusivamente a Roma Capitale, di individui residenti e non residenti (non sono compresi i decessi dei residenti morti fuori Roma e sono compresi i decessi dei non residenti morti in Roma)

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

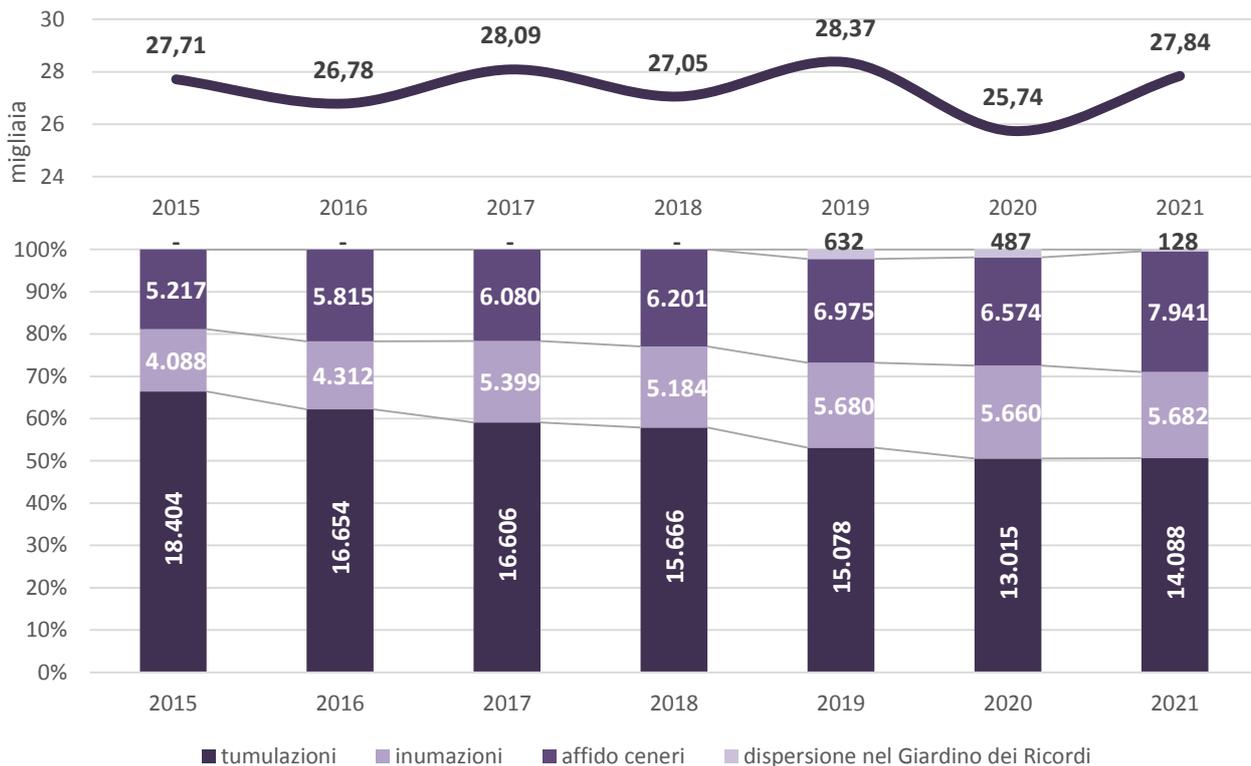
Tavola 6.32 Concessioni cimiteriali (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.33 Numero e percentuale delle operazioni di destinazione delle salme (2015-2021)

