



1.Int.4) ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI

Resta confermata la disciplina generale dei Servizi a domanda individuale approvata con Delibera di Assemblea Capitolina n. 96/2019. Ai sensi e per gli effetti dell'art.1, comma 169 della L.296/2006 restano altresì in vigore le tariffe approvate con la Delibera di Giunta Capitolina n.312/2019, nella misura in cui non vengano variate con nuove determinazioni di competenza della Giunta Comunale.

Sezione a cura dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale

Prospetti di sintesi dei Contratti di Servizio

DIPARTIMENTO MOBILITÀ E TRASPORTI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Atac s.p.a.	Tpl di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	Affidamento AC 47/2012 Contratto GCa 273/2015	03/12/2019	AC 2/2018	03/12/2021	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Rimozione e custodia veicoli	Str	AC 70/2012						
Roma Tpl s.c.a.r.l.	Tpl di superficie	Spl	CC 125/2009	GC 96/2010	31/05/2018	DD 1097/2020	31/10/2021	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Servizi di Agenzia per la mobilità e supporto alla gestione del servizio di trasporto persone con disabilità	Str		GCa 321/2020	31/12/2022			Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 34/2015		03/12/2021	-	-	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.

DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Areti s.p.a. (ex Acea Distribuzione s.p.a.)	Illuminazione votiva	Spl	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-		
Ama s.p.a.	Rifiuti urbani e servizi di decoro e igiene urbana	Spl	AC 51/2015	Affidamento AC 52/2015 Contratto GCa 106/2019	25/09/2029	-	-	Agenzia	Agenzia
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	Spl	AC 77/2017	Affidamento AC 53/2015 Contratto GCa 99/2018	27/09/2024	-	-	Agenzia	Agenzia
Scaduto/da stipulare									
Fondazione Bioparco	Bioparco	Spl	CC 141/2004	da stipulare	-	-	-		

DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Acea Illuminazione Pubblica s.p.a.	Illuminazione pubblica Roma Capitale	Spl	-	GC 3/2007	31/05/2015	GCa 130/2010	15/05/2027 annullata per cessazione CdS. In attesa nuovo affidamento	SIMU	
Acea Ato 2 s.p.a.	SII - servizio idrico integrato	Spl	-	CC 6/2004	31/12/2033	-	-		
Italgas s.p.a.	Distribuzione del gas	Spl	GCa 286/2011	DD 1406/2012	20/11/2024	-	-		

DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Scaduto/da stipulare									
Azienda Speciale Farmacap	Farmacie comunali	Spl	-	GC 453/2000	01/05/2005	-	-		

DIPARTIMENTO ATTIVITÀ CULTURALI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	Delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Valorizzazione degli spazi culturali di competenza. Organizzazione di eventi a carattere culturale. Call center 060608	Str	CC 273/2007 linee guida	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-		
Azienda Speciale Palaexpo	Palazzo delle Esposizioni, MACRO, Mattatoio	Spl	GCa 126/2016 linee operative	GCa 1/2020	31/12/2022	-	-		
Fondazione Musica per Roma	Auditorium Parco della Musica	Spl	CC 273/2007 linee guida GCa 126/2016 linee operative	GCa 98/2020 convenzione	31/12/2022	-	-		

DIPARTIMENTO TURISMO – FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Rete dei PIT, Call center 060608, sito web www.turismoroma.it , promozione turistica, gestione attività commerciali	Str	CC 273/2007 da aggiornare	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-	Agenzia	Agenzia

DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Servizio Informagiovani	Str	-	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-		

SOVRINTENDENZA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Gestione e valorizzazione Sistema dei Musei in Comune e siti archeologici. Documentazione e catalogazione, supporto ufficio tecnico. Call center 060608	Str	CC 273/2007 linee guida Gca 126/2016 linee operative	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-	Agenzia (solo siti web e 060608)	Agenzia (solo siti web)

DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Ludoteche «Casina di Raffaello» e «Technotown», servizi di ristoro e catering presso «Limonaia», Progetto ABC, supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-		
Roma Multiservizi s.p.a.	"Global Service" per il settore scolastico	Str	GCa 220/14	DD 1953/2008	31/07/2013	DD 667/20120	31/07/2021		
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Trasporto riservato scolastico: supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 321/2019	31/12/2022	-	-	-	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.

DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio o qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a.	Supp. Gestione entrate	Str	-	GCa 132/2018	31/12/2020	DD QB129169/2021	30/06/2021		
Aequa Roma s.p.a.	Supporto gestione Contravvenzioni e contenzioso Giudice di Pace	Str		GCa 50/2019	31/12/2020	DD QB129169/2021	30/06/2021		
Ama s.p.a.	Applicazione e riscossione Ta.Ri.	Str	-	GCa 180/2020	31/12/2022	Riscossione tariffa internalizzata dal 2020			

DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, ATTIVITÀ PRODUTTIVE E AGRICOLTURA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a.	Supporto Servizio Affissioni e pubblicità	Str	-	GCa 132/2018	31/12/2022	DD QH23175/2021	30/06/2021		

DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA, DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE, DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA, RAGIONERIA GENERALE, MUNICIPIO X

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Risorse per Roma s.p.a.	Supporto tecnico-amministrativo, servizio di portierato e accoglienza	Str	-	GCa 193/2018	31/12/2020	DD da diversi Dipartimenti competenti e Municipio X	30/06/2021		

GABINETTO DELLA SINDACA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Organizzazione e gestione di spazi culturali ed eventi	Str	-	GCa 2/2020	31/12/2022	-	-		

DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a.	Servizio di gestione amministrativo e contabile dell'utenza del patrimonio immobiliare di Roma Capitale	Str	-	GCa 6/2018	31/12/2020	DD QC/17615/2021	30/06/2021		

I servizi pubblici locali

1. Rifiuti solidi urbani

1.563.116	STIMA dei rifiuti raccolti totali 2020 (tonnellate)
4.271	STIMA dei rifiuti raccolti in media al giorno (tonnellate)
-7,4%	STIMA della variazione raccolta totale 2020/2019
702.492	STIMA della raccolta differenziata 2020 (tonnellate)
44,9%	STIMA della raccolta differenziata 2020 (incidenza sulla produzione totale)
-0,6%	STIMA della variazione punti percentuali raccolta differenziata 2020/2019
-3,9%	STIMA della variazione quantitativa raccolta differenziata 2020/2019
-6,5%	STIMA della variazione quantitativa raccolta indifferenziata 2020/2019
-20,1%	STIMA del Differenziale raccolta differenziata rispetto all'obiettivo UE (65%)

NOTA: i valori 2020 di produzione dei rifiuti sono stimati (probabilmente per difetto) raddoppiando le quantità ridotte causa lockdown del primo semestre 2020, pubblicate nell'Anagrafe dei rifiuti. Il dato consuntivo del totale 2020 non è pubblicato e non è stato reso disponibile all'Agenzia. Di conseguenza tutti gli indici sono solo stimati.

Tavola 1.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio di igiene urbana nell'ultimo periodo (2015-2020)

CRUSCOTTO IGIENE URBANA (dati quantitativi ed economici)	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
PRODUZIONE E RACCOLTA RIFIUTI						
Produzione rifiuti t(000), di cui:	1.701	1.691	1.688	1.729	1.688	1.563
<i>Carta e cartone</i>	247	249	203	206	243	246
<i>Multimateriale e vetro</i>	118	126	135	139	148	145
<i>Organico</i>	229	255	255	258	255	222
<i>Altre differenziate</i>	107	95	155	158	123	89
<i>Indifferenziato</i>	1.000	966	939	969	920	861
Raccolta differenziata (%)	41,2%	42,9%	44,3%	44,0%	45,5%	44,9%
PRIMA DESTINAZIONE E TRATTAMENTO RIFIUTI						
Trattamento Ama (%), di cui:	38%	38%	31%	20%	15%	16%
<i>Indifferenziato</i>	41%	34%	37%	34%	25%	25%
<i>Organico</i>	8%	6%	9%	6%	6%	8%
<i>Multimateriale</i>	5%	8%	10%	11%	9%	10%
DATI ECONOMICI DA PIANI FINANZIARI						
Costo totale (mln di euro), di cui:	720	724	718	713	714	744
<i>Spazzamento e lavaggio</i>	117	122	113	121	125	122
<i>Gestione rifiuti indifferenziati</i>	253	227	232	224	269	256
<i>Gestione raccolta differenziata</i>	194	207	208	184	221	185
<i>Costi comuni</i>	89	109	118	131	129	94
<i>Costo del Capitale</i>	67	60	47	54	56	86
Costo unitario (eurocent/kg), di cui:	42,3	42,8	42,6	41,3	42,3	48,1
<i>Spazzamento e lavaggio</i>	6,9	7,2	6,7	7,0	7,4	7,9
<i>Gestione rifiuti indifferenziati</i>	25,3	23,5	24,7	23,1	29,2	30,2
<i>Gestione raccolta differenziata</i>	27,7	28,6	27,7	24,2	28,8	26,5
Ta.Ri. 3 persone/120 mq (euro)	475	460	459	452	452	452

(*) Per il 2020 i dati quantitativi sono stimati in base ai consuntivi del I semestre 2020 pubblicati nell'Anagrafe dei rifiuti di Roma Capitale; i dati economici sono previsioni estrapolate dal Piano Economico Finanziario 2020 (DAC 118/2020), che rappresenta la prima applicazione del nuovo Metodo Tariffario Rifiuti (ARERA, 443-2019).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA, ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE E SU DELIBERAZIONI DI APPROVAZIONE DEI PIANI FINANZIARI (DELIBERAZIONI DELL'ASSEMBLEA CAPITOLINA DI ROMA CAPITALE).

La Tavola 1.1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio di igiene urbana a Roma: produzione, raccolta e gestione dei rifiuti; dati economici tratti dai Piani finanziari annuali (sulla cui base viene stabilita la tariffa) e costi unitari (calcolati sulle quantità effettivamente raccolte e separate); la tariffa ordinaria (senza agevolazioni) per una famiglia tipo di 3 persone che abita in una casa da 120 mq.

La stima dei rifiuti prodotti e trattati, basata sui consuntivi del I semestre 2020, suggerisce una diminuzione sostanziale delle quantità totali (1,56 milioni di tonnellate; -7,4%) e una lieve flessione della raccolta differenziata (44,9%, -0,6% rispetto al 2019); dal momento che la contrazione principale ha interessato però soprattutto il periodo del lockdown, fra il primo e il secondo trimestre 2020, è probabile che tale stima sia eccessivamente ottimista riguardo alla effettiva produzione dei rifiuti e imprecisa rispetto alla percentuale di differenziata, informazioni non ancora pubblicate e non rese disponibili all'Agenzia.

Il Piano Finanziario della TaRi 2020 vede un incremento del 4,3% dopo un andamento quinquennale in tendenziale diminuzione; l'incremento è dovuto sostanzialmente alla diminuzione degli efficientamenti pianificati e all'inserimento in tariffa di 36,5 milioni di euro relativi a una prima tranche di crediti inesigibili che si riferiscono al periodo 2003/2009 (non coperti dall'apposito fondo), mentre le voci previsionali sono tutte in diminuzione, più o meno marcata.

Nel primo trimestre 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. La Tavola 1.2 riporta solo alcune voci più strettamente relative alla gestione dei rifiuti. Il risultato di esercizio nel 2019 è tornato in attivo dopo due anni di perdite, ingenti soprattutto nel 2017 (227 milioni di euro; importante la voce svalutazione crediti), ma anche nel 2018 superano i 12 milioni di euro. I ricavi da contratto di servizio di igiene urbana nel 2019 rappresentano oltre l'89% del valore della produzione; fra le altre voci, i ricavi da valorizzazione delle raccolte differenziate superano i 17 milioni, quasi raddoppiando il valore del 2016 e del 2017; al contrario, nello stesso periodo i contributi diminuiscono del 58%. Fra i costi della produzione, il costo del personale incide per il 45%, quello per servizi esternalizzati per il 42%. Fra i servizi pesano particolarmente lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati (18% dei costi totali), la raccolta differenziata esternalizzata (7%) e il trattamento e la gestione degli impianti (3%), mentre i servizi di pulizia non arrivano all'1%. L'andamento nel tempo, rispetto al 2016, registra una lieve diminuzione del costo del personale (-2%), mentre la componente servizi aumenta del 27%, con una crescita particolarmente accentuata per la raccolta differenziata (+77%), per la pulizia (+32%), ma anche per lo smaltimento degli indifferenziati, in aumento del 16%, mentre il trattamento aumenta dell'8%.

Gli investimenti nel quadriennio oscillano fra i 13 e i 16 milioni di euro (Tavola 1.3). In un contesto di diminuzione tendenziale per quasi tutte le voci, rispetto al 2014, la spesa per impianti è quella che ha subito i tagli più consistenti, insieme alle attrezzature per lo spazzamento. Le voci più importanti nel 2019 riguardano i veicoli per la raccolta e per altri servizi, mentre il sistema informatico è l'unica voce in aumento.

Tavola 1.2 Sintesi di alcune informazioni dai bilanci Ama (2016-2019)

Informazioni da bilancio	2016	2017	2018	2019
Capitale sociale	182.436.916	182.436.916	182.436.916	182.436.916
Patrimonio netto	275.193.483	60.250.283	52.033.142	57.583.599
Valore della produzione, di cui:	809.837.203	810.079.640	815.657.019	792.963.496
<i>Ricavi da contratto di servizio igiene urbana</i>	724.259.600	737.520.400	708.713.068	709.607.737
<i>Recupero materiali da raccolta differenziata</i>	9.156.665	9.992.344	15.460.600	17.341.086
<i>Trattamento rifiuti</i>	703.689	1.149.438	1.364.591	1.317.933
<i>Contributi</i>	14.255.679	7.515.814	7.263.419	5.999.306
Costi della produzione, di cui:	769.565.294	898.410.439	811.830.600	787.665.415
<i>per il personale</i>	360.027.033	354.518.152	257.975.157	351.912.237
<i>svalutazione crediti</i>	29.419.000	120.287.373	33.122.472	1.640.866
<i>accantonamenti per rischi</i>	11.453.528	38.526.525	23.498.816	18.984.206
<i>per servizi, di cui:</i>	257.422.388	279.596.593	289.711.829	327.448.188
<i>pulizia e bonifica aree pubbliche e private</i>	5.168.606	5.681.436	3.049.958	6.818.883
<i>smaltimento rifiuti indifferenziati</i>	120.517.532	141.807.535	136.579.382	140.129.121
<i>raccolta differenziata</i>	31.486.800	36.730.956	40.193.002	55.884.039
<i>trattamento rifiuti e gestione impianti</i>	25.053.225	25.130.662	26.294.270	27.143.651
Totale rettifiche attività/passività finanziarie	0	-120.792.372	-298.157	0
Risultato di esercizio	626.655	-227.030.524	-12.043.408	1.807.544

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA BILANCI DI ESERCIZIO AMA.

