

Relazione Annuale 2021/2022 | Abstracta

La Relazione Annuale è il principale strumento di ricognizione e analisi delle condizioni di svolgimento dei servizi, e rappresenta il mezzo con cui l’Agenzia rende conto dell’attività svolta all’Assemblea Capitolina, al Sindaco, alla Giunta e a tutta la cittadinanza. La presente Relazione, inoltre, contiene i risultati della XV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

1. ACoS e qualità dei servizi pubblici locali

Il capitolo offre una panoramica sulle ultime attività dell’Acos, dai rapporti con l’Amministrazione Capitolina al recente riconoscimento da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B per le attività ispettive sulla conformità dei servizi di igiene urbana e dei servizi cimiteriali.

Vengono inoltre riportati i risultati del Gruppo di lavoro costituito da sette Associazioni aderenti (Altroconsumo, Adiconsum, Assoconfam, Adusbef, Cittadinanzattiva, Federconsumatori Lazio, MDC Lazio), firmatarie il protocollo d’intesa con l’ACoS e Roma Capitale del 2015, finalizzato a identificare gli Indicatori di Efficacia Sociale per i ssppl di Roma Capitale.

Partendo dalla raccolta e dall’analisi delle segnalazioni di disservizio ricevute dai cittadini romani, sono emerse alcune evidenze, tra cui: una forte concentrazione delle segnalazioni di disservizio su specifici ssppl (trasporti e igiene), accessibilità e sicurezza quali fattori critici ricorrenti e, inoltre, il tema della sostenibilità quale esigenza trasversale di cui tenere primariamente conto nella gestione e fruizione dei servizi.

2. Igiene urbana

Il servizio di igiene urbana è gestito da Ama in forza di un affidamento diretto in house, che scade nel 2029. Il Contratto di servizio vigente è scaduto ai primi di giugno, ma è stato oggetto di proroga tecnica in attesa di definire il nuovo accordo.

Nel primo quadrimestre 2021 sono stati approvati i bilanci di esercizio di Ama relativi agli anni dal 2017 al 2019 e contestualmente Roma Capitale ha approvato un Piano di risanamento dell’azienda. In seguito, alla fine di luglio, è stato approvato anche il bilancio 2020, mentre quello 2021 è atteso per novembre. I Piani Economico Finanziari (PEF) adottati dall’Amministrazione Capitolina secondo il Metodo Tariffario Rifiuti di Arera non sono ancora stati formalmente approvati dall’Autorità nazionale. Il PEF 2022, che definisce anche le prossime annualità fino al 2025, comporta una riduzione delle risorse necessarie da finanziare in tariffa.

Dal punto di vista degli obiettivi ambientali, la produzione di rifiuti stimata in base al primo semestre 2022 sembra prospettare una lieve diminuzione rispetto al 2021; in ogni caso le quantità di rifiuti non sono mai tornate ai livelli pre-covid. La percentuale di raccolta differenziata al momento è appena al di sotto del 46%.

L’autonomia impiantistica negli ultimi sette anni ha seguito una tendenziale diminuzione, fra obsolescenza, incidenti e provvedimenti di riduzione della capacità autorizzata: la percentuale di rifiuti da trattare lavorati in proprio da Ama è passata dal 38% del 2015/2016 al 10% nella prima parte del 2022. L’insediamento della nuova Amministrazione, a ottobre 2021, ha avviato un periodo di grande riorganizzazione del servizio. La fine

del 2021 e l'inizio del 2022 hanno visto l'attuazione di un piano di pulizia straordinaria che, seppure episodicamente, ha migliorato nel primo trimestre quasi tutti gli indicatori di qualità erogata ispezionati da ACoS nell'ambito del monitoraggio permanente previsto nel Contratto di servizio di igiene urbana, monitoraggio che recentemente ha ottenuto la certificazione di qualità dall'Ente Accredia.

Dopo i riscontri positivi su tutti i fronti del I trimestre 2022, gli esiti del monitoraggio nel II trimestre vedono tuttavia una nuova flessione; un andamento che trova conferma anche nella ripresa dei reclami e in una flessione a livello di qualità percepita. L'esaurirsi dell'effetto della pulizia straordinaria nel corso del II trimestre dimostra pertanto la necessità di una programmazione più intensa anche a livello ordinario per questo importante servizio, da concordare approfittando del rinnovo in corso del Contratto.