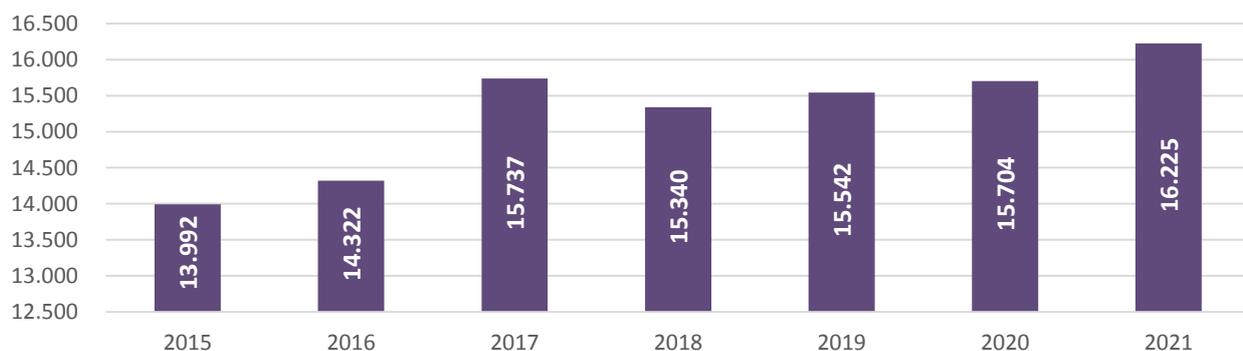


Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Considerando anche le seconde sepolture o eventuali trasferimenti, le operazioni di destinazione delle salme nei cimiteri capitolini sono cresciute complessivamente dell'8% dal 2020 al 2021 (Tavola 6.33). Andando nel dettaglio e seguendo l'andamento storico dal 2015, è interessante notare come abbia preso sempre più piede (sia numericamente sia in percentuale) la pratica dell'affido ceneri, cresciuta di oltre il 50% in 6 anni, mentre la dispersione nel Giardino dei Ricordi non prende piede. Stabile nel biennio, ma in aumento del 39% nel lungo periodo, è la scelta dell'inumazione. Al contrario, le operazioni di tumulazione diminuiscono del 23% nel periodo osservato. Questi andamenti, se da un lato manifestano preferenze più "ideologiche" per la destinazione delle salme, dall'altro denunciano una carenza di loculi (sia per salme, sia per ceneri/resti ossei) nelle sedi cimiteriali.

A prescindere dalla destinazione dei resti e delle salme, la richiesta di cremazione continua a crescere (Tavola 6.34): al cimitero Flaminio nel 2021 sono state effettuate oltre 16mila operazioni, in crescita del 3% su base annua e del 16% dal 2015.

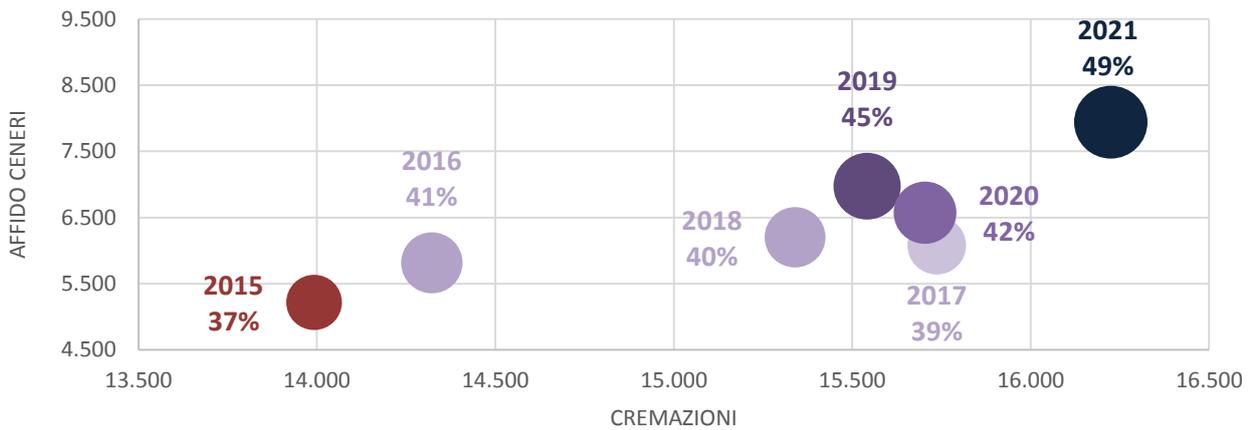
Tavola 6.34 Cremazioni (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.35 Percentuale di affidamento ceneri su cremazioni (2015-2021)

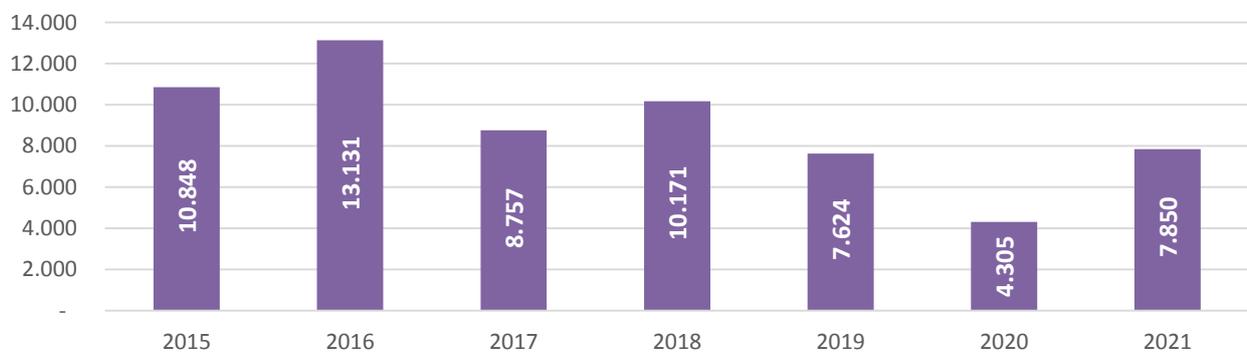


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Contestualmente, è in crescita la percentuale di ceneri affidate ai famigliari sul totale delle cremazioni effettuate: dal 37% del 2015 si è arrivati nel 2021 al 49% (Tavola 6.35).