Tavola 1.3 Andamento degli investimenti di Ama (2014-2019)

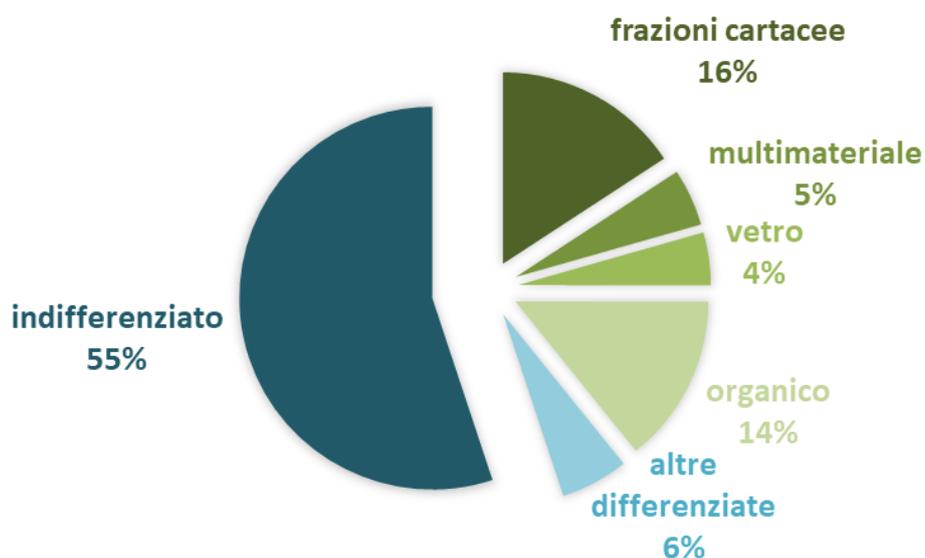
Investimenti	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Impianti trattamento/smaltimento rifiuti	1.875.244	3.079.611	662.214	387.115	230.131	341.524
Strutture fisiche di impresa	2.918.015	11.730.941	2.238.534	2.282.301	845.372	670.904
Veicoli e attrezzature per la raccolta meccanizzata	11.002.591	8.621.561	7.994.845	11.671.875	4.077.397	7.965.577
Veicoli e attrezzature per servizi diversi	13.500.590	5.246.529	2.168.640	890.768	6.149.560	3.530.877
Veicoli e attrezzature per lo spazzamento	1.538.030	493.436	175.660	169.631	97.561	59.594
Attrezzature	1.159.488	301.230	76.585	544.267	605.967	410.997
Sistema organizzativo informatico	332.268	259.187	643.540	249.394	1.008.338	2.716.266
TOTALE	32.326.226	29.732.495	13.960.018	16.195.351	13.014.326	15.695.739

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA BILANCI DI ESERCIZIO AMA.

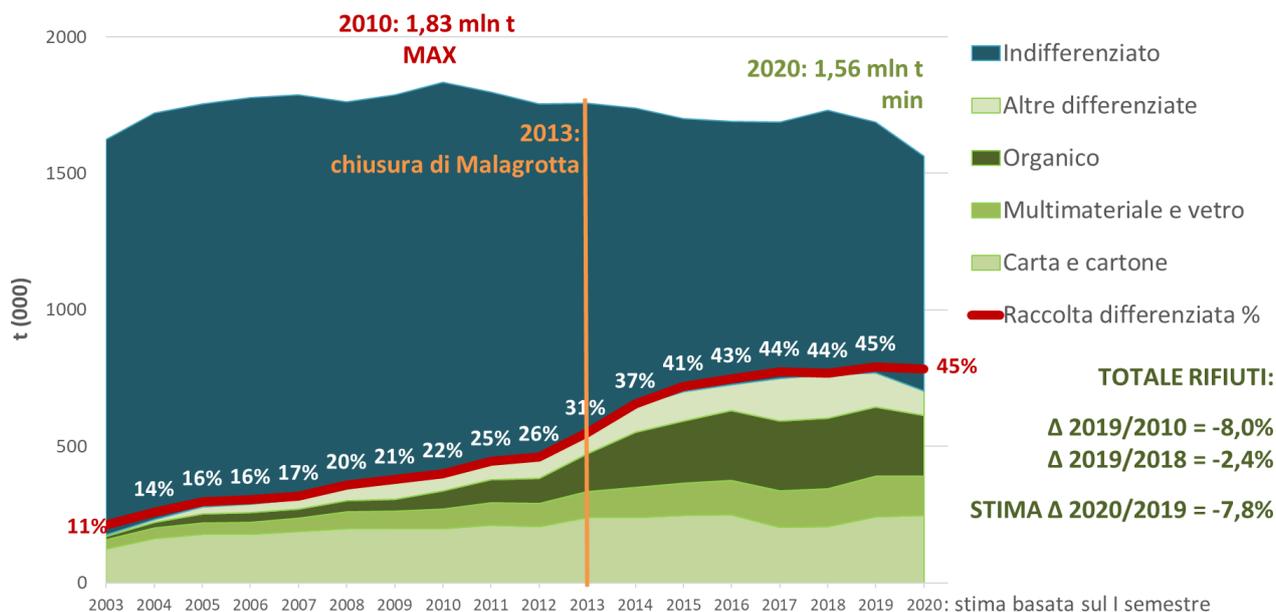
La Figura 1.1 illustra la composizione della produzione di rifiuti a Roma nel primo semestre del 2020. L'indifferenziato continua ad essere prevalente (55%), mentre il peso delle differenziate in questo periodo particolare vede carta e cartone come prima componente (16%), in sorpasso sull'organico, fermo al 14%. Complessivamente multimateriale e vetro raggiungono il 9% e poi si conta un 6% di altre differenziate minori. La diminuzione dell'organico e il corrispondente aumento delle frazioni cartacee sembrano da mettere in relazione con l'emergenza sanitaria, che ha provocato una restrizione notevole delle attività di ristorazione e ha indotto un incremento dei commerci online (e dei relativi imballaggi in cartone per pezzi singoli).

La Figura 1.2 mostra invece l'andamento della produzione delle diverse frazioni di rifiuti e della percentuale di raccolta differenziata a Roma dall'inizio del periodo tariffario (2003). I volumi 2020 sono stimati raddoppiando le quantità raccolte nel primo semestre; saranno pertanto suscettibili di essere rettificati quando saranno pubblicati i consuntivi annuali. La figura evidenzia – ai valori di stima – la lieve flessione dell'organico e delle altre differenziate (anche questa attribuibile al picco di emergenza sanitaria durante il quale i Centri di Raccolta Ama sono rimasti chiusi), il lieve aumento della carta e le frazioni di multimateriale e vetro sostanzialmente invariate.

Per quanto riguarda la chiusura del ciclo dei rifiuti, resta infine il tema dell'elevatissima dipendenza della Capitale da terzi e dalle esportazioni extraregionali, ancora più preoccupante a causa della perdita del TMB Salario e per il parziale fermo di quello di Rocca Cencia, che hanno ridotto sensibilmente la percentuale di autonomia di Ama, sebbene la criticità più marcata riguardi la capacità di trattamento dell'organico. Per l'organico procede tuttavia il percorso di realizzazione di due impianti di compostaggio aerobico (Cesano e Casal Selce) che, sebbene rispondano alla carenza impiantistica, sembrano non rappresentare secondo il parere dei tecnici le migliori tecnologie disponibili con riguardo all'economicità, al recupero energetico e all'impatto ambientale. A questo quadro si aggiunge la necessità di smaltire i residui non riciclabili e non recuperabili dei diversi trattamenti di realizzare.

Figura 1.1 Composizione della raccolta per principali frazioni di rifiuto (I semestre 2020)

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE.

Figura 1.2 Andamento della raccolta per principali frazioni di rifiuto (2012/2019)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE.

Sul fronte del servizio erogato – misurato dal punto di vista qualitativo dall’Agenzia attraverso un monitoraggio permanente dei risultati riscontrati a fronte degli obiettivi contrattuali – il 2020 rappresenta un miglioramento complessivo, con alcuni indicatori in forte crescita, specialmente fra quelli più critici, come la pulizia delle aree cassonetti, con valutazioni conformi in aumento del 12% (Tavola 1.4). Fra i fattori in peggioramento, solo la pulizia delle strade e la funzionalità dei cassonetti indifferenziati non raggiungono gli obiettivi, mentre negli altri casi si tratta di una lieve flessione di aspetti largamente sopra l’obiettivo. Oltre a questi due indicatori (pulizia strade e funzionalità indifferenziato non riciclabile), sono ancora sotto obiettivo nonostante il miglioramento anche la pulizia delle aree cassonetti (con uno scarto negativo del 10%), la fruibilità dei cestini (-6,2%), della carta (-12,5%), del multimateriale (-10,6%) e dei cassoni nei Centri di Raccolta (-3,6%), il decoro dei cassonetti della carta (-6,6%), del multimateriale (-3,5%) e dell’indifferenziato non riciclabile (-8,4%).

Tavola 1.4 Obiettivi e risultati annuali del monitoraggio permanente previsto dal contratto di servizio di igiene urbana fra Roma Capitale e Ama (2018/2020)

Andamento indicatori qualità erogata igiene urbana Roma	Obiettivo	2018	2019	2020	Δ 2020/2019	
PULIZIA STRADE	92%	62,8%	65,8%	59,6%	-6,2%	↓↓
PULIZIA AREE CASSONETTI	88%	64,2%	65,7%	78,0%	12,2%	↑↑↑↑
FRUIBILITA' CESTINI	94%	78,7%	86,8%	87,8%	1,0%	↑
DECORO CESTINI	80%	70,6%	77,6%	81,3%	3,7%	↑↑
FRUIBILITA' VETRO	92%	99,4%	99,0%	99,3%	0,3%	↔
FRUIBILITA' CARTA	92%	72,5%	72,5%	74,5%	2,0%	↑
FRUIBILITA' PLASTICA/METALLO	92%	81,1%	77,0%	81,4%	4,4%	↑↑
FRUIBILITA' ORGANICO	92%	97,6%	95,1%	96,4%	1,3%	↑
FRUIBILITA' NON RICICLABILE	92%	84,4%	85,8%	92,4%	6,5%	↑↑↑
DECORO VETRO	87%	78,1%	87,2%	88,6%	1,4%	↑
DECORO CARTA	87%	66,3%	74,8%	80,4%	5,5%	↑↑↑
DECORO PLASTICA/METALLO	87%	69,5%	76,0%	83,5%	7,5%	↑↑↑
DECORO ORGANICO	87%	83,9%	88,9%	90,4%	1,5%	↑
DECORO NON RICICLABILE	85%	66,3%	72,3%	76,6%	4,3%	↑↑
FUNZIONALITA' CARTA	90%	97,3%	97,7%	95,3%	-2,5%	↓
FUNZIONALITA' PLASTICA/METALLO	90%	97,7%	98,3%	96,8%	-1,4%	↓
FUNZIONALITA' ORGANICO	90%	99,4%	99,2%	98,5%	-0,7%	↔
FUNZIONALITA' NON RICICLABILE	90%	89,9%	87,8%	79,4%	-8,4%	↓↓↓
FRUIBILITA' CASSONI CENTRI DI RACCOLTA	95%	91,9%	90,9%	91,4%	0,5%	↔
IQT ponderato	91,2%	82,9%	83,8%	85,3%	1,5%	↑

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PREVISTO DAL CDS FRA ROMA CAPITALE E AMA.

Tavola 1.5 Diverse ipotesi di interpolazione dei risultati annuali 2020 per tenere conto del periodo di lockdown in cui il monitoraggio permanente è stato sospeso (12 marzo/3 maggio)

IQT (ob. Roma: 91,2%)	Roma
2020-I	86,0%
TEST (16-20 marzo no CdR)	87,3%
2020-II	86,4%
2020-III	85,1%
2020-IV	84,2%
2020	85,3%
2020 INTERPOLAZIONE I-II TRIMESTRE	85,4%
2020 INTERPOLAZIONE TEST	85,6%

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PREVISTO DAL CDS FRA ROMA CAPITALE E AMA.

Un miglioramento generale si è manifestato fin dal I trimestre, prima ancora del lockdown; durante il periodo di chiusure (fra il 12 marzo e il 3 maggio) l’Agenzia ha sospeso il monitoraggio permanente, non rilevando una situazione che probabilmente è andata in ulteriore evoluzione positiva. Al fine di rappresentare parzialmente anche tale periodo, la Commissione Tecnica di Controllo (CTC) del contratto di servizio sta al momento valutando due ipotesi di interpolazione dei dati 2020: una prima ipotesi estende a tutto il periodo i risultati di una settimana di monitoraggio test eseguita dall’Agenzia nella seconda settimana di lockdown (16-20 marzo), quando la città aveva cominciato da poco a fermarsi; una seconda ipotesi estende i risultati del monitoraggio effettuato nel I e nel II trimestre ai rispettivi giorni di sospensione.

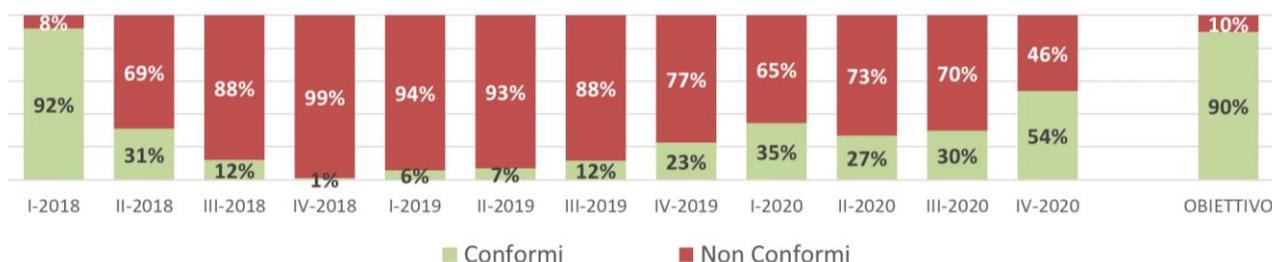
La Tavola 1.5 riporta gli Indici di Qualità Totale (IQT) rilevati nei quattro trimestri del 2020 e nel corso del monitoraggio test, evidenziando l’esito dell’interpolazione nei due casi dell’estensione dei risultati trimestrali (con rilevazioni più numerose, ma meno rappresentative del periodo di chiusure) e dell’estensione dei risultati della settimana test, rappresentativa del primo periodo di lockdown (anche se su un campione limitato).

