

RELAZIONE ANNUALE 2024

ABSTRACT

1. ACoS e la qualità della vita a Roma. Una lettura trasversale pag.1

La XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata a giugno del 2024. I risultati, che restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in tendenziale miglioramento, nel 2024 esprimono un voto medio per la qualità della vita a Roma pari a 6,6.

Per quanto riguarda i territori municipali, si osserva una convergenza delle valutazioni fra il 6,5 e il 6,7. Nel 2024, il municipio con la percentuale massima di voti dal 6 in su è l'XI (87,7%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio VI (82,3% di soddisfatti).

Oltre alla qualità della vita a Roma, nell'ambito dell'Indagine ai romani viene chiesto di valutare la qualità della vita nella propria zona della città, che nel 2024 ottiene un voto medio di 6,4. Questo risultato, leggermente inferiore rispetto a quello della qualità della vita a Roma in generale, è coerente con le più recenti rilevazioni, che si sono innestate dal 2020, in controtendenza rispetto a una lettura che in passato mostrava invece maggior apprezzamento per la propria zona. È interessante notare, a questo proposito, la coincidenza di questo cambio di prospettiva con l'affermazione nei programmi politici delle grandi città – e anche di Roma – del concetto della Città dei 15 minuti, sviluppato a livello teorico negli anni subito precedenti. La tendenza può essere interpretata positivamente dal punto di vista dell'identità della città, soprattutto in quanto associata ad un generalizzato e continuo incremento di soddisfazione. Un'osservazione interessante è che, fin dal 2009, il livello di soddisfazione espresso per la qualità della vita a Roma è piuttosto omogeneo fra centro e periferia.

L'analisi del voto medio sulla qualità della vita nella propria zona aggregato in base ai CAP di residenza degli intervistati è piuttosto interessante, anche se va considerata solo indicativa per alcuni campioni più ridotti. Emerge un quadro in cui la soddisfazione è minore in ampie zone della fascia est della città e dell'area sud, verso il litorale. In maggiore dettaglio, le punte di minore soddisfazione interessano soprattutto il IV municipio fra la via Nomentana e la via Tiburtina (Tufello-Valmelaina-Vigne Nuove), i municipi VI e VII nella parte periferica a cavallo del GRA, in zona Anagnina, la zona di Tormarancia nell'VIII municipio, la zona di Mezzocammino nel IX municipio e quella di Ostia nel X municipio (Lungomare di Ponente, Palocco, Infernetto), il Centro storico vicino al Lungotevere (I municipio), la zona Trionfale-Balduina nel XIV municipio e il quartiere Aurelio nella parte più centrale del XIII municipio.

Valutazioni più che sufficienti interessano invece tutta una zona periferica e sub-periferica che da nord segue la sponda destra del Tevere verso sud-ovest: lungo la via Flaminia, fino all'anello ferroviario; verso l'estrema periferia occidentale, a cavallo delle zone

Aurelia/Boccea; verso sud fra la via Laurentina e la via Ardeatina. Più in centro, si distinguono positivamente Prati, Monti-Celio, Spagna-Quirinale, Flaminio, Vigna Clara, Nomentano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino, Appia/Ardeatina e Trastevere/Testaccio/Aventino.

Nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita a Roma, l'ACoS ha introdotto, dal 2023, una ricerca sul grado di soddisfazione dei cittadini che hanno sporto reclami oppure hanno fatto segnalazioni riguardanti i servizi pubblici offerti da Roma Capitale. Nel 2024, la percentuale di intervistati che dichiara di aver inoltrato reclami o segnalazioni diminuisce di un ordine di grandezza rispetto al 2023, passando dal 35% al 3,7%. Questa osservazione suggerisce una probabile diminuzione delle problematiche incontrate dall'utenza che ha partecipato all'indagine, coerente con la più generale percezione di miglior funzionamento dei servizi che è emersa nel corso dell'indagine principale.

La maggioranza delle segnalazioni e dei reclami sono inoltrati da cittadini adulti, occupati, con livello di istruzione medio-alto, in perfetto equilibrio di genere. Fra i vari canali di contatto, lo 060606 fa la parte del leone, essendo largamente il più utilizzato nel 2024. Sebbene già nel 2023 risultasse quello prevalente, l'incremento percentuale è tale da suggerirne l'uso preferenziale proprio da parte dei cittadini più attivi sul fronte della comunicazione istituzionale relativa ai servizi.