Sul fronte dell'impiantistica e dell'autonomia della Capitale nella chiusura del ciclo dei rifiuti, la nuova Amministrazione ha promosso la conversione dei progetti per due impianti di compostaggio, previsti già dal 2018, in altrettanti biodigestori, scelta che ne migliora il bilancio economico-ambientale. La recente nomina di Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica conferisce inoltre al Sindaco di Roma i poteri per organizzare la chiusura del ciclo dei rifiuti del sub-ATO Roma Capitale in autonomia rispetto alle previsioni del Piano Regionale di gestione dei Rifiuti.

Il Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale, adottato con Ordinanza n. 3 del 4 agosto 2022, ha prospettato, fra le altre linee di intervento, la realizzazione di nuovi Centri di raccolta per un totale di 30 sul territorio comunale, di due impianti di selezione e valorizzazione delle raccolte differenziate della carta e della plastica e di un termovalorizzatore per lo smaltimento dell'indifferenziato e degli scarti non riciclabili delle differenziate.

L'Agenzia condivide appieno la decisione di investire in impiantistica e di perseguire un grado di autonomia sufficiente a chiudere il ciclo dei rifiuti a Roma nel rispetto dei principi di autosufficienza e di prossimità, nonché in modo sostenibile dal punto di vista economico e ambientale. L'urgenza ulteriore, che si prospetta nell'immediato, è però quella di dare risposta alle criticità quotidiane che in città si manifestano con livelli di pulizia insufficienti e con una raccolta caotica e inefficace, dando un senso di incuria che non invoglia la popolazione a contribuire con la dovuta attenzione al rispetto della città, alla riduzione dei rifiuti e al miglioramento della differenziata.

3. Verde pubblico

Dal 15 maggio 2021 è in vigore il Regolamento capitolino del verde pubblico e privato e del paesaggio urbano di Roma Capitale, adottato dopo un lungo periodo di elaborazione, consultazione e confronto con i municipi e con la cittadinanza. Da questa premessa non si può prescindere per valutare ad oggi lo stato dell'arte della gestione del verde pubblico capitolino, in quanto il Regolamento detta le precise azioni di competenza sia di Roma Capitale sia dei municipi e le scadenze da rispettare per la loro attuazione.

Tali azioni, in particolare il ripristino e l'aggiornamento del Catasto del verde con sistema georeferenziato, hanno l'obiettivo di colmare, o almeno mitigare, le criticità del settore che l'Agenzia ha più volte evidenziato negli ultimi anni: assenza di chiarezza sulle competenze, carenza di progettualità per le manutenzioni e gli interventi, mancanza di un canale unico e ufficiale di comunicazione alla cittadinanza. Ad oggi, infatti, a fronte di una quantità non indifferente di dati, sono diverse, e non sempre coincidenti, le fonti di informazione sul verde capitolino a disposizione del pubblico.

Gli Uffici capitolini, in quest'ultimo anno, hanno compiuto significativi passi avanti nel tentativo di individuare, verificare, delimitare e quantificare tutte le aree verdi di propria pertinenza, compito reso più difficile, oltre che dall'enorme estensione delle aree verdi di Roma, dalla sovrapposizione che alcune aree di verde urbano presentano talvolta con le aree naturali protette che insistono sul territorio cittadino, ricadenti sotto diversi gestori. Dopo una prima fase di avvio nel 2021, il Catasto del verde è stato aggiornato due volte nel 2022 e i dati in esso contenuti, sebbene non definitivi in quanto in fase di verifica e validazione, sono utili per una ricognizione dello stato gestionale del verde; contestualmente, si sta procedendo a un graduale decentramento delle aree ai municipi, in attuazione del vigente Regolamento del decentramento amministrativo, che risale al 1999 e la cui mancata applicazione ha creato nel tempo un vuoto gestionale e di responsabilità.

Non è superfluo ricordare, infine, come il verde di Roma, nell'ultimo periodo, sia stato funestato da gravi eventi che rischiano di comprometterne la vitalità: incendi, siccità, parassiti. Per tali ragioni, nell'ambito delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, si deve tenere conto di queste ulteriori difficoltà che si aggiungono a quelle già esistenti nella gestione del verde, intensificando gli interventi, i successivi controlli e le azioni da mettere in atto per porre rimedio alle eventuali criticità riscontrate nell'ambito di un settore che, in ogni caso, incontra un alto gradimento da parte della cittadinanza, con voti che tornano ampiamente sopra la sufficienza dopo il biennio 2020/2021 scandito da chiusure e restrizioni.