L’Indice di Qualità Totale (IQT) – calcolato come media ponderata dei risultati effettivi di tutti gli indicatori di pulizia e raccolta dei rifiuti su tutto il territorio cittadino – nel 2020 si assesta a 85,3%, a fronte di un IQT obiettivo pari a 91,2%. La ponderazione attribuisce il massimo peso agli obiettivi di pulizia (10 punti, strade e aree intorno ai cassonetti), 8 punti alla fruibilità delle raccolte stradali e dei cestini, 6 punti alla fruibilità dei cassoni nei centri di raccolta, 5 punti alla funzionalità dei cassonetti stradali e 1 punto per ogni obiettivo riferito al decoro. Nonostante l’obiettivo non sia raggiunto, il 2020 rappresenta il risultato annuale più alto dall’inizio del monitoraggio permanente, in aumento dell’1,5% rispetto al 2019 e del 2,4% rispetto al 2018.

Tenendo conto del periodo di lockdown attraverso i metodi di stima illustrati sopra, l’IQT 2020 salirebbe ulteriormente dello 0,1% nel caso dell’interpolazione dei risultati trimestrali e dello 0,3% nel caso della settimana test.

L’obiettivo contrattuale non è rispettato per il call center Linea Verde Ama (Figura 1.3), che dovrebbe garantire almeno un 90% di risposte entro 120 secondi. Nonostante tale obiettivo sia ancora lontano, non si può non notare che – mentre il 2018 è stato caratterizzato da un continuo peggioramento dei risultati – il 2019 ha segnato un avvio di ripresa, ulteriormente accentuata nel 2020, che ha visto nel IV trimestre una prevalenza di esiti conformi rispetto al totale delle telefonate svolte dall’Agenzia con la modalità del cliente misterioso.

Figura 1.3 Andamento dei risultati di monitoraggio dei tempi di risposta presso il call center Linea Verde Ama (2018/2020)



Nota: obiettivo, 90% di risposte entro 120 secondi.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PREVISTO DAL CDS FRA ROMA CAPITALE E AMA.

Tavola 1.6 Andamento della valutazione dei cittadini sui servizi di igiene urbana a Roma

INDICATORI	VOTO						
	ott-17	apr-18	ott-18	apr-19	ott-19	mag-20	ott-20
Pulizia strade	3,5	3,7	4,0	3,6	3,4	4,7	4,2
Pulizia intorno cassonetti	3,2	3,4	3,7	3,5	3,4	4,6	4,1
Presenza cestini	3,2	3,5	3,6	3,3	3,4	4,6	4,1
Centri raccolta	5,7	6,0	6,1	5,5	4,7	5,4	5,2
Call center	5,1	5,4	5,5	5,5	5,0	5,6	5,2
Raccolta stradale	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,8	4,4
Raccolta porta a porta	4,8	4,9	5,1	5,3	5,2	5,9	5,0
MEDIA SEMPLICE	4,2	4,5	4,6	4,4	4,1	5,1	4,6
MEDIA PONDERATA	3,7	3,9	4,0	3,9	3,6	4,8	4,2

Fonte: ACOS, INDAGINI SEMESTRALI DI QUALITÀ PERCEPITA PREVISTE DAL CDS DI IGIENE URBANA FRA ROMA CAPITALE E AMA.

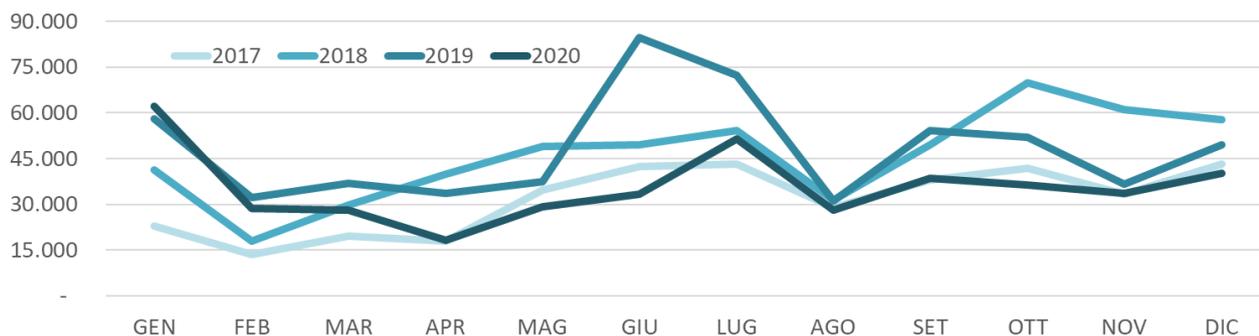
Le Tavole 1.6 e 1.7 riportano le valutazioni del servizio da parte dei cittadini, raccolte semestralmente in forza di una previsione contrattuale. Le due indagini annuali, svolte con metodo CATI, prevedono un campione di 5.760 cittadini ciascuna e sono rappresentative per genere, età, titolo di studio, occupazione e territorio di residenza (sia a livello di municipi, sia per fasce concentriche dal centro alla periferia). La dimensione del campione garantisce, al livello di confidenza del 95%, un intervallo di confidenza inferiore a $\pm 1,3\%$ su Roma e a $\pm 5\%$ per municipio.

Il miglioramento riscontrato sul fronte della qualità erogata si riflette nelle valutazioni degli utenti, soprattutto nel primo semestre, ma anche nel secondo (Tavola 1.6): in generale la media ponderata rispetto alla rilevanza (attribuita dagli stessi intervistati ai diversi servizi) delle valutazioni espresse nelle indagini del 2020, è nettamente superiore a quelle degli anni precedenti. Al di là delle medie, nel 2020 si registrano voti superiori a tutte le indagini precedenti proprio per i servizi percepiti come più critici, come la pulizia delle strade e delle aree cassonetti, la dotazione di cestini, la raccolta stradale. La raccolta porta a porta riceve una punta di gradimento vicinissima alla sufficienza nel I semestre 2020, ma poi scende nel secondo, anche al di sotto delle valutazioni 2019. I Centri di Raccolta non ottengono le valutazioni massime (che sono state raggiunte nel 2018), ma registrano una netta ripresa rispetto al calo rilevato nell'autunno del 2019; il call center mantiene invece valutazioni più omogenee nel corso di tutte le indagini, toccando però un massimo proprio nel I semestre 2020. La Tavola 1.7 mostra l'andamento della percentuale di utenti soddisfatti dei diversi aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti stradale e porta a porta. Per la raccolta stradale, la soddisfazione espressa nel 2020 è relativamente bassa rispetto al 2018 e alla prima parte del 2019, ma rappresenta una ripresa rispetto a un picco negativo riferito al secondo semestre 2019, quando gli utenti soddisfatti dei diversi aspetti non raggiungevano il 15%. Oscillano intorno a un quarto degli utenti quelli soddisfatti della fruibilità dei cassonetti indifferenziati e differenziati (la differenziata trova una leggera maggiore soddisfazione); la funzionalità dei cassonetti soddisfa il 23% degli intervistati, mentre il decoro è l'aspetto meno soddisfacente. Per la raccolta porta a porta invece il primo semestre 2020 rappresenta un punto di massimo, con percentuali di soddisfazione intorno al 60% per tutti gli aspetti (ritiro dei rifiuti e dell'organico, rispetto del calendario di raccolta). Nel secondo semestre, tuttavia, con la piena ripresa delle attività in città, la percentuale di utenti porta a porta molto o abbastanza soddisfatti scende ai minimi, non raggiungendo per nessun aspetto il 40%.

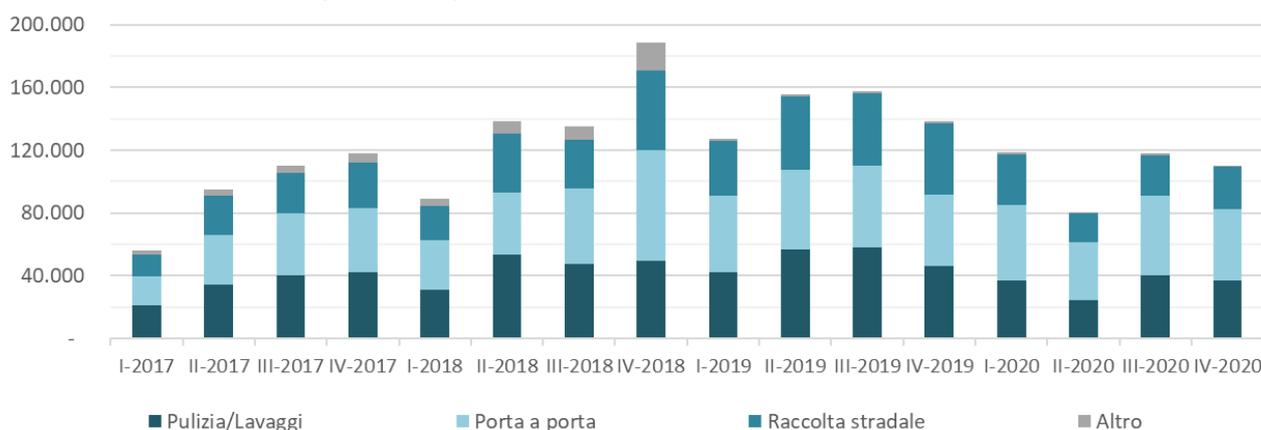
Tavola 1.7 Andamento della percentuale di utenti soddisfatti dei diversi aspetti dei servizi di raccolta dei rifiuti (dettaglio raccolta stradale e raccolta porta a porta)

Soddisfazione per vari aspetti del servizio di raccolta	Intervistati molto o abbastanza soddisfatti						
	ott-17	apr-18	ott-18	apr-19	ott-19	mag-20	ott-20
Raccolta stradale							
Disponibilità spazio residuo indifferenziati	26%	32%	30%	30%	14%	27%	24%
Disponibilità spazio residuo differenziate	26%	32%	26%	29%	14%	28%	26%
Funzionalità cassonetti	28%	33%	24%	23%	13%	23%	23%
Decoro cassonetti	14%	18%	12%	17%	10%	21%	16%
Raccolta porta a porta							
Ritiro rifiuti	47%	48%	53%	54%	52%	62%	39%
Ritiro scarti alimentari	52%	56%	53%	55%	52%	59%	37%
Rispetto del calendario (giorni/orari ritiro)	47%	48%	45%	49%	49%	56%	33%

Fonte: ACOS, INDAGINI SEMESTRALI DI QUALITÀ PERCEPITA PREVISTE DAL CDS DI IGIENE URBANA FRA ROMA CAPITALE E AMA.

Figura 1.4 Andamento mensile delle segnalazioni e dei reclami totali pervenuti a Ama (2017/2020)

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Figura 1.5 Andamento trimestrale delle segnalazioni e dei reclami pervenuti a Ama per tipologia di servizio (2017/2020)

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Chiude il quadro del servizio di igiene urbana nel 2020 un resoconto dell'andamento dei reclami e delle segnalazioni ricevute da Ama.

La Figura 1.4 illustra la variabilità mensile del totale nei diversi anni dal 2017 al 2020. L'andamento mensile evidenzia un fattore stagionale di picco legato ai mesi estivi, oltre a una punta un po' più bassa fra dicembre e gennaio. Rispetto a questo andamento stagionale, gennaio 2020 ha rappresentato un massimo di periodo, cui però è seguita una diminuzione che ha portato i reclami e le segnalazioni dei vari mesi del 2020 al di sotto di tutte le annualità precedenti, che in precedenza avevano seguito un incremento continuo dal 2017.

Esaminando la suddivisione dei reclami e delle segnalazioni per tipologia di servizio (Figura 1.5), l'andamento trimestrale evidenzia nel 2020 una tendenziale diminuzione dei contatti relativi alla pulizia delle strade rispetto al 2018 e al 2019, con un minimo nel II trimestre. In diminuzione anche i reclami e le segnalazioni sulla raccolta stradale dei rifiuti, mentre quelli riferiti alla raccolta porta a porta restano sostanzialmente stabili.

2. Trasporto pubblico locale

113,9	Vetture-km superficie 2020 (milioni)
50	Vetture-km metropolitana 2020 (milioni)
+0,77%	Variazione vetture-km totali 2020/2019
-11%	Differenza tra servizio di superficie Atac effettuato e programmato nel 2020
- 7%	Differenza tra servizio di metropolitana Atac effettuato e programmato nel 2020

Organizzazione e modalità di gestione

Il trasporto pubblico locale (TPL) comprende l'offerta di tutti quei mezzi di trasporto collettivo (bus, treni, tram, metropolitane) che concorrono a soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini, residenti e non, in ambito urbano, regionale o infra-regionale. Il TPL contribuisce a soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti congiuntamente ai mezzi privati e ai servizi di mobilità pubblica non di linea (taxi, noleggio con conducente), nonché alle soluzioni di mobilità come il car o bike sharing o i servizi che mettono in contatto domanda e offerta attraverso strumenti digitali.

La maggior parte dei servizi di TPL a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto.

L'erogazione dei servizi di TPL da parte di Atac è regolata mediante il vigente contratto di servizio (CdS) approvato con DGCa 273/2015, la cui validità - originariamente prevista dal 1° agosto 2015 al 3 dicembre 2019 - è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con DAC 2/2018.

A febbraio 2021, con DAC 16/2021, l'Assemblea Capitolina ha inoltre confermato la volontà di non dar seguito ad una gara pubblica per l'affidamento del servizio, come indicato dagli esiti del referendum 2018 di natura consultiva, e di proseguire nell'affidamento ad Atac dei servizi di TPL.

Il TPL oggetto di affidamento ad Atac è articolato nei seguenti servizi:

1. servizi di superficie (autobus, tram, filobus e autobus elettrici);
2. servizi di metropolitana (linee A, B/B1 e C);
3. attività complementari e accessorie al TPL.

La gestione della rete TPL periferica viene svolta dalla società Roma TPL Scarl, che si è aggiudicata nel 2010 la gara a evidenza pubblica per il servizio sulla rete periferica del trasporto pubblico locale. La gara era stata predisposta e gestita da Atac su specifico incarico di Roma Capitale (DGC 468/2008). Con DGC 96/2010, Roma Capitale è poi subentrata nella stipula e gestione del relativo contratto di servizio. Poiché il CdS è scaduto il 31 maggio 2018, l'esercizio delle attività da parte di Roma TPL è stato prorogato più volte, da ultimo, fino al 31 ottobre 2021. La gara per l'affidamento del servizio è stata pubblicata nuovamente a fine ottobre 2020 e non si è ancora conclusa per la presentazione di diversi ricorsi al tribunale amministrativo.