Per quanto riguarda la gestione dei reclami da parte dell'incaricato, la maggioranza assoluta degli intervistati si è dichiarata insoddisfatta, peggiorando il bilancio percentuale rispetto al 2023 (ma, tenendo conto dei numeri assoluti, gli insoddisfatti del 2024 sono poco più di un decimo rispetto all'anno precedente). Sulla soluzione del problema, le percentuali sono abbastanza sovrapponibili a quelle sulla gestione, suggerendo che tutto sommato i cittadini collegano la soddisfazione più all'esito del reclamo che alle modalità di trattamento dello stesso. La percentuale di soddisfatti per il trattamento, lievemente maggiore rispetto agli esiti positivi della problematica, testimonia tuttavia che una modalità costruttiva di confronto con l'utenza ha un impatto positivo anche ove le criticità nella fruizione del servizio permangano.

In termini propositivi, la richiesta più condivisa dagli utenti è avere sempre un riscontro (61%), mentre la seconda esigenza è quella di ricevere informazioni sui tempi di risposta (35%); altri aspetti importanti sono l'indicazione di un referente e la motivazione di eventuali esiti negativi (poco meno del 30%). L'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento della pratica è invece un aspetto ritenuto più marginale (4%).

2. Igiene urbana.....pag. 15

Governance

Il servizio di igiene urbana a Roma viene gestito da Ama S.p.A. in forza di un affidamento in house della durata di 15 anni (2015-2029). Il contratto di servizio vigente, di durata biennale, è stato approvato dalla Giunta a marzo 2024 sulla base delle Linee guida

dell'Assemblea Capitolina. Dopo il Piano di risanamento aziendale del 2021, i bilanci Ama sono stati tutti regolarmente approvati. Il bilancio di esercizio nel 2023 registra una perdita di 46,5 milioni di euro, ascrivibile alle dinamiche inflattive, a misure provvisorie per favorire il ricambio generazionale del personale e ai costi di trattamento e smaltimento rifiuti in un contesto impiantistico ancora insufficiente, sebbene in corso di adeguamento.

Finanziamento del servizio istituzionale

Le risorse economiche necessarie per l'erogazione del servizio istituzionale, da finanziare integralmente con la tariffa rifiuti (TaRi), sono definite nel Piano Economico Finanziario annuale (PEF, approvato con deliberazione di Assemblea Capitolina), tenendo conto dello status quo e degli obiettivi di sviluppo, nel rispetto del vigente Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) di Arera, che nel 2024 ha verificato e approvato i Piani finanziari 2020-2025 di Roma Capitale. Dopo una sostanziale stabilità per l'anno 2023, il costo totale finanziato in PEF per gli anni 2024 e 2025 è aumentato rispettivamente del 2,2% e del 2,6%, prima sotto la spinta di una crescita importante dei costi degli sbocchi per l'indifferenziata e poi dell'incremento dei costi per la pulizia delle strade per l'anno giubilare.

Per quanto riguarda i costi unitari, al 2022 la Capitale si trova leggermente sopra la media delle principali città italiane per il costo della gestione differenziata, per la pulizia delle strade e per il costo totale; leggermente al di sotto per la raccolta e il trasporto degli indifferenziati, per i costi comuni e per quelli del capitale (fonte Catasto Rifiuti Ispra). Su queste basi, la tariffa romana è relativamente alta, ma nel periodo ha seguito un andamento appena discendente e convergente con la media.

Impiantistica di gestione dei rifiuti

Per fare fronte all'inefficienza degli sbocchi di trattamento, il Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale (PRG-RC), ha disposto la realizzazione di nuovi impianti Ama (due impianti di selezione e valorizzazione delle raccolte differenziate secche; due biodigestori per la frazione organica; logistica di supporto alla differenziata) e di un termovalorizzatore a servizio della Capitale per il trattamento dell'indifferenziato e degli scarti non riciclabili delle differenziate. Tutta l'impiantistica prevista è ancora in fase di progettazione o di realizzazione.

Produzione e raccolta differenziata dei rifiuti

I rifiuti prodotti e raccolti a Roma nel 2023 sono poco meno di 1,60 milioni di tonnellate; la stima della produzione 2024, sulla base della proiezione dei dati preconsuntivi dei primi tre trimestri, prefigurerebbe un aumento dello 0,8% fino a poco più di 1,61 milioni di tonnellate. La raccolta differenziata passa dal 46,7% del 2023 al 48,1% dei primi tre trimestri del 2024 (+1,5%). Volendo confrontare i risultati della differenziata a Roma con quelli delle grandi città italiane, in tutto l'ultimo decennio Roma ha mantenuto una posizione mediana, al di sopra delle città del sud e al di sotto di quelle più virtuose del centro-nord (Milano, Torino, Bologna e Firenze).