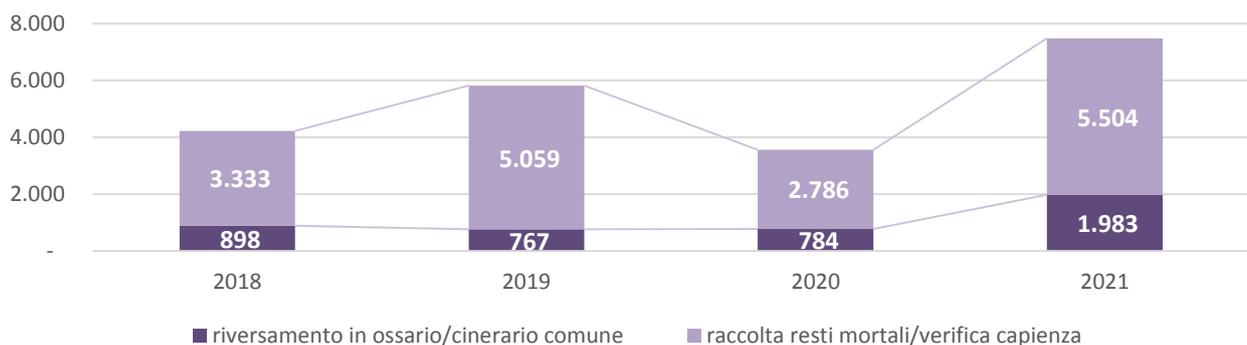
Nel 2021 sono tornate a crescere le operazioni di estumulazione ed esumazione dopo una forte contrazione nel 2020 (Tavola 6.36); aumentano pure i riversamenti in ossario e le raccolte di resti mortali, più del doppio tra gli ultimi due anni (Tavola 6.37). Queste operazioni sono propedeutiche e funzionali al recupero di ulteriori spazi di sepoltura alla scadenza delle concessioni, e uno dei suoi più evidenti effetti è [l'avviso pubblico di assegnazione straordinaria di loculi, aree e lotti al Campo Verano](#), pubblicato a luglio 2022, che mette a disposizione 585 loculi, 35 aree edificabili e 8 lotti residui dell'[asta del 2014](#) (con un ricavo potenziale complessivo di 3 milioni di euro).

Tavola 6.36 Estumulazioni e esumazioni (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

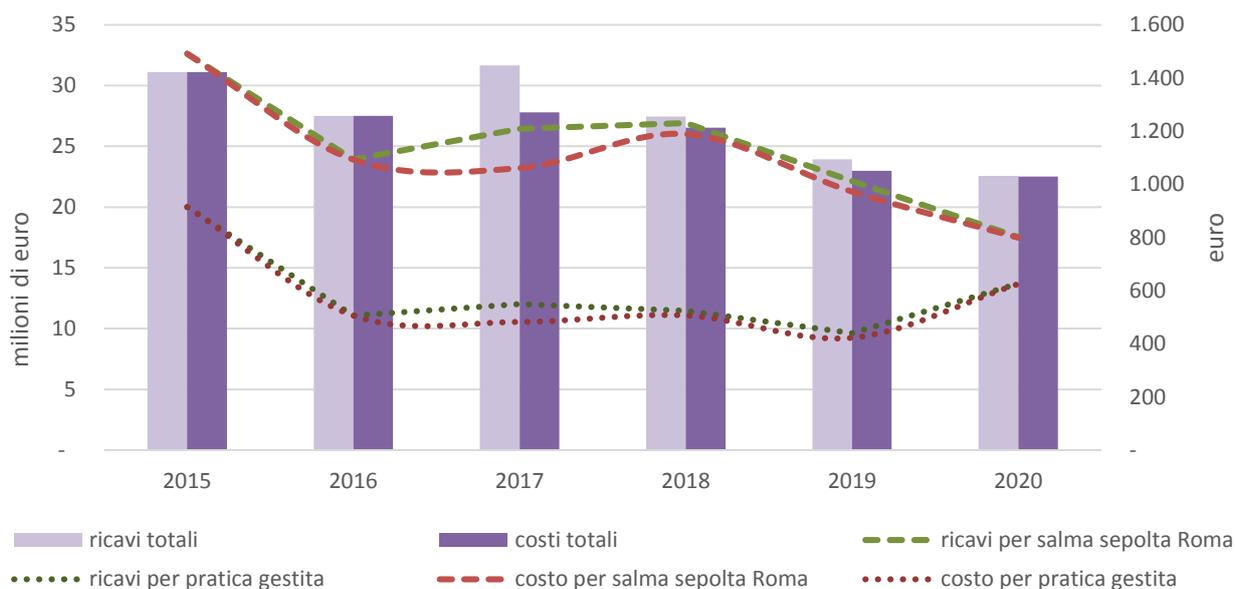
Tavola 6.37 Riversamento in ossario e raccolta resti mortali (2018-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.38 Costi e ricavi (2015-2020)