La Tavola 2.1 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi relativi alla produzione di TPL (con esclusione delle Ferrovie Regionali che Atac gestisce sulla base di un CdS con la Regione Lazio), alcuni indicatori di tipo economico e la serie storica del voto sul servizio espresso dagli utilizzatori e rilevato annualmente dall'Agenzia nella sua Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

Produzione di TPL a Roma (superficie e metropolitana) e rispetto del programma di esercizio

Nel 2020 per il servizio di superficie Atac e Roma TPL hanno prodotto un totale di 113,2 milioni di vetture km mentre per la metropolitana la produzione è stata di poco superiore ai 50 milioni di vetture km.

I dati dell'ultimo anno relativi al TPL di superficie confermano un andamento decrescente dal 2015 (-7%) anche se in miglioramento negli ultimi 3 anni: per il servizio erogato da Atac, dal 2015 in poi lo scostamento negativo rispetto al programma di esercizio è andato a crescere fino ad arrivare al 17% nel 2019, per poi tornare a diminuire nel 2020 (-11%). Anche il secondo gestore romano, Roma TPL, non è riuscito a rispettare i programmi di esercizio; tuttavia, mentre dal 2015 al 2016 la percentuale di mancato rispetto non ha superato il 3%, nel 2017 la differenza percentuale è più che raddoppiata (-8%) per poi arrivare al picco negativo del 13% nel 2018; nel 2020 lo scostamento si è invece ridotto al -10%.

Per le metropolitane, la differenza negativa tra produzione programmata ed erogata è diminuita a partire dal 2015, anno in cui ha raggiunto il picco di mancato rispetto (-17%); tra il 2015 e il 2016 si osserva un'inversione di tendenza che tuttavia non si conferma nell'anno successivo; nel 2017, il differenziale negativo raggiunge il 16%. Decisamente migliore l'andamento tra il 2017 e il 2018: la produzione è cresciuta dell'11% e il

differenziale tra servizio programmato ed erogato è sceso al -4%; lo scostamento negativo è tuttavia tornato ad aumentare nel 2020 (Fig. 2.1).

Nel 2020, in relazione alle misure imposte dall'emergenza sanitaria, il servizio è stato rimodulato con riduzione dell'offerta diurna e temporanea sospensione del servizio notturno; con l'avvio della fase 2 dell'emergenza sanitaria, si è avuta invece una rimodulazione in aumento dell'offerta finalizzata ad evitare il sovraffollamento sui mezzi pubblici sia per Atac che per Roma TPL. Nello specifico, sono state incrementate le frequenze di passaggio nelle ore di punta e previste linee speciali esercitate con vetture Gran Turismo. Tale circostanza non ha inciso sulla quantificazione dei corrispettivi per le società del TPL in quanto la L. 27/2020 all'art. 92 c. 4 bis ha disposto che sui gestori di servizi di trasporto pubblico locale non possono essere applicate dai committenti decurtazioni di corrispettivo anche laddove negozialmente previste, né sanzioni o penali in ragione delle minori corse effettuate o delle minori percorrenze realizzate dal 23 febbraio 2020 e fino al 31 dicembre 2020; le penali sono state calcolate escludendo tra le variabili della qualità erogata quelle legate alla "regolarità superficie" e alla "regolarità metro".

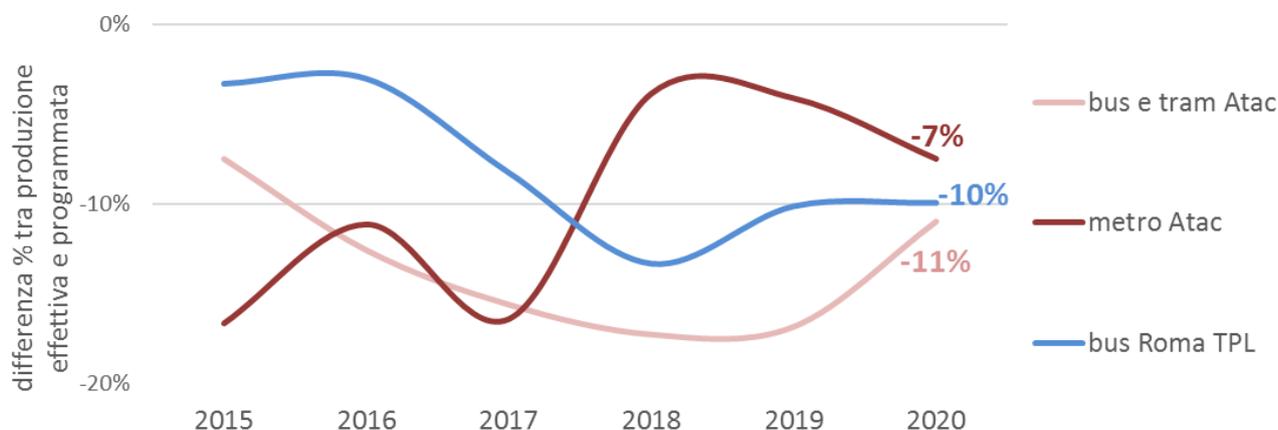
Tavola 2.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori del servizio di trasporto pubblico (dati in migliaia)

PRODUZIONE TPL	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/15
VEETURE/KM ANNO TPL (000)	163.987	164.714	157.732	158.953	162.795	163.324	-0,4%
Linea A	17.906	19.377	18.631	21.184	20.974	21.848	22%
Linea B/B1	17.375	19.102	19.282	20.747	20.839	19.726	14%
Linea C	6.630	8.245	6.185	7.165	8.122	8.507	28%
Totale Metropolitana	41.910	46.724	44.098	49.096	49.935	50.081	19%
Superficie Atac	93.413	87.221	84.566	82.371	84.401	84.463	-10%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	28.664	30.770	29.068	27.486	28.459	28.780	0%
Totale Superficie	122.077	117.991	113.634	109.857	112.860	113.243	-7%
DATI ECONOMICI (euro)							
Costi operativi/vetture km Atac	5,82	5,69	5,97	5,75	5,77	n.a.	-
Ricavi titoli viaggio**/vetture km	1,46	1,47	1,53	1,56	1,53	n.a.	-
Ricavi titoli viaggio**/costi operativi Atac	30%	31%	31%	32%	32%	n.a.	-
QUALITÀ PERCEPITA (voto medio sul servizio)							
Bus e tram	4,6	4,5	4,3	4,4	4,1	5,0	8%
Metropolitana	6,0	5,5	5,7	5,8	5,0	5,4	-9%

** Quota Atac.

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

Figura 2.1 Percentuale di servizio programmato e non erogato



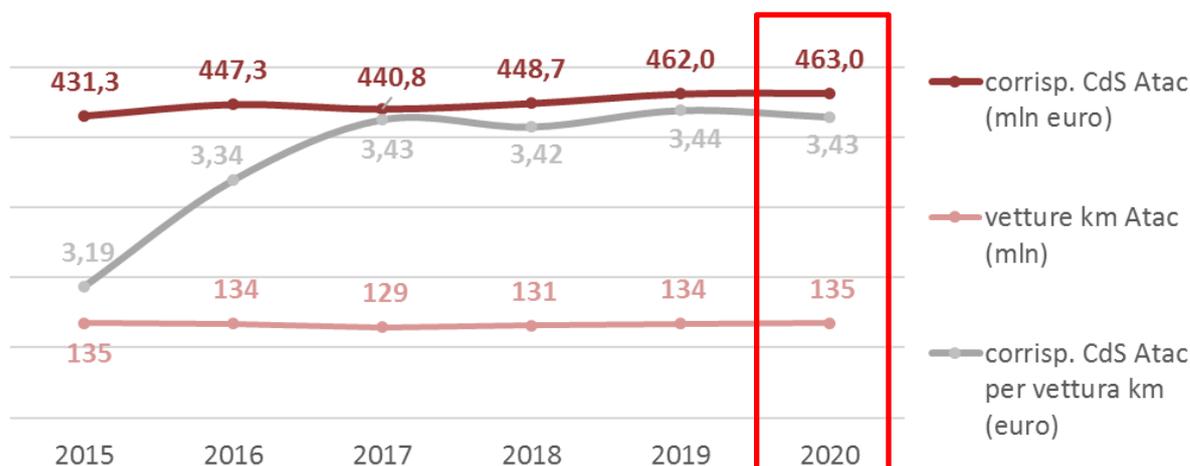
FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE E DIPARTIMENTO MOBILITÀ E TRASPORTI.

I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale

Le Figure 2.2 e 2.3 evidenziano la spesa complessiva annua a carico di Roma Capitale per i CdS con Atac e Roma TPL, le vetture km prodotte dai due gestori e la spesa per vettura km; attualmente i due gestori svolgono

prestazioni differenti (Roma TPL eroga solo il servizio di superficie tramite bus mentre Atac, oltre a utilizzare diversi mezzi di superficie, eroga anche il servizio di metropolitana) regolate in base a CdS che prevedono sistemi di remunerazione, rendicontazione e valutazione della qualità erogata anch'essi differenti e quindi non comparabili.

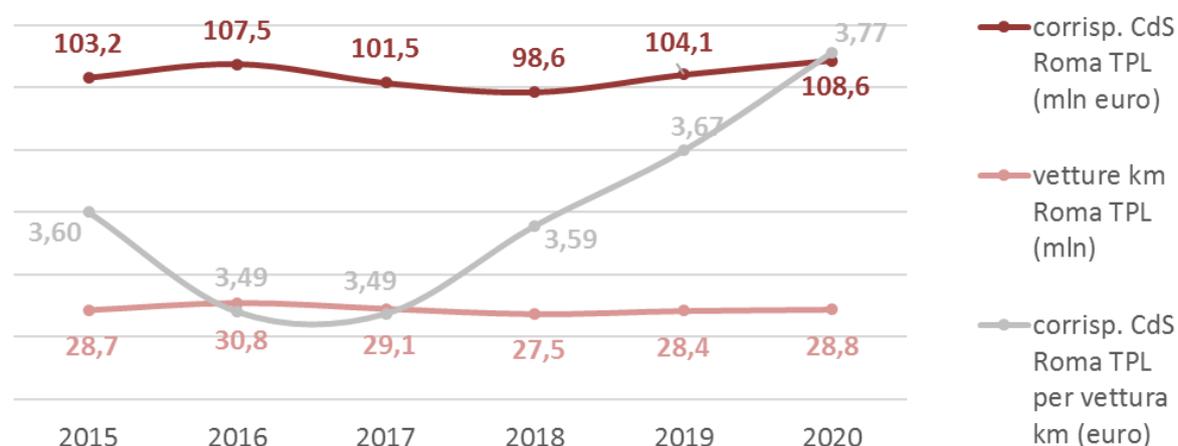
Figura 2.2 Corrispettivo CdS, vetture km e corrispettivo per vettura km Atac



Nota: il nuovo CdS approvato con DGCa 273/2015 ha modificato, con l'introduzione dei costi standard, le modalità di calcolo del corrispettivo. I valori sono espressi al netto dell'IVA. Per i valori del corrispettivo 2020 sono state considerate le spese impegnate tratte dal Rendiconto di Roma Capitale.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Figura 2.3 Corrispettivo CdS, vetture km e corrispettivo per vettura km Roma TPL



Nota: i valori sono espressi al netto dell'IVA.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DIPARTIMENTO MOBILITÀ E TRASPORTI.

Nel caso di Atac, il valore della spesa unitaria è stato calcolato in media fra tutte le modalità di trasporto in quanto il CdS prevede un corrispettivo per vettura km diverso per ogni tipologia di mezzo utilizzato; il corrispettivo per vettura km è pari al 65% del costo standard e, dal 2017, copre, oltre alla manutenzione ordinaria, anche a quella "straordinaria" sui beni di proprietà di Atac; il restante 35% è da coprire tramite ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio (contratto net costs). Il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario. Per la produzione di superficie non effettuata per cause esogene (non di responsabilità del soggetto gestore) viene riconosciuto il 75% del corrispettivo chilometrico, a eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo; inoltre, qualora il servizio non fosse erogabile per motivi di sicurezza o nei casi disposti dalle autorità per motivi di ordine pubblico, il corrispettivo viene riconosciuto in misura piena. Nel 2020 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto i 463 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente principalmente a causa dell'aumento dei km percorsi dal servizio di metropolitana e di superficie. La spesa media per vettura km, pari a 3,43 euro nel 2020, è sostanzialmente stabile rispetto al 2019.



Nel caso di Roma TPL, il CdS è di tipo gross cost e prevedeva, per il periodo contrattuale di otto anni (e quindi fino al 31 maggio 2018), l'adeguamento del corrispettivo chilometrico unitario secondo la formula del price-cap per tener conto dell'efficientamento di produzione; attualmente, in regime di proroga, non viene applicato il price-cap e il corrispettivo è adeguato solo in base all'incremento dell'indice Istat del settore dei trasporti. Il corrispettivo è quindi calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario, al netto delle penali applicate per mancato servizio e livelli di regolarità o qualità erogata inferiori agli standard previsti dal CdS. Nel 2020, il costo complessivo a carico di Roma Capitale è stato di poco superiore ai 108 milioni di euro e il corrispettivo per vettura km è stato di 3,77 euro; il corrispettivo medio nell'orizzonte considerato è stato invece di 3,60 euro.

Il giudizio dei cittadini

Con riferimento alla qualità percepita del servizio, nell'ultima Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale condotta dall'Agenzia ad ottobre del 2020, il voto medio espresso dai cittadini è stato inferiore alla sufficienza sia per la metropolitana (5,4), sia per il servizio di superficie (5). Tuttavia, il voto medio è in salita per entrambi i servizi rispetto al 2019 (Tav. 2.1).

3. Servizi cimiteriali

33.838	Decessi a Roma nel 2020
34.324	Pratiche gestite da Ama nel 2020 (salme ingresso e uscita da Cimiteri Capitolini)
4.932	Concessioni di loculi nel 2020
13.015	Tumulazioni nel 2020
15.704	Cremazioni nel 2020

Organizzazione e modalità di gestione

Roma possiede tre cimiteri principali urbani (Monumentale del Verano, Flaminio, Laurentino) 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, prima gestiti in economia, sono stati affidati da Roma Capitale ad Ama fino al 27 settembre 2024. Lo svolgimento dei servizi è quindi regolato tramite contratto di servizio fino al 16 maggio 2023 (DGCa 99/2018). Ama, per il tramite del Servizio Cimiteri Capitolini, si occupa quindi delle attività relative al rilascio e alla gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni ecc.), delle operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni e, per lo più tramite affidamenti esterni, delle attività di custodia, vigilanza, pulizia e manutenzione per garantire un'adeguata fruizione degli spazi e assicurare il decoro degli ambienti e il corretto funzionamento degli impianti all'interno delle aree cimiteriali. 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 s.p.a.