4. Il sistema della mobilità

Il 2021 ha rappresentato un vero e proprio anno di "transizione" per gli effetti strettamente connessi al perdurare dell'emergenza pandemica da covid-19. Il Lazio, nel particolare, ha conosciuto durante il primo semestre dell'anno diversi passaggi di colore tra giallo, arancione e rosso, quindi la zona bianca a partire da giugno. La mobilità delle persone ha seguito il cambio di colore, anche se in maniera differenziata per modalità di trasporto. Da questo punto di vista si sono consolidate le tendenze del 2020, durante il quale le forme di trasporto collettivo hanno sofferto maggiormente gli effetti della crisi pandemica ed i mezzi pubblici sono stati percepiti maggiormente non sicuri.

Conseguentemente al calo di passeggeri, anche le aziende di trasporto pubblico locale hanno risentito economicamente del crollo degli introiti: per il 2021 ASSTRA ha stimato una perdita di 2 miliardi del comparto. Parallelamente sono aumentati i costi di esercizio legati alla necessità di incrementare le corse, e all'intensificazione dei servizi di sanificazione delle vetture. In tempi più recenti il quadro complessivo è stato ulteriormente complicato dalla crescita dei prezzi dei prodotti energetici: il gas naturale è arrivato a costare il 21 dicembre 2021 ben 187 euro/MWh, per poi riscendere sotto i 70 euro/MWh. L'inizio del conflitto militare tra Russia e Ucraina ha quindi portato ad ulteriori rincari dei prezzi delle materie prime e dell'energia, con inevitabili ricadute sull'andamento inflazionistico europeo.

Agli elementi comuni a livello nazionale si sono sommati, in tempi più recenti, i temi "locali" legati soprattutto ai ritardi nella manutenzione delle infrastrutture su ferro: metropolitane e tram. Ciò ha imposto all'Amministrazione Capitolina di attivarsi presso il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili per scongiurare lo stop delle tre metropolitane, attivando al contempo i fondi disponibili per avviare cantieri improcrastinabili: dal 4 luglio la linea A chiude alle 21:00 ed il servizio del tram 8 è sospeso per il rifacimento delle infrastrutture.

Rinnovando la visione e la lettura del settore, il nome del capitolo 4 di questa Relazione Annuale 2021/2022 di ACoS è stato cambiato da “Trasporto Pubblico Locale e Mobilità” a “Il Sistema della Mobilità”, intendendo la materia declinata nella sua ampia accezione multidisciplinare. La complessità dei processi e la molteplicità degli “attori della mobilità” impongono, dunque, una trattazione dei servizi che guardi oltre i meri confini amministrativi e consideri tutti i player della mobilità capitolina, introducendo la necessità di descrivere le attività di COTRAL, ASTRAL e Trenitalia che, pur non avendo stipulato un contratto con Roma Capitale, prestano servizi all’interno della città. L’obiettivo è dunque fornire ai cittadini e all’Assemblea Capitolina una visione sempre più completa del tema mobilità.

5. Servizi a rete

Tra i servizi di interesse locale erogati attraverso infrastrutture fisse interconnesse tra loro (servizi a rete), in questo capitolo ne sono esaminati due di particolare rilievo: l’illuminazione pubblica di strade, parchi e monumenti (IP) e il servizio idrico integrato (SII). Il servizio IP, uno dei servizi pubblici per eccellenza, è erogato all’intera collettività secondo modalità interamente soggette alla regolamentazione e al controllo dell’Amministrazione Capitolina. Il SII, comprendente l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, è sottoposto alla attività di regolamentazione e controllo dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Il quadro di sintesi restituisce gli aspetti controversi del servizio IP erogato dal gestore Areti spa (gruppo ACEA), che si manifestano in un contesto dominato dal perdurante stato di proroga di gestione del servizio oltre il limite di decadenza del contratto di servizio imposto dalle prescrizioni dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Il SII, gestito in convenzione da ACEA ATO 2 spa, gode attualmente di maggiore stabilità e di prospettive di ulteriore miglioramento favorite dall’impianto regolatorio ARERA.

Per quanto riguarda l’illuminazione pubblica, il capitolo presenta i risultati di un monitoraggio indipendente compiuto in autonomia dall’Agenzia ACoS utilizzando una piattaforma a estrazione randomica delle vie urbane di Roma, applicata per coprire in modo omogeneo e uniforme tutti i municipi della città, sulla gestione delle segnalazioni di guasto e il rispetto da parte del gestore dei tempi di ripristino.

6. Sociale e Cimiteri

Nell’ambito degli obiettivi fissati da Roma Capitale con l’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, definisce le politiche sociali di Roma Capitale e fornisce la cornice di riferimento per la successiva elaborazione e la definizione dei Piani Sociali Municipali.