Mentre la riduzione delle quantità di rifiuti prodotti è più che in linea con gli obiettivi del Contratto di Servizio Ama e del Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale, quelli relativi alla differenziazione richiedono uno sforzo ulteriore sulla gestione della raccolta.

La consistenza dei margini di incremento della differenziata può essere stimata facendo ricorso a diversi canali informativi, fra cui:

- la volumetria effettivamente svuotata per le varie frazioni di raccolta stradale, che dipende dalla dimensione e dal numero di cassonetti posizionati, ma anche dalla frequenza di svuotamento;

- le indagini merceologiche a campione che Ama conduce sull'indifferenziata stradale e che rinvergono percentuali anche non trascurabili di materiali riciclabili;

- gli esiti del monitoraggio permanente di ACoS sulla fruibilità delle diverse raccolte stradali, sul sovrariempimento dei singoli cassonetti, ma anche sulla frequenza del rinvenimento di frazioni estranee nei cassonetti dedicati alle diverse raccolte;

- le dichiarazioni spontanee degli utenti della raccolta stradale circa la regolarità con cui si differenzia in casa (rilevate da ACoS nell'ambito delle indagini semestrali sul servizio di igiene urbana).

Regolamentazione della qualità del servizio (TQRIF Arera)

Per quanto riguarda la regolamentazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti da parte di Arera, Roma Capitale ha indicato lo Schema I-Livello qualitativo minimo quale riferimento degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica per il servizio erogato da Ama, adottando tuttavia diversi standard migliorativi previsti dagli schemi superiori e ottemperando all'obbligo di registrazione e monitoraggio dei relativi indicatori. In particolare, è importante l'adozione dell'obiettivo dell'80% di contenitori di raccolta stradale correttamente funzionanti e non sovrariempiti, corrispondente allo Schema III.

Monitoraggio contrattuale svolto da ACoS

Dal 2023, il monitoraggio permanente è stato quindi in parte modificato per tenere conto della regolamentazione Arera, aumentando il numero di rilevazioni del 10% e ridistribuendole sul territorio in base al rischio di sovrariempimento dei contenitori della raccolta stradale. Per la raccolta dei rifiuti, inoltre, agli indicatori contrattuali storici (fruibilità dei cassoni dei Centri di raccolta, dei cassonetti e delle campane stradali, funzionalità e decoro dei contenitori stradali) è stato aggiunto l'indicatore definito di "conferibilità" che valuta contemporaneamente per ogni singolo contenitore stradale il grado di funzionalità e quello di sovra-riempimento.

Il monitoraggio della conferibilità previsto nel TQRIF Arera rispetta e nella maggioranza dei casi supera gli obiettivi sia per frazione che per municipio, con poche eccezioni. L'obiettivo dell'80% è ampiamente superato in media su Roma, sia nel complesso, sia per singola frazione. Il vetro e l'organico, con medie su Roma rispettivamente del 99% e del 98%, supererebbero ampiamente anche l'obiettivo più avanzato del 90% in tutte le zone municipali e sub-municipali. Anche l'indifferenziato e il multimateriale sono ampiamente in obiettivo (rispettivamente 92% e 91%). La raccolta della carta, più problematica, raggiunge una conferibilità media conforme su Roma (86%), ma sotto obiettivo in alcuni municipi e in diverse zone elementari.

Sebbene nel III trimestre 2024 il nuovo obiettivo contrattuale sintetico non venga pienamente raggiunto, si rileva un miglioramento significativo che porta l'Indice di Qualità

totale (IQT) a un massimo assoluto. Soprattutto grazie alla performance del 2024, la progressione nel tempo vede un miglioramento tendenziale in tutti i territori municipali.

Monitoraggio contrattuale della raccolta stradale dei rifiuti

Per le frazioni più in sofferenza, la carta e il multimateriale, il monitoraggio contrattuale permanente ha evidenziato un deficit importante e stabile di fruibilità fino al II trimestre 2023; alla ripresa delle attività di monitoraggio, nel III trimestre 2024, lo scenario tendenziale appare cambiato, con un miglioramento generalizzato che interessa tutte le frazioni, portando il multimateriale, e in parte anche la carta, a un risultato massimo assoluto, più vicino all'obiettivo del 92%.