Tavola 3.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori dei servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/17
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)					
concessioni di loculi	9.371	8.522	6.302	4.932	-47%
tumulazioni	16.606	15.666	15.078	13.015	-22%
inumazioni	5.399	5.184	5.680	5.660	5%
cremazioni	15.737	15.340	15.542	15.704	0%
estumulazioni e esumazioni	8.757	10.171	7.624	4.305	-51%
affido ceneri	6.080	6.201	6.975	6.574	8%
DECESSI E SALME GESTITE (n.)					
deceduti a Roma	31.471	30.097	30.784	33.838	8%
autorizzazioni seppellimento fuori Roma	9.240	11.599	9.545	9.827	6%
salme sepolte a Roma	26.196	22.315	23.640	24.497	-6%
pratiche gestite da AMA	35.436	33.914	33.185	34.324	-3%
DATI ECONOMICI (euro)*					
ricavi totali	31.659.294	27.450.138	23.924.472	n.d.	-24%
costi totali	27.804.140	26.546.159	22.996.044	n.d.	-17%
ricavi per salma sepolta Roma	1.209	1.230	1.012	n.d.	-16%
ricavi per pratica gestita	549	524	440	n.d.	-20%
costo per salma sepolta Roma	1.061	1.190	973	n.d.	-8%
costo per pratica gestita	482	506	423	n.d.	-12%
QUALITA' PERCEPITA					
voto medio	5,5	5,4	5,2	5,8	-9%

Nota: le salme sepolte comprendono sia le salme decedute a Roma e sepolte nei cimiteri capitolini sia quelle in arrivo da altra destinazione.

* Per i dati economici la variazione è 2019-2016.

Fonte: ACOS SU DATI AMA, DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

Rispetto al passato, il vigente contratto di servizio 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. Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni viene ora 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 contratto di servizio ha istituito, per la prima volta, un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali, affidandone l’esecuzione all’Agenzia. 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.

I dati sul servizio

Nel 2020, il numero totale di operazioni effettuate è stato di circa 56mila rispetto alle oltre 66mila concluse nel 2019. Il numero totale delle operazioni è superiore a quello dei decessi in quanto, anche al netto dei trasferimenti all’estero o in altro comune, varie richieste non riguardano la prima sepoltura.

Limitando l’analisi alle tipologie di operazioni numericamente più consistenti, in Tavola 3.1 ne è riportata la serie storica per ultimo quadriennio da cui si evidenzia, in termini complessivi, una riduzione del 20% dei volumi di attività, anche se con significative differenze tra le diverse operazioni.

Le scelte dei cittadini in caso di morte sono orientate sempre di più verso la cremazione (15.704 cremazioni nel 2020, sostanzialmente stabili rispetto al 2017 in cui si è raggiunto un massimo di 15.737) e verso l’inumazione (5.660 nel 2020 sostanzialmente stabili rispetto all’anno precedente ma con una crescita del 5% nel periodo osservato, anche dovuta ai minori costi richiesti per tale tipologia di operazione. È sceso invece nel 2020 il numero di operazioni di affidamento delle ceneri (un totale di 6.574 interrompendo il trend in crescita che si osservava dal 2017).

Continua a scendere il numero delle operazioni di tumulazione (13.015 nel 2020, -22% dal 2017 con una diminuzione di quasi 2mila operazioni solo nell’ultimo anno) e nelle concessioni di loculi (4.932 nel 2020, circa la metà di quelle rilasciate nel 2017) anche per la carenza di loculi disponibili; un dato che richiede un’attenzione particolare da parte dell’Amministrazione, considerando che le entrate da concessione hanno storicamente coperto la maggior parte delle spese di gestione e investimento del servizio; una forte contrazione si osserva anche nelle esumazioni ed estumulazioni, ridotte alla metà rispetto al 2017 (-51%).

Dati economici

Per quanto riguarda i dati di natura economica, i valori di ricavi e costi del servizio sono tratti dal conto economico semplificato riguardante i servizi cimiteriali riportato nei bilanci di esercizio di Ama relativi al triennio 2017-2019 ma approvati da Roma Capitale solo nel 2021.

Nell’orizzonte considerato, si osserva una riduzione sia dei ricavi che dei costi complessivi anche se la variazione dei ricavi (-24%) è superiore a quella dei costi (-17%); sono diminuiti in particolare i costi sostenuti per utenze (-47%), servizi generali (-40%), materiali (-25%) e servizi operativi (-22%); anche i costi corporate, che ribaltano sui servizi cimiteriali una quota parte dei costi generali sostenuti da Ama, sono stati tagliati di circa un terzo. La riduzione dei ricavi è da attribuirsi sia alle diverse modalità di determinazione del corrispettivo introdotte dal nuovo contratto di servizio, sia all’interruzione di alcune attività come quelle di agenzia di onoranze e trasporto funebri, cessate sempre in seguito all’entrata in vigore del nuovo contratto di servizio.

A fronte di una riduzione abbastanza contenuta dei livelli di attività (-6%), la riduzione dei costi e ricavi del servizio determina una diminuzione nel triennio anche degli indicatori di costo e ricavo per salma sepolta a Roma e per pratica gestita da Ama (Tavola 3.1).

Il giudizio dei cittadini

Con riferimento alla qualità percepita del servizio, dal 2017, il voto medio dei cittadini sulla gestione dei cimiteri capitolini, registrato nell’ambito dell’Indagine annuale ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale non ha mai raggiunto la sufficienza ma è in risalita nell’ultimo anno, quando ha raggiunto il massimo di 5,8; i cittadini lamentano per lo più una scarsa qualità del servizio in termini di pulizia, manutenzione e cura dei cimiteri; altri aspetti critici sono la scarsa accessibilità e la sicurezza (Tav. 3.1).

La Tavola 3.2 riporta infine i principali risultati del monitoraggio di qualità erogata e dell’indagine di qualità percepita del secondo semestre 2020 espressi sia per singolo cimitero, sia come media complessiva.

Nel monitoraggio di qualità erogata le criticità maggiori, per altro comuni a tutte le sedi visitate, sono state quelle relative all’illuminazione (mai sufficiente per l’illuminazione esterna), al funzionamento dei servizi igienici e allo sfalcio del verde pubblico soprattutto al Verano.

Alcune delle criticità riscontrate sono state in gran parte confermate anche dai giudizi espressi dai cittadini nelle interviste sulla qualità percepita; molti sono gli aspetti che lasciano insoddisfatti la maggioranza degli intervistati e, tra i cimiteri, sono il Verano e il Flaminio a registrare il maggior numero di insoddisfatti.

Alcuni tra gli aspetti più critici sono la disponibilità e pulizia dei servizi igienici, i call center dei cimiteri e il servizio di sorveglianza e sicurezza.

Gli aspetti più apprezzati, invece, sono gli orari di apertura, la disponibilità di cestini e cassonetti e la pulizia delle aree circostanti nonché la funzionalità e posizionamento delle fontanelle.

Tavola 3.2 Risultati degli indicatori di monitoraggio dei servizi cimiteriali (II semestre 2020)

SERVIZI CIMITERIALI - QUALITÀ EROGATA	VERANO	LAURENTINO	FLAMINIO	CIMITERI SUBURBANI	MEDIA
rispetto orari di partenza servizio navetta	84%	-	-	-	84%
CURA DEL VERDE PUBBLICO (solo risposte positive)					
sfalcio verde pubblico orizzontale	72%	95%	77%	92%	84%
sfalcio verde pubblico orizzontale aiuole	58%	82%	71%	94%	76%
manutenzione verde verticale pubblico	80%	93%	83%	96%	88%
FUNZIONALITÀ E DISPONIBILITÀ IMPIANTI E ATTREZZATURE (solo risposte positive/funzionante)					
presenza cassonetti / secchi	91%	96%	95%	98%	95%
fruibilità cassonetti / secchi	83%	99%	91%	86%	90%
funzionalità scale accesso loculi	100%	100%	100%	98%	100%
funzionalità servizi igienici	52%	89%	30%	83%	64%
funzionalità fontanelle esterne	93%	100%	92%	98%	96%
funzionalità fontanelle interne agli edifici loculi	100%	100%	100%	-	100%
SUFFICIENZA ILLUMINAZIONE (solo risposte sufficiente)					
illuminazione esterna (solo visite serali)	0%	0%	0%	0%	0%
illuminazione interna edifici loculi	43%	28%	38%	32%	35%
PULIZIA (% almeno sufficiente)					
pulizia viali	74%	97%	87%	99%	89%
pulizia aree circostanti cassonetti / secchi	95%	97%	87%	95%	94%
QUALITÀ PERCEPITA (solo risposte valide, % almeno sufficiente)					
orari di apertura	97%	94%	96%	81%	92%
segnaletica di orientamento	48%	88%	42%	70%	62%
illuminazione viali	56%	80%	38%	64%	59%
cura del verde pubblico	42%	92%	59%	63%	64%
pulizia viali e aree comuni	55%	97%	85%	69%	77%
funzionalità delle fontanelle	53%	86%	62%	79%	70%
posizionamento delle fontanelle	74%	94%	69%	88%	81%
disponibilità di servizi igienici	14%	50%	7%	63%	34%
pulizia dei servizi igienici	17%	38%	0%	59%	29%
disponibilità scale loculi	44%	83%	47%	64%	60%
disponibilità cassonetti / secchi	74%	97%	85%	81%	84%
pulizia aree circostanti cassonetti / secchi	68%	97%	92%	75%	83%
servizio sorveglianza e sicurezza	41%	50%	0%	65%	39%
personale di servizio	44%	80%	20%	83%	57%
call center cimiteri	25%	20%	40%	59%	36%
sito internet cimiteri	80%	43%	80%	73%	69%

FONTE: ACOS.

4. Asili nido

60.128	Popolazione iscritta in anagrafe con età <3 anni nel 2020
441	Numero totale asili nido e altre strutture a.e. 2020/2021 (gestione diretta e indiretta)
10.877	Numero totale posti a bando a.e. 2020/2021
12.833	Domande di nuova iscrizione presentate a.e. 2020/2021
762	Bambini in lista di attesa

Organizzazione e modalità di gestione

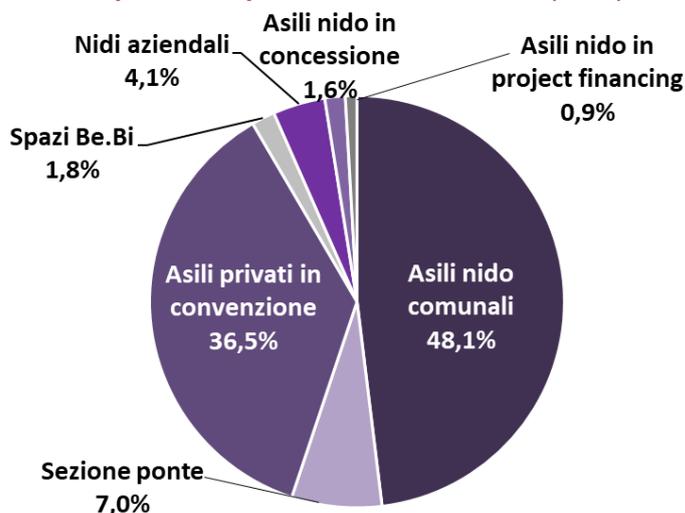
Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra tre mesi e tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale.

Dal lato dell'offerta, la rete delle strutture dei servizi di cura della prima infanzia di Roma Capitale si articola in più servizi e 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 (gestione indiretta) ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta), ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione rispetto alla retta pagata dai singoli utenti. Oltre al tradizionale servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende poi 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 per gli asili nido, che non hanno potuto (o non possono più) godere del servizio asilo nido. 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, previa stipula di apposita convenzione, accolgono i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali.

La Figura 4.1 riporta la composizione percentuale dell'offerta suddivisa tra le diverse tipologie di servizio.

Figura 4.1 Composizione percentuale dell'offerta (2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, 2020.

I dati sul servizio

La Tavola 4.1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio nel periodo compreso tra il 2016 e il 2020: bambini con età fino a 3 anni, domande di nuova iscrizione presentate, posti a bando, liste di attesa, entrate accertate e impegni di spesa. Nel 2020, i bambini iscritti all'anagrafe con età inferiore a 3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, sono stati 60.128, in diminuzione dell'1,6% rispetto al 2019 e del 13,7% nel periodo 2016-2020. La diminuzione nel numero dei potenziali utenti ha determinato una riduzione nel numero di domande di nuova iscrizione che, per l'anno educativo 2020/2021, sono state 12.833 (-19% rispetto al 2016). In termini di posti a bando per 100 bambini minori di 3 anni iscritti in anagrafe, l'offerta è tendenzialmente invariata: nel 2020 erano in media disponibili 18 posti ogni 100 bambini rispetto ai 17 del 2016. Alla data di redazione del Rendiconto di Roma Capitale per l'anno 2020, i bambini in lista d'attesa per il nido erano 762, in aumento del 48% rispetto all'anno precedente; in dettaglio, la lista di attesa iniziale conteggiava 2.960 bambini ma, nel corso dei primi mesi dell'anno, le operazioni di conferma e accettazione dei posti hanno permesso l'inserimento di 2.198 bambini. Le spese per il servizio, pari a 159 milioni di euro

nel 2020, sono diminuite rispetto all'anno precedente (-10%) e registrano complessivamente una variazione in diminuzione del 14% rispetto al 2016.

Il giudizio dei cittadini

Con riferimento alla qualità percepita del servizio, il voto medio dei cittadini, espresso nel 2020 nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, è stato pari a 6,4, in aumento rispetto al 2019 e sempre superiore alla sufficienza dal 2016; l'accessibilità al servizio è la criticità maggiormente segnalata sia da coloro che hanno effettivamente utilizzato il servizio, sia da chi è rimasto escluso o ha comunque rinunciato (Tavola 4.1).