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 Memoria di Giunta n. 8 del 2022 recante “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, 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.

7. Cultura e Turismo

In questo capitolo viene esaminata la qualità dei comparti Cultura e Turismo di Roma Capitale durante gli anni 2020 e 2021, un periodo storico del tutto particolare che ha comportato interruzioni e poi limitazioni nel godimento degli spazi cittadini e dei servizi dedicati. Le ripetute chiusure e le successive riaperture hanno determinato regole e modalità di utilizzo del tutto nuove. Il settore del Turismo, oltre a questo, ha dovuto sottostare, fin dal 2020, a ripetute chiusure temporanee dei confini cittadini, regionali e statali, con una assenza pressoché totale dei flussi turistici dall’estero.

Nonostante ciò, non è stato solo un periodo di stallo e di attesa, anzi, per alcuni versi, quello che è accaduto ha stimolato la capacità di risposta e innovazione che, anche a livello istituzionale, ha dato luogo a rinnovamenti importanti, come l’incremento dell’offerta dei servizi on line. In particolare, lo spazio web culture.roma.it, inaugurato proprio negli ultimi giorni del 2020, che racchiude in un unico portale tutte le informazioni, le attività, gli eventi, i bandi, che interessano la varia e sfaccettata offerta culturale capitolina. Una risposta dell’Amministrazione all’esigenza, molto sentita dal cittadino, di semplificazione nella comunicazione, nell’informazione e nella digitalizzazione, già evidenziata dall’Agenzia nel 2019 e nel 2020 a seguito degli esiti dell’Indagine sul desiderio inespresso di cultura. Un altro importante strumento di conoscenza è l’Osservatorio Culturale che, istituito nel 2019, a giugno del 2021 ha iniziato la pubblicazione di dati inerenti i luoghi dell’offerta culturale della Capitale.

Nel biennio 2020/2021 vi sono state altre novità degne di nota nell’offerta culturale capitolina: nel 2020 si è dato termine ad importanti lavori di ristrutturazione del MACRO, che ha riaperto nel mese di luglio, e a Palazzo delle Esposizioni che ha ospitato a ottobre la 17° esposizione Quadriennale. Dal 1° marzo 2021 ha riaperto, seppur solo per alcuni mesi, il Mausoleo di Augusto, protagonista di un progetto di ristrutturazione e riqualificazione museale che comprende anche l’area circostante l’edificio. In questi ultimi mesi, nell’aprile del 2022, ha finalmente riaperto anche il Planetario all’EUR, provvisoriamente sostituito da una struttura gonfiabile.

Inoltre, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con l’assegnazione di ingenti risorse economiche al settore cultura nazionale, ha incentivato una nuova progettualità di interventi in questo reparto anche in

ambito locale. Ad esempio la creazione di nuove biblioteche e centri culturali e il miglioramento dell'efficiamento energetico nelle sale di cinema e nei teatri pubblici della Capitale.

Quanto al Turismo, il comparto è stato duramente colpito dalle restrizioni volte a prevenire il contagio: tra il 2019 e il 2021 si assiste a un calo dei flussi turistici del 66% e del 18% delle strutture alberghiere. Inevitabile, quindi, anche il crollo del gettito da contributo di soggiorno, ristorato nel 2021 per mezzo di contributi statali. Prosegue, al contempo, la lotta all'illegalità nelle strutture complementari, per mezzo di accordi con le piattaforme di affitto, e si assiste a un rinnovato interesse delle catene alberghiere luxury nell'apertura di nuove strutture a Roma.

Anche i servizi di informazione turistica gestiti da Zètema, sui quali l'Agenzia svolge il monitoraggio permanente previsto dal Contratto di Servizio, hanno subito una grande contrazione di utenti (sebbene più contenuta per il call center 060608, per gli obblighi di prenotazione). Ad ogni modo, tali servizi sono molto apprezzati dai turisti (anche a fronte di una discreta conformità dei servizi erogati rispetto agli standard del CdS), che, pur restando soddisfatti dell'esperienza a Roma, segnalano una certa insoddisfazione per lo stato della città.

8. Servizi on line

L'emergenza del 2020 ha cambiato radicalmente il ruolo e la percezione del digitale, rendendo ancor più cogente la necessità che i servizi pubblici siano resi accessibili da remoto attraverso procedure semplici e immediate. La digitalizzazione della pubblica amministrazione e dei servizi ai cittadini è infatti uno degli obiettivi da perseguire attraverso l'accesso ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR, che individua nella trasformazione digitale un asse prioritario di sviluppo. In particolare, l'offerta integrata di servizi on line a cittadini e imprese, che comprende l'implemento e la diffusione dell'identità digitale, dei pagamenti, degli avvisi pubblici digitali e dell'AppIO, è l'aspetto su cui insiste la Missione M1C1 "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", a cui il PNRR destina circa 14 miliardi e mezzo di euro.