Questi andamenti positivi vanno messi in relazione con l'entrata in vigore della regolamentazione della qualità del servizio da parte di Arera. Rispetto all'obiettivo Arera adottato da Roma Capitale (80% di contenitori non sovra-riempiti), questa specifica linea di monitoraggio ha dato un esito soddisfacente e in forte miglioramento fra il II trimestre 2023 (83% di riscontri positivi) e il III trimestre 2024, nel corso del quale la Capitale avrebbe superato anche l'obiettivo corrispondente al livello qualitativo più avanzato (90%), con sporadici disallineamenti locali.

Monitoraggio contrattuale della pulizia e del decoro

In accordo con l'importanza attribuita al decoro urbano dalle Linee programmatiche 2021-2026 del Sindaco, il nuovo Contratto di Servizio Ama prevede un incremento del 13% del numero di strade oggetto delle attività di spazzamento e lavaggio (circa 13.170 strade a fronte delle 11.700 del precedente Contratto) e il posizionamento di 18 mila cestini stradali, progressivamente eseguito nel corso del II semestre 2024.

Gli obiettivi contrattuali per la pulizia delle strade e delle aree cassonetti restano invariati (rispettivamente 92% e 88% di livello di pulizia almeno sufficiente), ma dopo anni di criticità anche molto significative, nel II semestre 2024 gli indicatori della pulizia migliorano, raggiungendo livelli massimi assoluti e avvicinandosi ai rispettivi obiettivi; analogamente sono in miglioramento anche gli esiti del decoro (che supera l'obiettivo) e della fruibilità dei cestini stradali.

Monitoraggio delle violazioni del regolamento

Per quanto la pulizia e il decoro, nel III trimestre 2024 sono state rilevate violazioni nel 99% dei casi, tra cui incidono sensibilmente le plastiche abbandonate (76%), le deiezioni animali non raccolte (43%), ingombranti lasciati per strada (14%). Su 760 cestini stradali esaminati, inoltre, il 30% era impropriamente utilizzato per gettare sacchi di rifiuti. Piuttosto grave sembra essere la presenza ricorrente di fascette segnaletiche, utilizzate per motivi istituzionali o privati e poi abbandonate dopo la fine dell'intervento (17% dei casi), e di reti utilizzate per delimitare aree di cantiere o di pericolo e poi dimenticate sul posto (5%).

Intorno alle postazioni di raccolta stradale dei rifiuti, sono stati trovati sacchetti di rifiuti a terra (50% dei casi), ingombranti abbandonati (29%) e cartoni accatastati fuori dal cassonetto (24%). Nel 58% dei casi è stato inoltre riscontrato un uso improprio dei cassonetti dal punto di vista della frazione introdotta: materiali riciclabili conferiti nell'indifferenziato (80%), ma anche materiali non coerenti nelle altre differenziate (50%).

La soddisfazione dei romani

Quello di igiene urbana nel 2024 è l'unico fra i servizi locali ad essere valutato insufficiente dai romani nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, con un voto medio di 4,8 per la pulizia delle strade e di 4,9 per la raccolta dei rifiuti. Il maggiore dettaglio sondato nell'ambito delle indagini di qualità percepita semestrali previste dal Contratto di servizio Ama manifesta invece una percezione più differenziata, con un giudizio sulla pulizia insufficiente, ma meno drastico (5,5); la valutazione dei servizi di raccolta spazia fra il 6,4 espresso dagli utenti serviti porta a porta e la sufficienza dei Centri di Raccolta, fino a un 5,4 per la raccolta stradale.

3. Verde pubblicopag. 77

L'Amministrazione Capitolina ha avviato una serie di verifiche e accertamenti tuttora in corso sulle consistenze del verde pubblico romano, per cui i numeri relativi alla situazione gestionale delle varie aree rimangono, al momento, puramente indicativi. L'aggiornamento del censimento delle aree verdi ha comportato il superamento di vecchie classificazioni e misurazioni non rispondenti alla realtà. Va comunque sottolineato che le attività di aggiornamento sono in costante aumento, come dimostra il dato della superficie delle aree censite o modificate. Conseguenza dell'attività di riordino è la rideterminazione della superficie del verde attestato, che diminuisce nell'ultimo anno di quasi 1 milione di mq (SU QUANTI? METTIAMO QUI IN PARENTESI LA %). Nel 2022 e nel 2023 il bilancio arboreo della città è rimasto negativo, ereditando gli esiti della mancanza – soprattutto negli anni passati – di un'adeguata programmazione delle manutenzioni, ma anche i lunghi e sempre più frequenti periodi di siccità intervallati da eventi meteorologici estremi, gli incendi che nell'estate 2022 hanno interessato ampie porzioni di verde, l'attacco dei parassiti, primo tra tutti la cocciniglia del pino. I fattori che compromettono la vitalità delle alberature sono diversi, con il rischio che il bilancio arboreo torni ad avere, il prossimo anno, di nuovo il segno meno. Mentre le campagne di piantumazione, comprese quelle programmate e di sostituzione ai sensi del Regolamento Generale del Verde, non sono ancora sufficienti a colmare il gap con il numero degli abbattimenti che si rendono necessari per ragioni di pubblica sicurezza, un monitoraggio costante e l'adozione di interventi conservativi più continui potrebbero arginare il trend negativo.