Tavola 4.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio di asilo nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/2016
DATI SUL SERVIZIO						
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	69.662	66.617	63.290	61.089	60.128	-14%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	15.809	15.809	15.009	13.586	12.833	-19%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	23	24	24	22	21	-6%
posti totali a bando a Roma (n.)	12.183	11.322	11.601	11.136	10.877	-11%
posti a bando per 100 bambini età<3 anni (n.)	17	17	18	18	18	3%
bambini iscritti nidi comunali e conven.	19.479	20.095	18.928	18.240	16.206	-17%
bambini in lista di attesa (n.)	981	912	813	515	762	-22%
DATI ECONOMICI						
entrate asili nido (000)	19.791	24.540	35.509	33.809	36.098	82%
spese asili nido (000)	185.865	184.683	195.720	177.018	159.221	-14%
costo per bambino iscritto	9.542	9.190	10.340	9.705	9.825	3%
QUALITÀ PERCEPITA						
voto medio	6,4	6,2	6,1	6,1	6,4	0%

Nota: il dato sulle liste di attesa fa riferimento all'indicatore LEO tratto dal rendiconto di Roma Capitale.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA STATISTICA, RENDICONTO DI ROMA CAPITALE E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

5. Refezione scolastica

861	Numero dei centri refezionali nel 2020
144.336	Numero degli iscritti al servizio di refezione scolastica nel 2020
9.912.503	Numero di pasti serviti nel 2020

Organizzazione e modalità di gestione

La refezione scolastica è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico. Roma Capitale prevede due tipologie di gestione del servizio:

- refezione centralizzata in appalto;
- refezione autogestita.

Nella gestione centralizzata il servizio è affidato in gestione, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale e dal municipio territorialmente competente. Nel caso della refezione autogestita, sono i dirigenti scolastici delle singole scuole che, in base all'autonomia scolastica, indicano la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Per entrambe le tipologie di gestione è prevista la fornitura del servizio di refezione:

- istituzionale;
- a domanda individuale.

La refezione istituzionale si rivolge a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, pertanto 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 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.

Nel 2021 è stato pubblicato il nuovo bando per l'affidamento del servizio di refezione scolastica suddiviso in 15 lotti.

I dati sul servizio

Nell'anno 2020, sono stati 144.336 gli utenti che hanno usufruito del servizio di refezione istituzionale (-3,7% rispetto all'anno precedente e in calo del 7% rispetto al 2016) e 861 i centri refezionali scolastici di cui il 75% con gestione centralizzata. Gli utenti del servizio a domanda individuale sono stati invece 170, in forte diminuzione rispetto allo scorso anno (-84%, -81% rispetto al 2016). Le scelte in termini di erogazione del servizio registrano invece una preferenza per il ricorso ai centri refezionali a gestione centralizzata (649 nell'anno 2020) che sono cresciuti del 46% dal 2016, anche se i centri in autogestione (212 nell'anno 2020) sono diminuiti del 26,4% rispetto al 2019, ma aumentati di poco rispetto al 2016 (Tavola 5.1).

Tavola 5.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/2016
centri refezionali a gestione centralizzata	445	441	441	455	649	46%
centri refezionali in autogestione	203	206	212	288	212	4%
alunni refezione istituzionale (n.)	154.468	153.779	152.393	149.896	144.336	-7%
alunni refezione domanda ind. (n.)	878	1.019	1.019	1.066	170	-81%

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

6. Trasporto scolastico

166	Numero mezzi per il trasporto scolastico normodotati nell'anno 2020
228	Numero mezzi per il trasporto scolastico utenti con disabilità nell'anno 2020
5.596	Numero degli utenti totali nell'anno 2020
630	Numero utenti rom, sinti e caminanti nell'anno 2020
844	Numero degli utenti con disabilità nell'anno 2020

Organizzazione e modalità di gestione

Il trasporto scolastico, come la refezione, è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico. Il servizio viene erogato a favore degli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia e dell'obbligo residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico, ovvero in cui la presenza del TPL è inadeguata o che, in relazione alle distanze e ai tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni normodotati, anche appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, nonché agli alunni con disabilità della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I e II grado. 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. Per gli alunni con disabilità il servizio è di tipo "porta a porta" tra le loro abitazioni e le scuole ed è svolto con vetture attrezzate con pedane mobili; negli altri casi è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Roma Capitale per erogare il servizio 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; inoltre, Roma Servizi per la Mobilità supporta il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti, nonché nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.

Nel 2021 è stato pubblicato il nuovo bando per l'affidamento del servizio di trasporto scolastico di Roma Capitale.

I dati sul servizio

Nel 2020, per il trasporto scolastico sono stati impiegati 394 mezzi di cui 228 per il trasporto degli utenti con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 5.596, di cui 844 sono utenti con disabilità (15% del totale) e 630 sono appartenenti alle comunità nomadi (11% del totale).

Dal 2016 è diminuito il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio (-23%); la diminuzione maggiore si è avuta nel numero di utenti provenienti dalla comunità nomadi (-64%), il numero degli utenti con disabilità è diminuito del 16%. La riduzione del numero degli utenti ha portato a una contrazione del numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati (-14% dal 2016), mentre il numero di mezzi per il trasporto degli alunni con disabilità è cresciuto del 3% nello stesso periodo (Tavola 6.1).

Tavola 6.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico (2016-2020)

TRASPORTO SCOLASTICO	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/2016
mezzi trasporto scolastico normodotati	194	174	172	157	166	-14%
mezzi trasporto scolastico diversamente abili	221	228	228	228	228	3%
utenti totali trasporto scolastico	7.248	7.773	6.223	7.212	5.596	-23%
utenti rom, sinti e caminanti	1.771	1.027	891	799	630	-64%
utenti con disabilità	1.009	1.032	997	997	844	-16%

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

7. Servizio idrico integrato

691	Acqua potabile immessa nell'ato 2 lazio centrale nel 2020 (mm3)
328	Acqua potabile erogata nella rete ATO 2 Lazio Centrale nel 2020 (Mm3)
29,5%	Percentuale di perdite reali nella rete storica di Roma e Fiumicino nel 2020
512	Volumi annui trattati dai principali depuratori a Roma nel 2020 (Mm3)

Organizzazione e modalità di gestione

Dal 1 gennaio 2003, in seguito alla firma della Convenzione di gestione a durata trentennale, Acea Ato 2 s.p.a. si occupa di fornire il servizio idrico integrato (SII) nell'ATO 2 Lazio Centrale che, nel 2020, ricomprendeva 111 comuni oltre la Capitale (in 79 comuni, pari a circa il 94% della popolazione dell'ATO 2 Lazio Centrale, Acea Ato 2 gestisce tutto il SII, in altri 18 comuni il SII è gestito in modo parziale). I rapporti tra i comuni dell'ATO e il gestore sono regolati dalla Convenzione di gestione, aggiornata a luglio 2016 per adeguarla ai contenuti minimi previsti dalla convenzione tipo approvata dall'AEEGSI, ora ARERA (deliberazione 656/2015/R/idr). In ottemperanza alle delibere ARERA sulla qualità contrattuale e per gli aspetti di qualità tecnica, gli standard di qualità generali e specifici che il gestore deve rispettare verso l'utenza sono definiti nella Carta del servizio idrico integrato (allegata alla Convenzione). Il rapporto con i clienti (condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei servizi) è disciplinato dal Regolamento d'utenza (anch'esso allegato alla Convenzione).

A Roma, Acea Ato 2 si occupa per intero della distribuzione di acqua potabile (captazione, adduzione, distribuzione al dettaglio e all'ingrosso) oltre a garantire la fornitura del servizio di fognatura e depurazione. Si occupa inoltre dell'installazione e della gestione delle case dell'acqua (29 nel territorio di Roma Capitale) e delle fontanelle comunali. Oltre al SII, Acea Ato 2 ha in gestione nove tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale e gestisce anche gli impianti di sollevamento, i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento che alimenta i giochi d'acqua delle fontane artistiche. Infine, Acea Ato 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio e interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

I dati sul servizio

Il servizio di acquedotto in ambito ATO 2 Lazio Centrale si sviluppa per 12.764 km (dei quali 723 km di acquedotto, 1.111 km di reti di adduzione, 10.930 km di distribuzione). Nel 2020 dalla rete Acea Ato 2 sono stati prelevati dall'ambiente 691,1 milioni di m³ di acqua potabile (+0,2% su base annuale e -0,9% nell'ultimo triennio) e ne sono stati erogati e fatturati 332,3 Mm³ (+1,3% su base annuale e +2,5% dal 2018).

Il sistema di fognatura e depurazione nell'ATO 2 e a Roma è organizzato in unità territoriali che includono gli impianti di depurazione, le reti fognarie a essi afferenti e le connesse stazioni di sollevamento. Nel 2020, la consistenza delle infrastrutture ATO 2 dedicate al servizio di fognatura e depurazione comprendeva oltre 6.852 km di reti fognarie (di cui oltre 4.000 a Roma), 645 impianti di sollevamento fognari (di cui 194 a Roma) e 159 impianti di depurazione (dei quali 32 afferenti al territorio di Roma Capitale, 5 di maggiori dimensioni).

Tavola 7.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi e di qualità del servizio idrico integrato ATO 2 Lazio centrale e rete storica di Roma e Fiumicino

SII		2018	2019	2020	Δ 2020/2018
ATO 2	Acqua potabile* immessa nel sistema acquedottistico (Mm ³)	697,2	689,5	691,1	-0,9%
ATO 2	Acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (Mm ³)	371,4	383,7	398,3	7,2%
ATO 2	Totale acqua potabile erogata e fatturata (Mm3)	324,1	327,9	332,3	2,5%
ATO 2	Perdite idriche (Mm ³ , D. Arera 917/17 R/IDR)	325,8	305,8	292,9	-10,1%
ATO 2	Perdite idriche % (D. Arera 917/17 R/IDR)	46,7	44,3	42,4	-9,2%
Rete storica	Perdite idriche totali % (D. Arera 917/17 R/IDR)	38	33,8	29,5	-22,4%
ATO 2	volumi trattati acque reflue (Mm3)	582,7	599,8	596,8	2,4%
Rete storica	volumi trattati acque reflue (Mm3)	490,1	514,1	512,2	4,5%
QUALITA' PERCEPITA					
voto medio sul servizio		7,5	7,8	7,1	-5,3%

(*) prelevata dall'ambiente e da altri sistemi

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA SPA, BILANCIO AMBIENTALE 2020 E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI ROMA CAPITALE.

I volumi trattati dai principali depuratori della rete storica di Roma e Fiumicino costituiscono la parte preponderante di quelli della rete ATO 2 (512 contro 597 Mm³) e risultano su base annua (-0,4%) in lieve diminuzione anche se in aumento rispetto al 2018 (4,5%, Tavola 7.1).

Le dispersioni di rete

Nel 2020 le dispersioni nella rete storica di Roma e Fiumicino sono ulteriormente diminuite. Le perdite totali si sono ridotte al 29,5% (erano al 34% e al 38%, rispettivamente nel 2019 nel 2018), mentre le perdite reali sulla rete di distribuzione dell'intero ATO 2 sono scese al 42% (erano al 44% e al 47%, rispettivamente nel 2019 e 2018). Il programma di riduzione delle perdite continua ad avvalersi sia dell'attività intensificata della ricerca perdite tramite la delimitazione dei distretti di distribuzione, sia dell'estensione del telecontrollo (nel 2020 Acea Ato 2 conta la georeferenziazione di circa l'85% delle reti).

Il giudizio dei cittadini

Con riferimento alla qualità percepita, malgrado il servizio idrico integrato sia tra quelli che tradizionalmente riscuotono il maggior apprezzamento da parte dei cittadini nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale svolta dall'Agenzia, nel 2020 si riscontra un peggioramento significativo. Il voto medio espresso dai cittadini (7,1) segnala una marcata inversione rispetto all'anno precedente (7,8) nel giudizio sul servizio.

8. Illuminazione pubblica

8.011	Lunghezza della rete di illuminazione pubblica (km) nel 2020
0,4%	Incremento 2020 dimensione rete elettrica (2020/2019)
226.235	Lampade utilizzate nel 2020
200.765	Punti luce totali nel 2020
circa 9.900	Punti luce illuminazione artistica nel 2020
207.870	Lampade a LED (92% del totale lampade) complessivamente installate al 31/12/2020
8.704	Interventi manutentivi lampade/armature LED nel 2020
67	Consumi energetici per illuminazione pubblica (GWh)
-4,5%	Variazione consumi energetici 2020/2019
19.278	Segnalazioni di guasto 2020
96%	Segnalazioni di guasto gestite entro il 2020

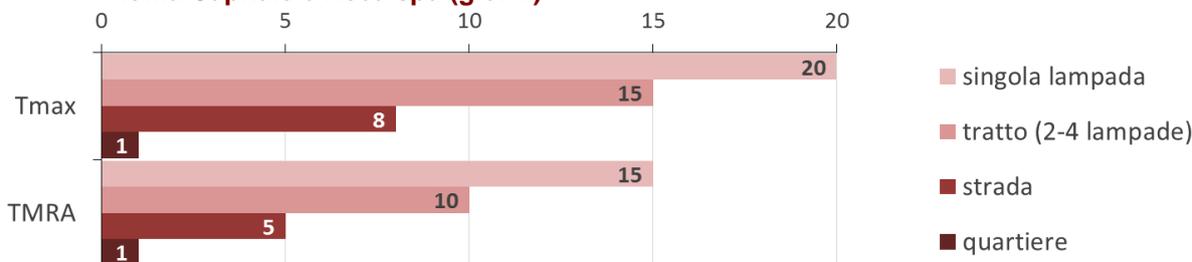
Organizzazione e modalità di gestione

I dati del quadro sinottico descrivono il servizio di illuminazione pubblica a Roma, erogato da Acea s.p.a. (attraverso la controllata Areti s.p.a.) in forza di un affidamento in esclusiva e di una concessione d'uso gratuita trentennale, avente a oggetto i beni demaniali, e prevista in scadenza nel 2027 secondo quanto regolato dall'ultima proroga del contratto di servizio avvenuta con la DGCa 130/2010. Questo quadro regolamentare è stato tuttavia superato a seguito della segnalazione AS1710 del 14/12/20 dell'AGCM (Autorità garante della concorrenza e del mercato). Valutando illegittimo l'affidamento in-house del servizio di illuminazione pubblica comunale, AGCM auspicava in quell'atto la cessazione dell'affidamento del servizio al 31/12/2020 per indurre il Comune a un nuovo affidamento con procedure di selezione pubblica. Condiviso nel merito da Roma Capitale con DGCa 359/2020 (Indirizzi in merito all'affidamento del servizio di illuminazione pubblica di Roma Capitale), tale orientamento ha motivato lo scioglimento del contratto di servizio in essere. Nelle more dell'espletamento di una nuova procedura di affidamento del servizio da parte di Roma Capitale, è garantita la continuità del servizio a condizioni prestazionali adeguate alle esigenze di Roma Capitale e non inferiori a quelle attuali. Inoltre, al fine di definire il quadro esigenziale e sviluppare la progettazione necessaria all'espletamento di una nuova procedura di affidamento, dovranno essere effettuate da parte degli uffici competenti di Roma Capitale una serie di attività: la verifica delle condizioni di congruità e convenienza economica delle condizioni prestazionali, previste dal vigente contratto, comparandolo anche alle condizioni della convenzione CONSIP-LUCE 3, le verifiche e attività necessarie alla riacquisizione degli impianti nella piena disponibilità di Roma Capitale; le attività di analisi e studio e ricostruzione del contesto fattuale, giuridico ed economico.