Lo sviluppo di servizi pubblici digitali accessibili e inclusivi è inoltre uno dei principi guida del Piano Triennale ICT per la Pubblica Amministrazione, aggiornato al 2021-2023. In questo campo, Roma Capitale ha adempiuto, anche con anticipo rispetto alle scadenze prefissate a livello nazionale, a molti obblighi di legge in materia di transizione al digitale per le Pubbliche Amministrazioni, secondo gli obiettivi fissati nel Piano Triennale ICT 2018-2020 (DGCa 225/2018), accelerando un processo che era stato già avviato negli anni precedenti.

Nelle Linee programmatiche 2021-2026 per il governo della città, adottate dalla nuova Consiliatura, sono previste diverse azioni e iniziative nel settore della trasformazione digitale, rientranti nella cornice operativa tracciata dal Piano Roma Smart City approvato lo scorso anno, in particolare: sviluppo di strumenti e tecnologie digitali verso un "Campidoglio 4.0", utilizzo coordinato dei flussi informativi sui principali servizi e attività svolti sul territorio comunale, dei dati prodotti dalle società partecipate nonché delle "tracce digitali" lasciate dai cittadini per una gestione efficace degli interventi, dai trasporti alla manutenzione di strade ed edifici, anche in ottica preventiva. Non da ultimo, nel documento ci si impegna a integrare e rendere disponibili le informazioni provenienti dalle diverse fonti in formato open data e a rivedere tutti i servizi in chiave digitale, allo scopo di semplificare i rapporti tra amministrazione e cittadini e promuovere una più ampia partecipazione democratica.

Il capitolo, dopo una panoramica sull'offerta, si concentra sull'analisi dei feedback degli utenti, dalle segnalazioni al grado di utilizzo e conoscenza, presentando il voto attribuito dai romani ai servizi digitali di Roma Capitale espresso nella XV Indagine ACoS sulla Qualità della vita a Roma, somministrata nell'aprile 2022. Infine, vengono presentati i risultati del monitoraggio ACoS di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi, uno dei 63 servizi on line attualmente disponibili sulla pagina dedicata del portale.

9. La qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

La XV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata nell'aprile del 2022. I risultati restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in miglioramento, sia per la qualità della vita, sia per i servizi.

Per i servizi, in particolare, si consolida la recente tendenza che vede una convergenza verso voti di piena sufficienza, ad esito di un miglioramento di quelli meno soddisfacenti, ma anche di un lento declino di quelli tipicamente considerati come le eccellenze romane.

Unica eccezione a questo andamento resta l'igiene urbana, con i servizi di pulizia delle strade e di raccolta dei rifiuti che rimangono ampiamente sotto la sufficienza: dopo aver toccato un minimo assoluto nel 2019 (voti medi inferiori al 3) ed aver registrato una ripresa di circa un voto nel periodo post lockdown del 2020, i servizi hanno seguito una tendenza di lieve miglioramento non risolutiva, confermando il servizio come la principale criticità da risolvere per la Capitale.

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nella primavera 2022 è stato 6,74. Si tratta miglior risultato in assoluto dal 2007, che porta la valutazione dei cittadini vicina al 7 dopo essere rimasta decisamente sotto la sufficienza dal 2013 al 2019 (Tavola 9.3).

Una prima variazione positiva (registrata con il doppio 6,0 del 2020) è stata letta alla luce dell'emergenza sanitaria – che fino a ottobre 2020 era stata meno pesante a Roma rispetto ad altre grandi città italiane – e alla riduzione del traffico e del caos cittadino dovuta alle chiusure; il progressivo allentarsi delle misure emergenziali, le soluzioni adottate per la ripresa delle attività e un livello di traffico forse ancora inferiore al pieno regime, probabilmente insieme alle aspettative che sempre accompagnano un cambio di amministrazione, sembrano essere i fattori alla base dell'ulteriore incremento della soddisfazione dei romani in ottobre 2021; aspettative positive che sembrano pertanto confermate dall'esito in ulteriore crescita della rilevazione 2022. Dal punto di vista dinamico, rispetto al recente passato si osserva quindi un miglioramento tangibile. Nel 2022, per la prima volta la valutazione media espressa dai residenti ottiene una piena sufficienza in tutti i municipi.