In prospettiva, un miglioramento della qualità del patrimonio arboreo romano potrebbe derivare in primis dall'aumento della frequenza di interventi di potatura non eccessivamente drastici (quasi 100 mila tra 2022 e 2023): una continua e programmata manutenzione delle alberature può allungarne, quando possibile, le prospettive di vita. Altrettanto importanti sono gli interventi di monitoraggio del sistema arboreo e quelli fitosanitari, per debellare prima possibile eventuali agenti patogeni – sempre più aggressivi – che causano l'ammaloramento delle specie vegetali: tra 2022 e 2023 ne sono stati fatti quasi 65 mila, più del doppio che in tutto il triennio 2019-2021. Resta alto il numero di interventi emergenziali (che incrementa del 23% dal 2022 al 2023): oltre al gap

manutentivo, su questo punto incide anche il cambiamento climatico, che espone la vegetazione a eventi atmosferici sempre più aggressivi e incontrollabili. AGGIUNGIAMO UNA RIGA IN CHIUSURA SULLE MANUTENZIONI ORDINARIE ESTERNALIZZATE %

Per quel che riguarda il Bioparco, nel 2022 e nel 2023 i ricavi da bigliettazione – insieme al numero di utenti – superano ampiamente i livelli pre-covid.

4. Mobilità e trasportipag. 89

Il 2023 per la mobilità di Roma è stato un anno sfidante, a causa della prosecuzione delle manutenzioni sugli asset portanti: la metro A e le linee di tram. Un sacrificio necessario per consentire di riportare le infrastrutture in piena efficienza per l'anno giubilare e quelli a venire.

Se da una parte i dati dei chilometri consuntivati da Atac e Roma TPL sono stati complessivamente in diminuzione rispetto al 2022, la prospettiva di rinnovo delle flotte assicurata dai nuovi contratti di servizio, già parzialmente attuata nel corso del 2024, lascia ben sperare in un recupero di produzione sostanziale e duraturo.

Dal 2021 al 2024 in Atac sono entrati in servizio 615 autobus ed è previsto, dal 2025, l'immissione dei primi dei 60 tram e dei 36 treni delle metro A e B. Recentemente è stato anche autorizzato l'acquisto di 6 treni sulla linea C. L'offerta di sosta gestita da Atac nel 2023 è rimasta costante, ma è aumentata nel 2024 grazie all'apertura dei parcheggi di Annibaliano e Conca D'Oro.

Per quanto concerne il lotto bus periferico ex Roma TPL, il nuovo gestore Autoservizi Troiani ha recentemente completato la dismissione dei vecchi mezzi, mentre sono più lente le operazioni di sostituzione dei bus da parte di SAP, BIS e Autoservizi Tuscia.

Rinnovando l'impegno preso nell'edizione 2021-2022, la Relazione Annuale affronta il tema della mobilità a 360 gradi, dedicando un focus sulle aziende strumentali Roma Servizi per la Mobilità (RSM) e Roma Metropolitane, oltre che sugli altri gestori di TPL che insistono su Roma con contratti sottoscritti con la Regione Lazio (Cotral e Trenitalia).

Conclude il capitolo la Qualità della Vita, che registra un miglioramento della percezione dei servizi nonostante le manutenzioni in corso, in coerenza con le rilevazioni contrattuali effettuate da RSM

5. Illuminazione pubblicapag. 123

Tra gli aspetti più rilevanti che emergono dall'analisi del servizio di illuminazione pubblica, sono significative le linee di indirizzo per l'affidamento del servizio emanate dall'Assemblea Capitolina in giugno (DAC 61/2024). L'orizzonte per il nuovo affidamento è stato pertanto circoscritto (a quattro anni dalla nota critica dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sulla legittimità dell'affidamento diretto del servizio IP ad Acea spa). Per la regolamentazione dei rapporti tra concedente e concessionario è stato scelto l'impianto giuridico-tecnico-economico del partenariato pubblico-privato. Con il prossimo contratto, sono attesi consistenti miglioramenti dei termini tecnico-economici e qualitativi del servizio

erogato. Dovranno essere risolte anche le annose criticità riguardanti il sistema di remunerazione del servizio, con specifico riferimento alla struttura della quota energia del canone, e la regolazione della qualità del servizio erogato, nei termini degli standard, degli indicatori di prestazione e del programma di verifica e monitoraggio. La terza campagna di monitoraggio del servizio, svolta in autonomia dall’Agenzia per il controllo e la qualità del servizio pubblico di Roma Capitale (ACoS), ha confermato quanto siano opportuni e urgenti questi correttivi.