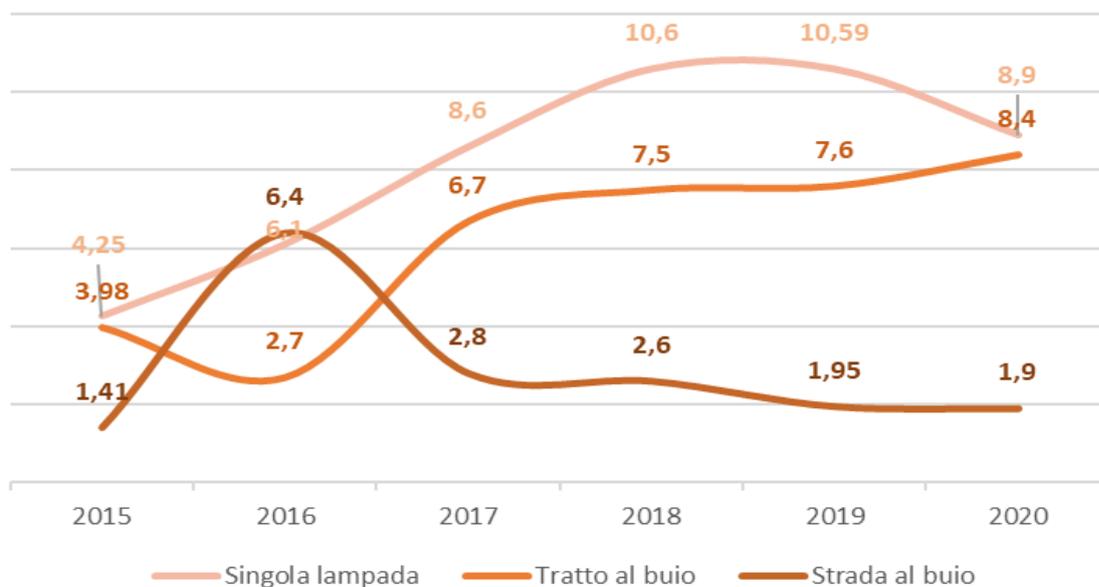
I dati sul servizio

In continuità con gli anni precedenti, anche per il 2020 il tratto caratterizzante rimane il risparmio energetico garantito dal completamento del Piano LED. I consumi risultano diminuiti del 20,3% nell'ultimo triennio. Le Figure 8.1 e 8.2 mostrano i tempi standard previsti nel contratto di servizio per il ripristino del servizio in caso di guasto e i tempi effettivi medi registrati da Acea a partire dall'arrivo della segnalazione.

Figura 8.1 Tempi standard di riparazione guasti previsti dal contratto di illuminazione pubblica fra Roma Capitale e Acea spa (giorni)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, VARI ANNI.

Figura 8.2 Tempi effettivi medi di ripristino del servizio in caso di guasto a Roma (giorni)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, VARI ANNI (DATI 2020 IN VIA DI CONSOLIDAMENTO).

Il giudizio dei cittadini

Con riferimento alla qualità del servizio percepita dai cittadini, dopo il dato negativo del 2019 (il giudizio complessivo dei romani è stato per la prima volta dal 2008 al di sotto della sufficienza), nell'ambito dell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale svolta nel 2020, la rilevazione di una rinnovata sufficienza (6,1 ottenuto in maggio) è stata ragionevolmente condizionata dalla straordinaria contingenza della relazione anomala con gli spazi urbani causata dall'emergenza COVID-19. Il voto attribuito dai romani all'illuminazione pubblica è tornato tuttavia a essere appena insufficiente in ottobre. Questo andamento ai limiti della sufficienza suggerisce l'opportunità di avviare un monitoraggio strutturato non solo dei tempi di ripristino del servizio in caso di guasti segnalati, ma anche dell'intensità luminosa percepita sulle strade, con mappatura delle diverse zone e individuazione delle aree di maggior criticità ove sembri opportuno potenziare il flusso luminoso.

9. Servizi culturali di Roma Capitale

41	Sedi Biblioteche di Roma Capitale
13.288	Nuovi iscritti al prestito
20	Sedi dei Musei in Comune di Roma Capitale
769.276	Visitatori dei Musei in Comune
13	Teatri e sale di spettacolo
404.237	Spettatori dei teatri e sale di spettacolo di Roma Capitale
4	Sedi espositive
97.762	Visitatori delle Sedi espositive di Roma Capitale

Organizzazione e modalità di gestione

L'offerta culturale di Roma Capitale è gestita in modo vario e complesso, articolato in più forme che talvolta si sovrappongono fra loro. È coordinata e promossa dal Dipartimento attività culturali, che assicura il funzionamento dell'offerta culturale cittadina intesa come insieme delle attività generate dalle realtà sul territorio, dalle istituzioni e dagli enti. Comprende tutte le aree espositive e il Polo del Contemporaneo, gli spettacoli ed eventi dal vivo e le manifestazioni. Insieme al Dipartimento, è la Sovrintendenza Capitolina che gestisce, mantiene, valorizza e promuove il patrimonio culturale della città di Roma: attraverso i 20 Musei civici riuniti nella rete dei Musei in Comune, i beni archeologici-storico-artistici e monumentali, e l'Archivio Storico Capitolino. L'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale programma e coordina le attività e i servizi delle attuali 41 biblioteche presenti sul territorio della città.

L'Amministrazione, per la gestione delle attività culturali e del patrimonio, si affida a diverse società ed enti: Zètema Progetto Cultura s.r.l., società strumentale totalmente di proprietà di Roma Capitale, con rapporti regolati da un contratto di affidamento di servizi, l'Azienda Speciale Palaexpo e la Fondazione Musica per Roma con rapporti regolati da contratti di servizio, altre agenzie culturali con rapporti regolati tramite le specifiche disposizioni statutarie, che prevedono la nomina di un certo numero di componenti nel consiglio di amministrazione di ciascun ente e la partecipazione economica, in virtù del suo status di socio, da parte di Roma Capitale (Tavola 9.1).

Tavola 9.1 Partecipazioni di Roma Capitale in società ed enti della cultura

Tipologia	Nome	Misura partecipativa di Roma Capitale
Società partecipata	Zètema Progetto Cultura S.r.l.	100%
Ente pubblico vigilato	Azienda Speciale Palaexpo	100%
	Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	100%
Ente di diritto privato controllato	Associazione Teatro di Roma	20%
	Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia	7%
	Fondazione Cinema per Roma	20%
	Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio	30%
	Fondazione Museo della Shoah	17%
	Fondazione Musica per Roma	60%
	Fondazione Romaeuropa	5%
	Fondazione Teatro dell'Opera	40%
Fondazione La Quadriennale di Roma	25%	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE.

La spesa da parte di Roma Capitale per il 2020 è stata condizionata solo in parte dalla situazione economica in cui si sono trovati i diversi enti nell'affrontare la pandemia. Si è avuto un notevole aumento degli importi contributivi per il Polo del contemporaneo gestito da Palaexpo, che nel 2020 ha ricevuto un contributo di circa 5 milioni di euro in più rispetto all'anno precedente (+39%), presumibilmente per la prevista inaugurazione del RIF, nuovo luogo espositivo del Polo e per i lavori di ristrutturazione e riallestimento del MACRO e del Palazzo



delle Esposizioni e soprattutto per il Bioparco, l'87% in più rispetto al 2019, finalizzato al sostentamento degli animali in questo periodo emergenziale di mancati incassi.

Tavola 9.2 Andamento di contributi e corrispettivi a carico di Roma Capitale

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2019/20
Biblioteche	18.745.688	18.510.000	18.968.031	19.637.031	20.351.060	20.002.819	-2%
Bioparco	2.750.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	5.600.000	87%
Palaexpo	11.000.000	11.166.000	11.041.500	12.487.700	10.807.247	14.970.109	39%
Musei in Comune	31.452.716	32.581.167	33.586.118	31.127.111	31.085.927	32.985.240	6%
Quadriennale di Roma	n.d.	n.d.	77.469	77.469	77.469	77.469	0%
Museo della Shoah	n.d.	n.d.	n.d.	328.000	400.000	400.000	0%
Spettacolo	27.005.000	30.398.400	29.622.558	33.911.438	35.455.500	34.273.703	-3%
Musica Per Roma	5.360.000	6.990.000	6.999.980	7.154.304	7.058.565	7.650.000	8%
S. Cecilia	3.200.000	3.960.000	3.300.000	3.300.000	3.324.675	3.324.880	0%
Opera di Roma	15.350.000	16.092.500	15.500.000	15.523.100	15.510.050	15.064.110	-3%
Teatro di Roma	3.095.000	3.355.900	3.822.578	5.997.351	7.483.110	6.515.000	-13%
Cinema per Roma	n.d.	n.d.	n.d.	1.009.485	1.041.580	1.008.640	-3%
Film Commission	n.d.	n.d.	n.d.	50.000	50.000	50.000	0%
Casa del Cinema	n.d.	n.d.	n.d.	190.315	191.113	57.843	-70%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	25.200	36.000	7.000	-81%
Romaeuropa	n.d.	n.d.	n.d.	661.683	760.407	596.230	-22%

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI E CDS DELLE ISTITUZIONI CITATE, DUP VARI ANNI, RENDICONTO DI GESTIONE VARI ANNI.

Per gli altri enti e complessivamente per lo spettacolo, la spesa sostenuta da Roma Capitale nel 2020 è rimasta sostanzialmente stabile rispetto al 2019; si osservano tuttavia differenze significative tra le diverse realtà del settore spettacolo (Tavola 9.2).

I dati sul servizio

Nella Tavola 9.3 sono raccolti i dati relativi al numero di utenti dei diversi servizi per il quinquennio 2015-2020. Nell'analisi dei dati su utenti e incassi relativi al 2020 e nel confronto degli stessi con quelli delle annualità precedenti, non si possono ignorare le conseguenze della pandemia che hanno condizionato particolarmente il settore culturale. Le chiusure reiterate dei luoghi di cultura e spettacolo a livello nazionale giustificano il calo importante di questi due ambiti in tutti i luoghi del comparto romano. I musei, le biblioteche, i teatri, il cinema, le sale espositive e quelle da concerto sono stati prevalentemente chiusi dall'inizio di marzo fino a dicembre e, quando attivi, lo sono stati per brevi periodi e con un pubblico sempre ridotto e contingentato.

Le Biblioteche di Roma sono state, da marzo a dicembre, sempre chiuse al pubblico per il 2020. L'Istituzione ha lavorato tramite il portale Biblio tu, per le iscrizioni al prestito, appuntamenti per prestiti e restituzioni, eventi in streaming; inoltre ha dato la possibilità per gli abbonati alle diverse card di scaricare via internet audiolibri e musica. Nel 2020 i nuovi iscritti al prestito sono stati 13.288, un valore che, nell'evidente ed inevitabile calo numerico, è comunque realmente confrontabile solo con quelli del 2018 e 2019 e non con i valori espressi precedentemente a causa di una modifica della modalità di calcolo.

I Musei e le Sale Espositive, rispettando le chiusure totali al pubblico succedutesi durante l'anno, hanno comunque e per periodi limitati, potuto offrire la fruibilità dei luoghi. Le esposizioni delle sale del Polo del Contemporaneo gestite da Palaexpo nel 2020 registrano 382.385 visitatori in meno rispetto al 2019, un calo di oltre il 79% nell'ultimo anno. A rendere ancora più limitata la fruizione degli spazi Palaexpo, oltre alle chiusure e alle limitazioni dovute all'emergenza sanitaria, sono state le chiusure parziali e totali al MACRO e al Palazzo delle Esposizioni per nuovi allestimenti e ristrutturazioni, che hanno limitato ulteriormente l'utilizzo di questi spazi durante i brevi periodi delle riaperture. Negli ultimi mesi dell'anno il Polo del Contemporaneo si è arricchito però di un nuovo luogo espositivo, il RIF Museo delle Periferie, attualmente ancora con sede provvisoria nel Teatro di Tor Bella Monaca. Ai pochi eventi in presenza che è stato possibile programmare riferiti al nuovo Museo, da ottobre 2020, hanno partecipato solo 75 utenti.

I Musei in Comune, che già avevano subito una progressiva seppur lieve diminuzione del numero di presenze dal 2017, mostrano un drastico calo, di 958.151 unità, rispetto al 2019 (-55%); questi ultimi sono infatti luoghi della cultura romana con forte vocazione turistica e didattica e quindi particolarmente penalizzati dalla chiusura delle scuole e dall'assenza di turisti, soprattutto quelli provenienti dall'estero.

Dai dati relativi al comparto Spettacolo emerge la contingente sofferenza subita dal settore, particolarmente vessato dall'impossibilità di mettere in scena rappresentazioni negli spazi al chiuso. Le presenze sono state complessivamente quasi 1.400.000 in meno rispetto al 2019 pari a un calo del 77% in termini complessivi.