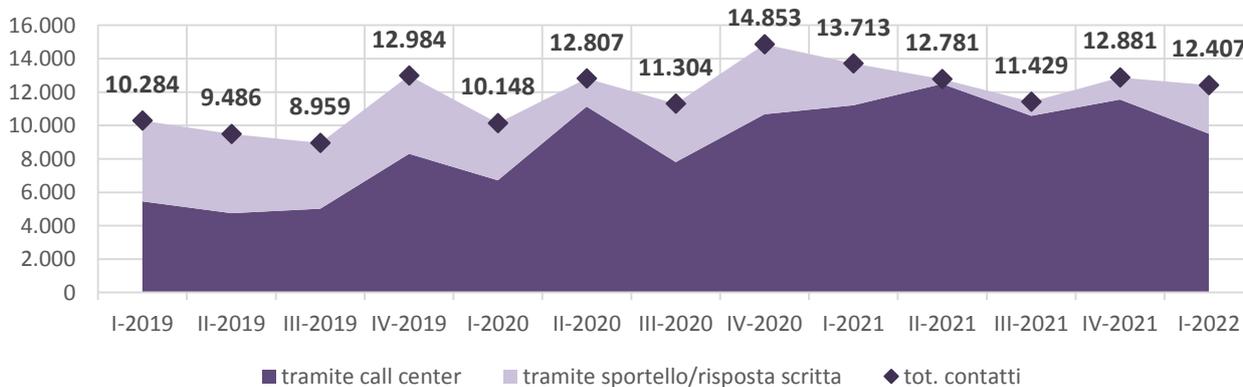
FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA.

Per quanto riguarda i dati di natura economica (Tavola 6.38), i valori di ricavi e costi del servizio sono tratti dal conto economico semplificato per i servizi cimiteriali riportato nei bilanci di esercizio di AMA (annualità dal 2015 al 2020). Nell’orizzonte considerato, si osserva una riduzione sia dei ricavi che dei costi complessivi (-27% ricavi; -28% costi), e conseguentemente questi indicatori si riducono anche per salma gestita. La diminuzione dei ricavi è da attribuirsi sia alle diverse modalità di determinazione del corrispettivo introdotte dal nuovo CdS, sia all’interruzione di alcune attività come quelle di agenzia di onoranze e trasporto funebri, cessate sempre in seguito all’entrata in vigore del CdS.

Comunicazione e informazione all’utenza

I servizi di comunicazione e informazione all’utenza sono erogati tramite il call center e l’Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) sito al Verano, che però dopo il periodo emergenziale è rimasto aperto solo su appuntamento (eccetto i giorni a cavallo della Commemorazione dei defunti per richieste di localizzazione sepolture) e solo se non è possibile risolvere la richiesta dell’utente tramite e-mail. Nelle Tavole 6.39 e 6.40 è illustrato l’andamento dei contatti ricevuti dal call center e dall’URP nell’ultimo triennio. È interessante notare la crescita trimestrale dei contatti (sempre in concomitanza con la Commemorazione dei defunti) e come aumenti il volume di contatti telefonici dopo la chiusura dell’URP (sebbene in calo nei primi mesi del 2022).

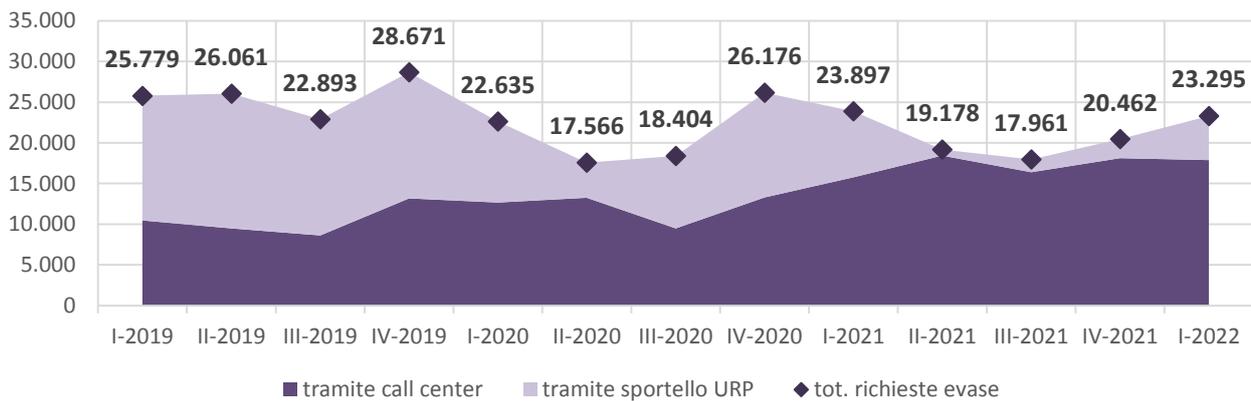
Tavola 6.39 Contatti ricevuti dal call center e dall’Ufficio relazioni col pubblico (2019-I trim. 2022)



FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.40 Richieste evase dal call center e dall'Ufficio Relazioni col Pubblico (2019-I trim. 2022)



FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Il medesimo andamento si riscontra nel numero delle richieste evase, tenendo conto che a ogni contatto può corrispondere più di una domanda.