6. Sociale

.....pag. 139

Nel corso del 2024, seguendo le direttive della Regione in materia di welfare, Roma Capitale ha confermato il proprio impegno nel potenziamento della rete dei servizi sociosanitari, con l’obiettivo di garantire maggiore integrazione e omogeneità nell’erogazione delle prestazioni su tutto il territorio cittadino. Attraverso interventi strutturati nei settori delle Politiche Sociali, della Scuola e della Sanità, si sono delineati progetti per combattere le disuguaglianze, supportare le fasce più deboli della popolazione e potenziare i servizi di prossimità. La percezione dei romani in merito ai servizi offerti in ambito sociale nel 2024 è più che positiva, nei diversi ambiti riportati di seguito.

Asili Nido

Nel corso dell’anno, è stato registrato un lieve incremento della percentuale di famiglie che richiede il servizio nonostante il trend demografico in calo e il calo dei posti messi a bando. Vi è una riduzione dell’offerta in valore assoluto, nonostante la ricettività sia leggermente aumentata nei nidi a gestione diretta, si è ridotta in maniera evidente nella gestione privata. Si rileva quindi un disallineamento tra aumento della domanda e disponibilità complessiva dei posti, suggerendo la necessità di interventi per migliorare l’accesso al servizio. Tuttavia, la percentuale di soddisfazione della domanda potenziale è in costante aumento.

Il totale dei bambini iscritti al sistema dei nidi comunali segue un trend positivo, rispetto alla tendenziale diminuzione del numero di iscritti ai nidi del privato, tale andamento è in linea con la strategia amministrativa di ricorrere alle strutture convenzionate solo come ultima istanza.

Nonostante l’attenta gestione delle liste d’attesa, si evidenziano liste più consistenti a fine anno, il che suggerisce una probabile tendenza alla riduzione del numero di rinunce.

Il voto medio degli utenti raggiunge un massimo assoluto vicino al 7 (6,8), ma la variabilità territoriale mette in evidenza differenze significative in alcune zone della città, che potrebbero trarre beneficio da un ampliamento dell’offerta e da un potenziamento delle infrastrutture.

Risulta confermato l’obiettivo di ampliare la gratuità dei nidi con un’operazione di abbattimento delle tariffe in base all’ISEE delle famiglie.

Refezione Scolastica

Nel settore della refezione scolastica, è stato avviato un processo di razionalizzazione del servizio, attraverso l'introduzione di un sistema di appalto centralizzato e l'eliminazione completa dei centri di ristorazione a gestione diretta. Ciò ha portato a un miglioramento della copertura tariffaria e della qualità complessiva del servizio. Si rileva una leggera contrazione dell'utilizzo del servizio mensa da parti degli alunni sia per la refezione istituzionale che per quella a domanda individuale. Per l'anno 2024 si è registrato un miglioramento del servizio, a conferma dell'efficacia delle misure adottate, con un dato di soddisfazione degli utenti maggiore nei CAP del centro e sud della città.

Trasporto Scolastico

Un altro dato significativo riguarda il trasporto scolastico, che ha registrato una riduzione del numero di mezzi dedicati, flessione accompagnata dal calo degli utenti del 19% rispetto al 2018, la tendenza probabilmente riflette il calo della domanda dovuto alle mutate esigenze demografiche e organizzative. Questo calo è stato particolarmente marcato tra le comunità Rom, Sinti e Caminanti, con una diminuzione del 51%. Nonostante la riduzione generale degli utenti, si è assistito a un incremento del numero di mezzi dedicati agli studenti con disabilità, con un aumento del 2%.

Trasporto per Persone con Disabilità

Per il servizio di trasporto per persone con disabilità si osserva una prevalenza del trasporto individuale, associata alla maggiore variabilità nel tempo che la flessibilità dello strumento consente. I valori del trasporto collettivo sono invece più bassi, ma piuttosto costanti, presumibilmente legati ad attività ricorrenti. L'elevata soddisfazione degli utenti conferma la bontà delle scelte adottate: il 45,5% degli utenti si dichiara molto soddisfatto, mentre il 47,8% esprime un giudizio positivo.