Tavola 9.3 Andamento del numero di utenti dei servizi culturali

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2019/20
Biblioteche	29.000	39.000	34.168	24.770	28.288	13.288	-53%
Bioparco	437.627	462.302	490.569	486.573	482.790	240.965	-50%
Palaexpo	460.815	325.388	205.956	494.393	480.147	97.762	-80%
Musei in Comune	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.762	-55%
Quadriennale di Roma	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	300	3.250	983%
Museo della Shoah	n.d.	28.000	31.000	37.000	26.509	13.000	-51%
Spettacolo	1.331.102	1.196.973	1.363.411	1.480.621	2.421.680	568.176	-77%
Musica per Roma	494.000	364.236	403.500	405.292	424.148	111.775	-74%
Casa del Jazz	15.523	14.845	18.202	12.729	27.479	17.143	-38%
S.Cecilia	288.820	259.540	313.761	261.831	245.834	82.910	-66%
Opera di Roma	238.012	243.823	258.559	246.513	265.737	65.903	-75%
Teatro di Roma	294.074	337.692	370.080	386.760	555.346	90.324	-84%
Cinema per Roma	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	129.833	34.956	-73%
Casa del Cinema	n.d.	n.d.	n.d.	97.936	121.670	25.190	-79%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	77.169	37.103	-52%
Romaeuropa	n.d.	n.d.	n.d.	69.560	71.808	12.859	-82%

Nota: si ricorda, per facilitare la lettura dello storico, che fino al 2016 l'Istituzione Palaexpo comprendeva anche Scuderie del Quirinale (ora MIBACT), che dal 2018 sono entrati a fare parte di Palaexpo le sedi di MACRO e Mattatoio, precedentemente facenti parte dei Musei in Comune e che dal mese di ottobre 2020 ha iniziato la sua attività il RIF Museo delle periferie, entrato a far parte del Polo del Contemporaneo.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DELLE ISTITUZIONI CITATE, DUP VARI ANNI, RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Tavola 9.4 Andamento degli incassi da biglietteria e abbonamenti (2014-2020)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2019/20
Biblioteche	312.922	469.183	301.037	335.663	213.397	70.335	-67%
Palaexpo	4.298.018	2.338.493	1.126.848	1.433.887	823.048	295.915	-64%
Musei in Comune	7.643.800	6.884.713	8.526.134	7.547.954	8.466.792	2.765.945	-67%
Spettacolo	27.927.165	28.232.463	29.020.796	35.238.735	37.177.617	9.782.181	-74%
Musica Per Roma	8.637.299	8.708.841	9.647.639	8.141.341	8.128.646	1.467.937	-82%
S. Cecilia	7.750.000	7.331.576	7.453.000	7.706.463	7.268.405	2.505.787	-66%
Opera di Roma	9.700.000	10.589.173	10.043.532	16.700.854	15.118.556	2.582.051	-83%
Teatro di Roma	1.839.866	1.602.873	1.876.625	1.746.450	1.918.507	783.926	-59%
Cinema per Roma	n.d.	n.d.	n.d.	382.546	469.644	196.065	-58%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	287.309	81.489	-72%
Romaeuropa	n.d.	n.d.	n.d.	561.081	664.425	164.756	-75%

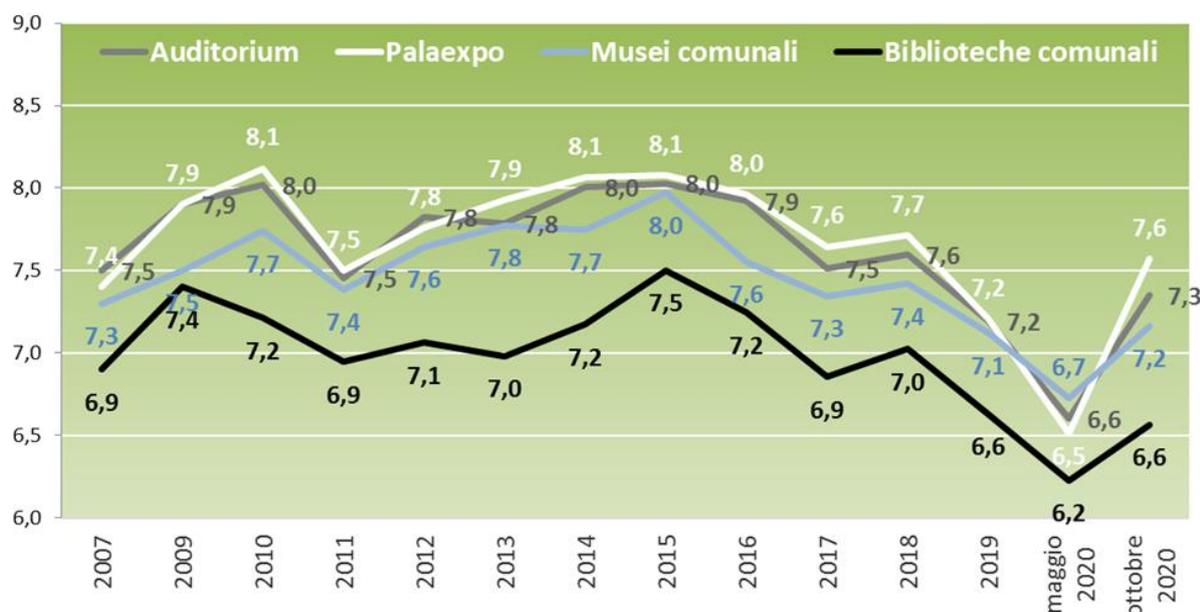
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DELLE ISTITUZIONI CITATE, DUP VARI ANNI, RENDICONTO DI GESTIONE VARI ANNI.

In Tavola 9.4 è riportato l'andamento degli incassi da biglietteria e abbonamenti per il periodo 2014-2019. I musei, le sale espositive e specialmente il comparto spettacolo evidenziano nel 2020 il calo degli incassi, diretta conseguenza del ridotto numero degli utenti e spettatori. Biblioteche, Palaexpo e Musei in Comune hanno sofferto una mancanza di incassi rispetto al 2019 tra il 64% e il 67%. Il comparto spettacolo, ancora più penalizzato dalle misure restrittive per la pandemia, ha complessivamente perso il 74% degli incassi rispetto al 2019, con Musica per Roma e Opera di Roma che hanno subito entrambe una diminuzione superiore all'80%.

La Fondazione Quadriennale di Roma e la Fondazione Museo della Shoah non sono considerate nella Tavola 9.4 perché offrono l'ingresso gratuito ai loro utenti.

Il giudizio dei cittadini

Tavola 9.5 Andamento del voto medio dei romani sulle agenzie culturali (2007-2019)



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

L'indagine dell'Agenzia sul livello di qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma nel 2020 si è svolta in due fasi distinte: una rilevazione a maggio e una a ottobre; la prima in occasione delle riaperture dopo il lockdown, la seconda subito prima della nuova stretta e delle restrizioni di novembre e dicembre con relativa nuova chiusura dei luoghi della cultura cittadina.

Il settore cultura negli anni, ha ottenuto voti sempre positivi, il picco negativo registrato a maggio 2020 può essere pertanto probabilmente ricondotto alla mancanza del servizio, ritenuto importante dai suoi fruitori, piuttosto che a un giudizio negativo sullo stesso (Figura 9.5).

Nei risultati provenienti dalla seconda indagine effettuata a ottobre, nonostante perduri la situazione di emergenza e la fruizione dei luoghi della cultura abbia comportato alcune difficoltà, il gradimento dei cittadini è infatti repentinamente salito fino a valori anche superiori a quelli del 2019 (anno in cui comunque si era registrata una flessione del comparto). Si può quindi interpretare l'andamento come la conferma che per questi servizi la fruizione in presenza sia reputata il fattore chiave del gradimento. La tipologia del servizio, erogato dai quattro enti della cultura romana indagati, gioca ovviamente un ruolo importante nella qualità ritrovata a ottobre: le proposte del Palaexpo con l'inaugurazione del nuovo allestimento del MACRO e le riaperture delle mostre del Palazzo delle Esposizioni; i concerti nella Cavea dell'Auditorium e la musica dal vivo in piena sicurezza; i Musei in Comune con l'inaugurazione di mostre importanti. Più sofferta la possibilità di utilizzare le Biblioteche, per ovvi motivi logistici: spazi chiusi e limitati, difficoltà nello scambio di beni cartacei, visite solo su appuntamento o anche piena impossibilità della riapertura al pubblico.

10. Verde pubblico

42,7	Milioni di mq di verde gestito da Roma Capitale (2020)
1.594	Aree verdi mantenute dal Dip. Tutela Ambientale (2020)
314.533	Alberi di competenza Roma capitale (2016)
113	Aree verdi decentrate ai Municipi (2020)
126	Aree verdi concesse in adozione (2020)
19.686	Interventi di manutenzione ordinaria (2020)
1.119	Interventi di manutenzione straordinaria (2020)

Organizzazione, modalità di gestione e dati sul servizio

Tavola 10.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio di verde pubblico

	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/2016
SUPERFICIE VERDE MANUTENUTO DA ROMA CAPITALE (mln di mq)						
Verde urbano	41,3	41,8	42,6	42,8	42,7	3%
Verde attrezzato	15,2	12,3	12,0	12,0	12,1	-21%
Verde scolastico	1,4	1,4	1,9	1,9	1,9	36%
PERSONALE						
Giardinieri	286	283	308	365	n.d.	28%
DATI ECONOMICI						
Spesa per personale (mln €)	19,7	21,4	24,2	23,4	22,1	12%
Spesa per beni e servizi (mln €)	20,1	16,7	22,2	21,5	25,6	27%
<i>di cui affidamenti esterni (mln €)</i>	1,8	4,5	2,6	8,1	9,8	442%
Spese dei Municipi (mln €)	2,6	5,0	8,2	10,6	11,7	346%
Spesa unitaria corrente (€/mq)	1,00	1,00	1,19	1,21	1,21	22%
INTERVENTI (n.)						
Manutenzioni ordinarie	35.000	25.000	25.000	27.746	19.686	-44%
Manutenzioni straordinarie	1.068	350	400	669	1.119	5%
Alberi messi a dimora	136	120	148	5.542	1.835	1249%
Alberi abbattuti	1.483	1.251	1.072	1.360	2.555	72%
Bilancio arboreo	-1.347	-1.131	-924	4.182	-720	-47%
Interventi di potatura	5.044	2.803	2.155	2.000	7.510	49%
Interventi emergenziali	1.648	1.147	1.420	1.200	1.046	-37%
Interventi in aree gioco e cani	265	430	478	410	326	23%
Interventi sul sistema arboreo e attività fitosanitaria	1.350	33.165	3.083	10.857	4.340	221%
VOTO MEDIO (QdV ACoS)						
Parchi e ville	6,2	6,1	6,0	5,2	5,8	-6%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

La Tavola 10.1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio di verde pubblico a Roma: superficie delle aree verdi di competenza comunale, dati sul personale, dati economici sulle spese tratti dal Rendiconto di Gestione di Roma Capitale, numero di interventi per tipologia e voto medio su parchi e ville cittadine.

Il territorio di Roma Capitale (pari a 1.287 kmq) è costituito per il 79,6% da una vasta estensione di aree verdi e agricole. Il solo verde pubblico (composto dal verde urbano e dalle aree naturali protette) copre 470 kmq, per una media di oltre 150 mq per abitante, e rappresenta il 35,7% dell'estensione dell'intero territorio comunale. Il Dipartimento Tutela Ambientale, mediante risorse proprie, appalti esterni e forme di partecipazione gestisce direttamente circa 43 kmq di verde urbano. Il patrimonio di verde è cresciuto di oltre un terzo del suo valore originario dal 1995.

Quantitativamente, il Dipartimento ha in carico 1.594 aree verdi (di cui 126 concesse in adozione); a esse vanno aggiunte 113 aree decentrate ai Municipi, a cui si sommano tutte quelle del X Municipio (ad eccezione di Castel Fusano), che gestisce direttamente il suo patrimonio di verde. Il Dipartimento cura inoltre 471 aree ludiche e 186 aree cani. Altre 59 aree verdi pertinenti ai musei e alle aree archeologiche capitoline sono invece

concesse alla Sovrintendenza Capitolina e quindi, per contratto di affidamento di servizi, gestite da Zètema Progetto Cultura.

Alla crescita della superficie gestita non è corrisposto nel tempo un aumento del personale proprio deputato alle opere di giardinaggio: dopo un decennale decremento di risorse, solo nel 2019 è stato assunto nuovo personale, portando il numero di giardinieri a 365 (con una media di 117.000 mq di verde da gestire per ciascuna unità).

La gestione del verde pubblico è stata soggetta negli ultimi anni a una contrazione delle risorse assegnate sia di parte corrente che in conto capitale e la spesa unitaria è scesa da 1,30 euro per mq del 2012 a 1,07 euro per mq nel 2020; tuttavia, all'interno di questa diminuzione, crescono le spese per manutenzioni ordinarie relative agli affidamenti esterni (da 1,8 mln di euro nel 2016 a 9,8 mln di euro nel 2020), e quelle sostenute dai Municipi per le aree di loro competenza (da 2,6 mln di euro nel 2016 a 11,7 mln di euro nel 2020, v. Tavola 10.1).

Dal punto di vista del criterio di intervento, la Figura 10.1 mostra come gli interventi di manutenzione ordinaria (programmata) siano drasticamente diminuiti a partire dal 2014, fino a toccare un minimo nel 2017, per poi flebilmente risalire dal 2018 e crollare, toccando il minimo della serie storica, nel 2020 (16.686); al contempo crescono le manutenzioni straordinarie (1.119 nel 2020).

Nel 2020, le potature sono aumentate (circa 5mila interventi in più rispetto al 2019); gli interventi puramente emergenziali si attestano su una media di 1.200 annui, mentre quelli in aree gioco e aree cani continuano a diminuire nel 2020 (236) dopo una costante crescita dal 2015 al 2018. Nel 2020 gli interventi sul sistema arboreo e attività fitosanitaria sono stati oltre 4.300, più che dimezzati rispetto all'anno precedente.

Quanto al bilancio arboreo, dopo il saldo positivo dovuto principalmente a 5.000 piantumazioni per riforestazione, esso torna negativo (-720), con 1.835 nuovi impianti a fronte di 2.555 abbattimenti complessivi (Figura 10.2).

Il giudizio dei cittadini

Alla diminuzione del numero di interventi può essere correlato il calo del voto medio su parchi e ville registrato nell'ultima Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale condotta dall'Agenzia in cui il giudizio dei romani (5,8) si assesta sotto la sufficienza.

Figura 10.1 Andamento del numero di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul verde

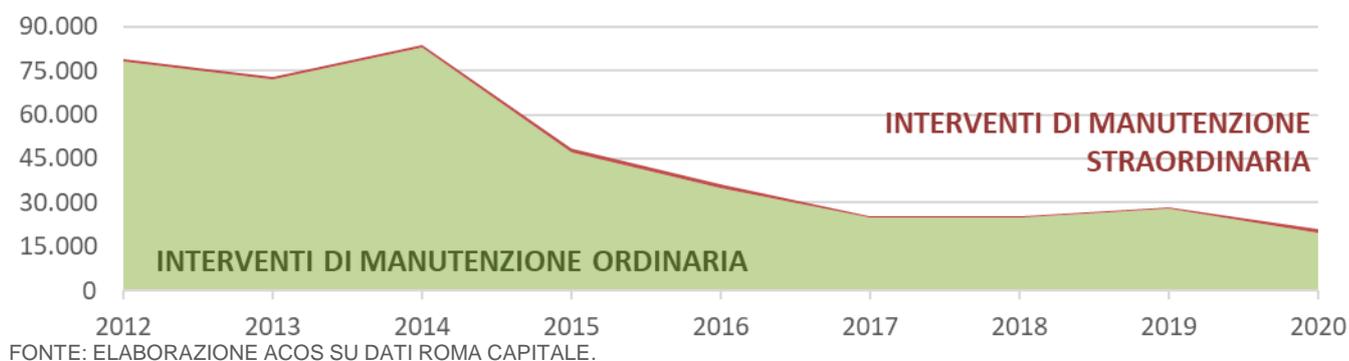


Figura 10.2 Bilancio arboreo (2012-2020)