A Roma manca però lo strumento fondamentale per regolare i rapporti tra soggetto erogatore e utenza, la Carta di Qualità dei Servizi (Tavola 6.41). Nonostante il documento sia stato già predisposto da AMA e condiviso, [ai sensi della DGCa 67/2015](#), coi Dipartimenti Tutela Ambientale e Servizi Delegati, con l'ACoS, con le Associazioni dei Consumatori e con l'Assessorato competente, non è stato ancora convocato il Tavolo di approvazione previo alla pubblicazione (che sarebbe dovuta avvenire entro 6 mesi dalla sottoscrizione del CdS).

Tavola 6.41 Carte dei Servizi cimiteriali nei comuni capoluogo delle 14 città metropolitane

	n. cimiteri	gestore	carta dei servizi	data revisione	previsione rimborso	disponibilità del modulo rimborso	previsione penali
Roma	11	Ama spa	no	-	-	-	sì*
Bari	7	Comune di Bari	no	-	-	-	-
Bologna	2	Bologna Servizi Cimiteriali	sì	dic. 2021	sì	no	sì**
Cagliari	3	Comune di Cagliari	sì	lug. 2021	no	no	-
Catania	2	Comune di Catania	sì	ott. 2021	no	no	-
Firenze	17	Comune di Firenze	sì	gen. 2022	no	no	-
Genova	35	Comune di Genova	no	-	-	-	-
Messina	17	Comune di Messina	sì	ago. 2020	sì	no	-
Milano	10	Comune di Milano	solo cremazioni	dic. 2021	no	no	-
Napoli	9	Comune di Napoli	no	-	-	-	-
Palermo	3	Comune di Palermo	sì	set. 2016	no***	sì	-
Reggio Calabria	23	Comune di Reggio Calabria	sì	n.d.	sì	no	-
Torino	6	AFC Torino spa.	no	-	-	-	sì*
Venezia	16	Veritas spa	sì	apr. 2022	sì	sì	sì*

Nota: * previste nei rispettivi Contratti di Servizio; ** specificate nella Carta dei Servizi; *** sebbene la Carta dei Servizi le preveda, nella tabella allegata è specificato che per nessun disservizio spetta un rimborso.

FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.



Allargando lo sguardo alle altre 13 città capoluogo di città metropolitana (Tavola 6.41), Roma fa parte del sottogruppo che non ha ancora approvato una Carta dei Servizi cimiteriali (insieme a Napoli, Genova, Bari, Torino e in parte Milano). È interessante notare come molte realtà che erogano i servizi in economia abbiano emesso il documento, mentre solo la metà di quelle che hanno affidato i servizi in house abbiano redatto la Carta (Bologna e Venezia).

Un servizio di informazione molto importante, e che eviterebbe un sovraccarico dei call center e degli URP, è quello della ricerca on line della localizzazione dei defunti: a Roma è stato disponibile fino al 2011, quando fu oscurato per motivi di privacy e mai più riattivato. Guardando sempre alle città metropolitane (Tavola 6.42), è evidente che tale questione di privacy sia superabile: se a Messina il servizio fu sospeso nel 2019 sempre per privacy e poi per la cessazione dell'affidamento a una società esterna, a Torino è stato attivato nel 2016 con accesso tramite credenziali, a Milano è disponibile un'app e a Cagliari un sito web totalmente accessibile. A Roma la ricerca online è disponibile solo nel cimitero Acattolico, che è privato, così come in altre simili sedi non gestite dai Comuni: cimitero dello Spirito Santo di Palermo e Allori di Firenze.

Tavola 6.42 Ricerca online dei defunti nei comuni capoluogo delle 14 città metropolitane

	cimiteri	tipologia	n. cimiteri	gestione	strumento	accesso
Roma	Cimiteri comunali	pubblici	11	Ama spa	.*	-
	Cimitero Acattolico	privato	1	Ass. del Cimitero Acattolico per gli Stranieri al Testaccio	sito web	libero
Bari	Cimiteri comunali	pubblici	7	Comune di Bari	-	-
Bologna	Cimiteri comunali	pubblici	2	Bologna Servizi Cimiteriali	totem	libero
Cagliari	Cimiteri comunali	pubblici	3	Comune di Cagliari	sito web	libero
Catania	Cimiteri comunali	pubblici	2	Comune di Catania	-	-
Firenze	Cimiteri comunali	pubblici	17	Comune di Firenze	-	-
	Cimitero di Soffiano	privato	1	Venerabile Arciconfr. della Misericordia di Firenze	-	-
	Cimitero degli Allori	privato	1	Comitato del Cimitero Evangelico agli Allori	sito web**	libero
	Cimitero Israelitico	privato	1	Comunità Ebraica di Firenze	-	-
Genova	Cimiteri comunali	pubblici	35	Comune di Genova	-	-
Messina	Cimiteri comunali	pubblici	17	Comune di Messina	.***	-
Milano	Cimiteri comunali	pubblici	10	Comune di Milano	app	libero
Napoli	Cimiteri comunali	pubblici	9	Comune di Napoli	-	-
Palermo	Cimiteri comunali	pubblici	3	Comune di Palermo	-	-
	Cimitero dello Spirito Santo	privato	1	Ente Camposanto di Santo Spirito	sito web****	libero
Reggio Calabria	Cimiteri comunali	pubblici	23	Comune di Reggio Calabria	-	-
Torino	Cimiteri comunali	pubblici	6	AFC Torino spa	sito web	ristretto
Venezia	Cimiteri comunali	pubblici	16	Veritas spa	-	-

Nota: *disponibile motore di ricerca web fino al 2011, quando fu oscurato per motivi di privacy; ** aggiornato fino al 2003; *** disponibile motore di ricerca web fino al 2019, quando fu oscurato per motivi di privacy e successivamente per scadenza dell'affidamento del servizio; **** parzialmente funzionante.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.

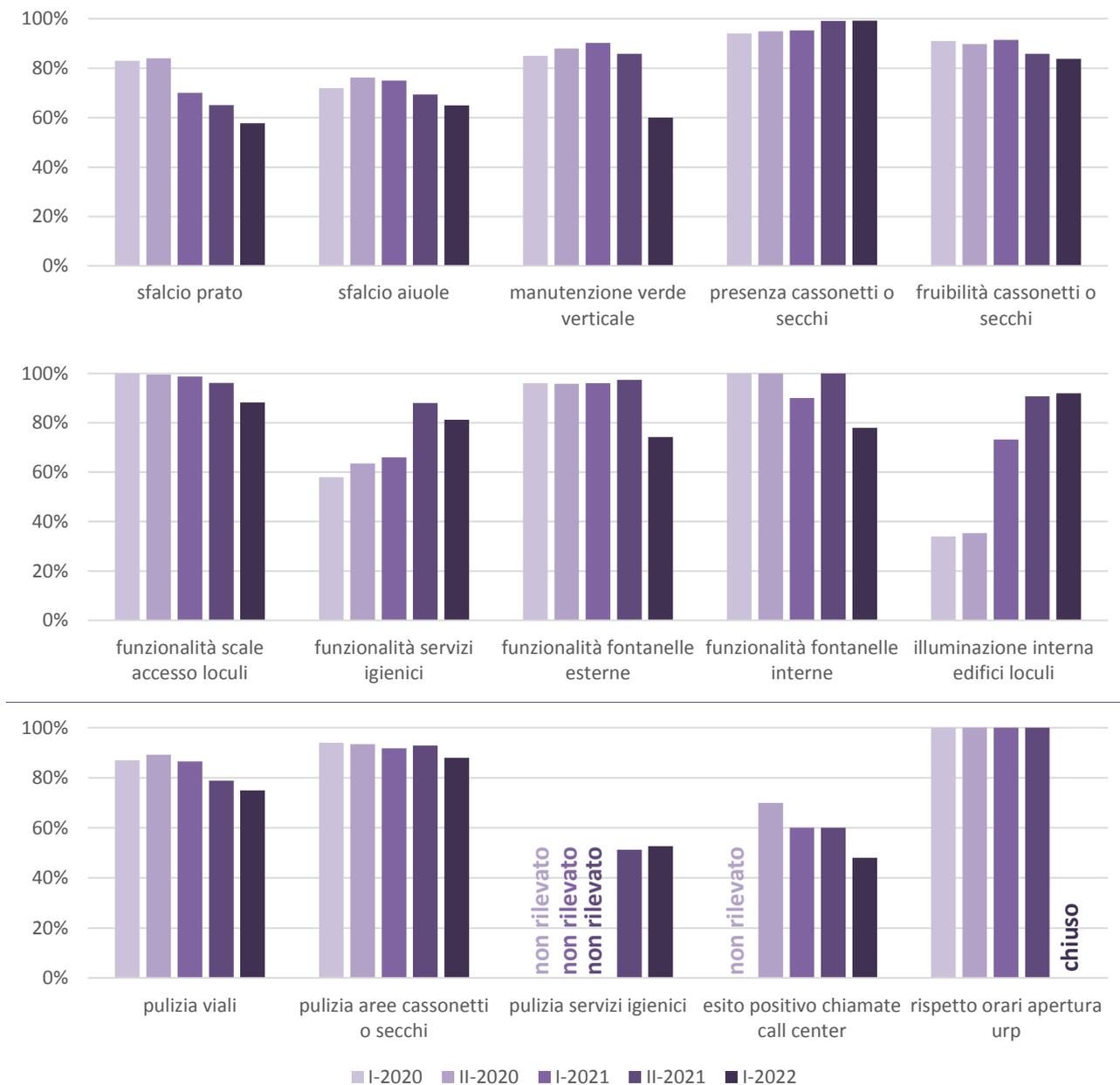


Il monitoraggio della qualità

L’Agenzia conduce il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali, per i quali l’ACoS ha ottenuto [la certificazione da Accredia come Organismo di Ispezione di tipo B](#); contestualmente svolge anche l’indagine di qualità percepita.

Le campagne di ispezione hanno cadenza semestrale e, per la qualità erogata, sono articolate in quattro diverse tipologie di osservazioni/indagini mystery sulla base di indicatori concordati con il Dipartimento Tutela Ambientale: accesso alla sede cimiteriale, visita della sede cimiteriale, mystery client allo sportello URP e al call center cimiteri capitolini. Per la qualità erogata sono previste un totale di 1.200 rilevazioni all’anno, mentre per la qualità percepita sono previste 384 interviste annue.

Tavola 6.43 Monitoraggio servizi cimiteriali: andamento esiti positivi (2020-2022)



Base: minimo 600 ispezioni a semestre; minimo 30 chiamate call center a semestre; minimo 12 visite URP a semestre.

FONTE: ACOs, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI.

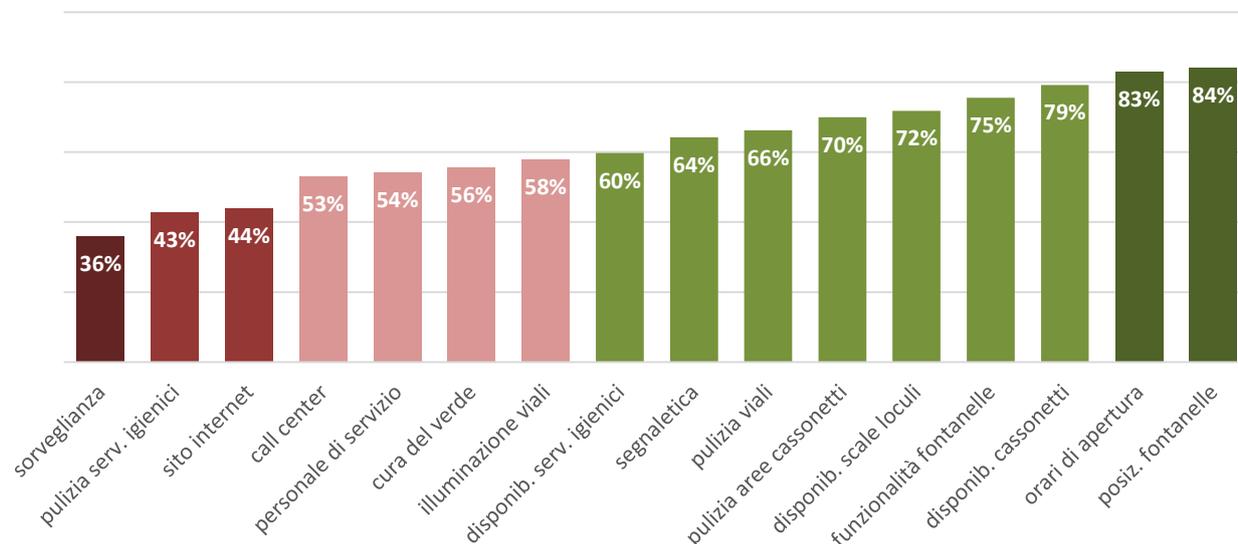


Dopo una fase sperimentale nel mese di dicembre 2019, le attività di monitoraggio sono state avviate a regime solo da gennaio 2020 (a causa dei tempi di cui l'amministrazione ha avuto bisogno per confermare gli indicatori da monitorare, sulla base di una lista proposta dalla stessa Agenzia) ma sono state interrotte il 7 marzo 2020 per l'emergenza sanitaria. Nel I semestre 2020 il monitoraggio ha interessato, oltre ai tre cimiteri urbani, anche il cimitero suburbano di Ostia Antica; nei restanti cimiteri suburbani, le attività sono state avviate solo nel II semestre 2020 a causa dell'ulteriore ritardo con cui sono state trasmesse all'Agenzia le mappe necessarie a permettere l'estrazione dei campioni oggetto di rilevazione. Le visite all'URP del Verano sono sospese da novembre 2021 per la citata chiusura al pubblico.

L'andamento complessivo di conformità degli indicatori contrattuali dal 2020 (Tavola 6.43) segnala un costante peggioramento delle condizioni del verde e della pulizia dei viali (soprattutto al Verano e al Flaminio), della fruibilità dei cassonetti, della funzionalità delle scale loculi (prevalentemente al Verano) e soprattutto della funzionalità delle fontanelle. Migliorano nel tempo, invece, la presenza nelle sedi cimiteriali di cassonetti e secchi e l'illuminazione degli edifici loculi. Quanto ai servizi igienici, altalenante è la loro funzionalità, mentre la pulizia è decisamente carente (soprattutto al cimitero Flaminio). Colpisce il trend del tasso di risposta al call center: nonostante la chiusura dell'URP tale servizio non sembra esser stato potenziato, tanto da ricevere risposta nell'ultimo semestre solo per metà delle chiamate effettuate.

Nell'ultima indagine di qualità percepita del I semestre 2022 (Tavola 6.44) emerge una preoccupante insoddisfazione per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, ritenute sufficienti solo da poco più di un terzo degli intervistati. Al netto dei non rispondenti, alcuni tra gli aspetti più critici sono poi la pulizia dei servizi igienici, il sito internet e il call center (sebbene solo una piccola parte del campione dichiara di conoscerli o di usarli) e la professionalità del personale di servizio. Soddisfano invece più del 75% del campione la funzionalità e la posizione delle fontanelle, la disponibilità dei cassonetti e gli orari di apertura (sebbene nei cimiteri minori siano numerose le lamentele per la chiusura tra le ore 13 e le 15).

Tavola 6.44 Indagine di qualità percepita servizi cimiteriali: valutazioni positive (I semestre 2022)



Base: 213 interviste. Nota: valutazioni dei soli rispondenti. Tasso di risposta: 99% pulizia viali, disponibilità cassonetti e cura del verde; 98% pulizia aree cassonetti; 97% funzionalità cassonetti; 96% orari di apertura e posizionamento cassonetti; 78% sorveglianza e sicurezza; 73% segnaletica interna; 66% disponibilità servizi igienici; 65% pulizia servizi igienici e personale di servizio; 61% disponibilità scale loculi; 56% illuminazione viali; 25% call center; 13% sito internet.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI.

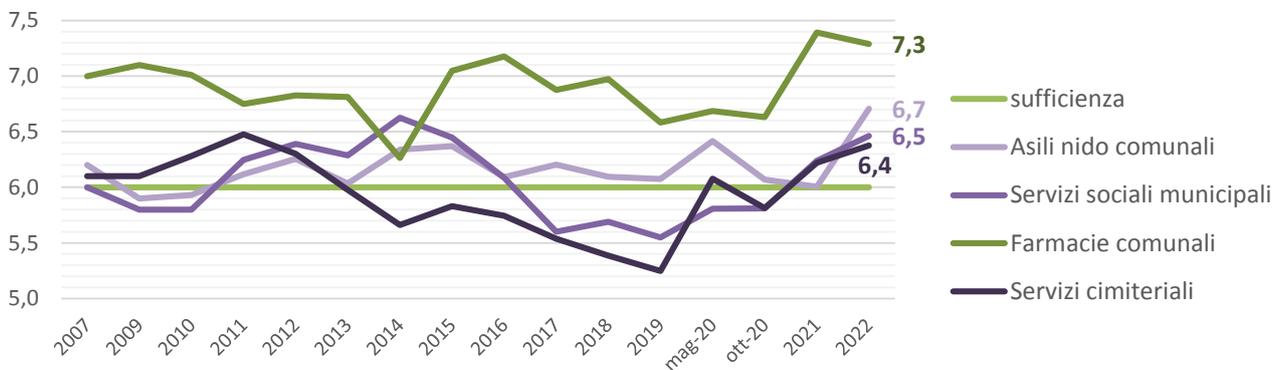


6.8 Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022

L’Agenzia ogni anno dal 2007 rileva la percezione dei romani circa la qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolgendo un’indagine telefonica (CATI) che raggiunge 5.760 cittadini stratificati per genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa e municipio di residenza. La Tavola 6.45 illustra l’andamento dal 2007 dei voti attribuiti dai romani ai servizi che rientrano nel comparto del sociale.

Il 2022 vede un incremento del voto rispetto al 2021 per tutti i servizi del comparto, ad eccezione delle farmacie comunali che mostrano una flessione molto limitata rispetto all’anno precedente (-0,1): dal 2020 rimangono, comunque, il servizio più apprezzato in assoluto. Gli asili nido, i servizi sociali dei municipi e i servizi cimiteriali mostrano un incremento rispetto al 2021 guadagnando un’abbondante sufficienza.

Tavola 6.45 I voti dei romani per il comparto sociale nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2007-2022)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