Farmacie Comunali

Le farmacie comunali hanno ottenuto un punteggio medio di soddisfazione in crescita, raggiungendo un valore di 7,0 su 10. L'apprezzamento è risultato particolarmente elevato nelle aree nord-ovest e lungo il litorale, mentre alcune zone come Casal Palocco e Axa hanno registrato valutazioni inferiori. Parallelamente, l'Azienda Speciale FARMACAP ha consolidato la propria stabilità economico-finanziaria grazie all'attuazione del Piano di Risanamento 2021-2024, permettendo un ampliamento dei servizi offerti.

Servizi Sociali Municipali

Nel 2024 si è assistito a un incremento del numero di utenti che usufruiscono dell'assistenza domiciliare, sia per i minori che per gli anziani e le persone con disabilità. Complessivamente, i dati confermano un sistema in espansione e in progressivo miglioramento, con interventi mirati per rispondere alle esigenze dei diversi gruppi di utenti. Tuttavia, permangono differenze territoriali nelle liste di attesa, indice di una forte domanda o di una carenza specifica di risorse dedicate per ridurre le liste.

Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP)

Un importante risultato ottenuto nel corso dell'anno è stato il proseguimento del processo di integrazione delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP) nel sistema socioassistenziale di Roma Capitale. Questo ha consentito un rafforzamento dell'offerta dei

servizi sociali attraverso modelli gestionali innovativi, una maggiore digitalizzazione dei processi e un aumento della trasparenza nella gestione.

Nel complesso, il 2024 ha rappresentato un anno di consolidamento e miglioramento per i servizi sociali di Roma Capitale. L'integrazione sociosanitaria ha subito un rafforzamento significativo, la soddisfazione degli utenti è aumentata e la progressiva digitalizzazione dei processi ha contribuito a rendere i servizi più efficienti e accessibili alla cittadinanza. L'impegno dell'amministrazione capitolina in questo settore continuerà a essere prioritario, con l'obiettivo di garantire una rete sociale sempre più inclusiva ed efficace.

7. Servizi cimiterialipag. 163

I dati relativi ai cimiteri, gestiti da Ama, indicano un trend stabile delle operazioni cimiteriali (con il costante aumento delle cremazioni e dell'affido delle ceneri a privati a scapito delle 'classiche' tumulazioni). Le operazioni di esumazione e estumulazione effettuate nell'ultimo triennio sono state propedeutiche e funzionali al recupero di ulteriori spazi di sepoltura alla scadenza delle concessioni, come testimoniato dagli avvisi pubblici di assegnazione straordinaria di loculi, aree e lotti al Campo Verano, fra cui quello di 739 concessioni, bandito nel maggio 2024.

Dal 2020, l'Agenzia conduce il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali e contestualmente svolge anche l'indagine di qualità percepita prevista dal Contratto di servizio. L'andamento complessivo di conformità degli indicatori contrattuali dal 2020 al 2023 segnala un costante peggioramento delle condizioni del verde e della pulizia dei viali, soprattutto al Verano e al Flaminio. Migliorano nel tempo, invece, la presenza nelle sedi cimiteriali di cassonetti e secchi e la loro fruibilità, nonché la funzionalità dell'illuminazione degli edifici loculi. Quanto ai servizi igienici, la loro funzionalità tende man mano a migliorare (soprattutto nei minori e al Laurentino), mentre la pulizia è decisamente carente (soprattutto al cimitero Flaminio). Gli utenti manifestano una preoccupante insoddisfazione per la cura del verde e per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, ritenute sufficienti solo da poco meno della metà degli intervistati. Soddisfano invece più dell'85% del campione gli orari di apertura (sebbene nei cimiteri minori siano numerose le lamentele per la chiusura tra le ore 13 e le 15), la disponibilità e pulizia dei cassonetti. Grande apprezzamento, infine, si riscontra per la segnaletica di orientamento e l'illuminazione delle aree comuni.

Resta necessaria la pubblicazione di una Carta di qualità dei servizi, che si auspica venga adottata alla stipula del nuovo Contratto di Servizio.

8. Cultura

.....pag. 175

La fotografia al 2023 dei vari comparti del sistema della Cultura di Roma Capitale - biblioteche, musei, spazi espositivi, monumenti, spettacolo dal vivo e cinema e altre iniziative di promozione e sostegno al settore - mostra trasformazioni in corso e alcuni traguardi raggiunti, anche grazie alle risorse PNRR. Fra questi, la realizzazione di nuove sedi

bibliotecarie e della rete delle aule studio di Roma, di nuove o rinnovate sedi e spazi espositivi del Sistema Musei in Comune e altri siti e monumenti di Roma Capitale (area archeologica di Largo Argentina, Musei Villa Torlonia, Museo della Forma Urbis, restauro delle fontane monumentali e di tratti delle mura Aureliane, efficientamento energetico di sale teatrali, solo per citarne alcuni).

Nel complesso la lettura degli andamenti dei principali indicatori quantitativi ed economici considerati in serie storica, conferma la progressiva ripresa del comparto dalla crisi pandemica, con l'aumento del volume di visitatori dei musei e di utenti delle biblioteche sia rispetto ai valori 2022, sia a quelli pre-pandemici del 2019; nessun comparto ha invece pienamente recuperato i valori pre-pandemici degli incassi da biglietteria e abbonamenti, a fronte di un impegno di spesa di Roma Capitale con variazioni non particolarmente significative.

9. Turismo

.....pag. 207

La ripresa nel 2023-2024 del comparto turistico a Roma è innegabile: crescita di arrivi e presenze, aumento di strutture alberghiere, maggiore richiesta di informazione turistica sono non solo sotto gli occhi della cittadinanza (così come, al contempo, le criticità generate dall'over-tourism).

La ritrovata attrattività – nazionale e internazionale – della Capitale, che dovrebbe portare record nel 2025 con il Giubileo della Chiesa Cattolica, ha richiesto azioni incisive da parte dell'amministrazione. Oltre alle numerose iniziative di miglioramento delle infrastrutture viarie e trasportistiche, di restauro del patrimonio storico artistico, di innovazione digitale e di sostenibilità, molte delle quali impatteranno fortemente sull'esperienza di visita del turista (ad es. rifacimento piazze e marciapiedi, pedonalizzazioni, ristrutturazione bagni pubblici), l'amministrazione capitolina ha posto in essere una ben precisa strategia di potenziamento del comparto.

La continua promozione del brand Roma, l'inanellarsi di grandi eventi, il richiamo di congressi e i numerosi avvenimenti legati alla moda hanno incorniciato le azioni attivate, tra le quali vanno menzionate l'implementazione del portale www.turismoroma.it con la sezione RomaLive per gli eventi, la costituzione della nuova DMO Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners, l'approvazione del regolamento sugli open bus e la sottoscrizione del nuovo Contratto di servizi con Zètema Progetto Cultura s.r.l.

L'andamento dei dati sui servizi di informazione turistica gestiti da Zètema manifesta la trasformazione delle abitudini del turista, che predilige sempre più le forme di informazione digitale a quelle analogiche. Da un lato i Tourist Infopoint hanno perso di attrattività, passando da 3,7 milioni di visitatori nel 2019 ad appena 588mila nel 2023 (con un calo del 14% solo nell'ultimo anno), dall'altro il portale web ufficiale www.turismoroma.it registra una crescita più che triplicata nel quinquennio (e del 51% dal 2022). Continua, lentamente, il calo delle chiamate in entrata al contact center 060608 (-28% dal 2019; -16% dal 2022). Gradualmente, invece, cresce la vendita di card RomaPass:

nell'ultimo anno ne sono state acquistate il 57% in più dell'anno precedente, sebbene si sia ancora lontani dal mezzo milione emesso nel 2019.

Nel 2024 l'Agenzia è tornata a condurre un monitoraggio di qualità erogata sui bagni pubblici, che sarà terminato nel corso del 2025. Finora sono stati controllati quelli nei P.STOP per il turismo 'di massa', quelli nei mercati per il settore enogastronomico e quelli per le visite al Cimitero Monumentale del Verano. Si conferma l'eccellente servizio erogato dai P.STOP, mentre nei mercati coperti, vanno evidenziate la frequente carenza di carta igienica, asciugamani e sapone liquido, l'assenza di personale di custodia o videosorveglianza che genera un senso di insicurezza nell'utilizzarli, e la carenza di decoro. Al Verano la situazione è invece decisamente più critica, con servizi igienici per lo più indecorosi per la scarsa manutenzione e la sistematica carenza di consumabili, spesso sporchi (soprattutto nelle superfici vetrate e attorno ai cestini), frequentemente inaccessibili ai disabili e insicuri.

Per visualizzare la presentazione della Relazione annuale 2024, inquadrare il QR-code:

