

Relazione Annuale ACoS 2020 - Comunicato Stampa

Lunedì 21 dicembre alle ore 15, nell'ambito della seduta in teleconferenza dell'Assemblea Capitolina, ACoS presenta la Relazione Annuale 2020 sullo stato dei servizi pubblici locali a Roma e l'attività svolta, liberamente fruibile in diretta streaming dal portale istituzionale di Roma Capitale.

La Relazione Annuale è un importante momento di sintesi delle attività di analisi e monitoraggio di qualità erogata e percepita dei servizi pubblici capitolini: rifiuti e igiene urbana, verde, trasporti, sociale, servizi a rete, cultura e tempo libero e, quest'anno per la prima volta, i servizi digitali. Oltre ai consueti aggiornamenti sui livelli quali-quantitativi ed economici dei servizi pubblici locali relativi all'ultimo anno, anche attraverso benchmark nazionali e internazionali, vengono anticipati i primi risultati dei monitoraggi di qualità erogata e indagini di qualità percepita svolti dall'Agenzia nel 2020 in diversi ambiti: cimiteri, parcheggi di scambio, illuminazione pubblica, aree ludiche, RomaRama, Musei e Palaexpo, i cui report integrali saranno pubblicati a partire dai primi mesi del 2021.

Tra le novità di questa edizione si segnala la "classifica" della qualità dei rapporti istituzionali intercorsi nel 2020 tra l'Agenzia e le varie strutture capitoline, calcolata sui tempi medi di risposta alle richieste dati necessari per le analisi, da cui emerge che un clima collaborativo concorre in maniera positiva al raggiungimento dell'obiettivo comune di miglioramento dei servizi; viene inoltre presentato un progetto di partecipazione dei cittadini, definito e condiviso con le Associazioni dei consumatori-utenti, che consiste nell'individuare nuove dimensioni dei servizi e indicatori di efficacia più adeguati.

Anche quest'anno l'Agenzia ha svolto l'indagine sulla Qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, alla sua 13esima edizione, che per la prima volta, considerata l'eccezionalità degli eventi, è stata condotta in due fasi: una, come di consueto, a maggio, l'altra a ottobre, per verificare l'impatto delle riaperture e delle misure adottate nei mesi della prima emergenza. In Relazione Annuale se ne anticipa qualche risultato, in attesa della pubblicazione integrale nel 2021: il voto medio torna sulla sufficienza dopo sei anni, e i romani sembrano esprimere in generale una cauta soddisfazione per la qualità di vita in città.

Igiene urbana

Per il servizio di igiene urbana, il 2020 si pone come anno in controtendenza rispetto al passato sotto vari punti di vista. La quantità di rifiuti prodotti nei primi tre trimestri dell'anno registra una diminuzione dell'8% rispetto al 2019, causata principalmente dal lockdown e dalla crisi generalizzata che ne è seguita; la raccolta differenziata stimata è di poco superiore al 45%, in linea con l'anno precedente, ma con un incremento percentuale delle frazioni cartacee, che tornano ad essere preponderanti fra le riciclabili, superando di poco l'organico. Il biennio 2019/2020 è stato caratterizzato dalla riorganizzazione del calendario della raccolta porta a porta, che serve tutte le utenze non domestiche e un terzo delle utenze domestiche, raggiungendo quasi un milione di romani; questa tipologia di raccolta – aumentata nell'arco di 5 anni dal 6% al 33% e poi rimasta invariata a partire dal 2016 – favorisce l'aumento della quantità e il miglioramento della qualità delle frazioni riciclabili separate (in particolare della carta), con percentuali di sostanze estranee molto inferiori rispetto alle raccolte stradali tradizionali, presupposto indispensabile per avviare effettivamente a riciclo/riuso le differenziate, che altrimenti tornano nel ciclo dell'indifferenziato in forma di scarti. Recentemente, la prospettiva del ritorno della raccolta stradale in sostituzione del porta a porta nel quartiere di Colli Aniene ha sollevato le proteste di una parte dei residenti; in generale, sembra mancare nei confronti dell'organizzazione della raccolta dei rifiuti a Roma una strategia esplicita, in cui sia possibile trovare la ratio di alcune scelte organizzative che al momento, in mancanza di un piano industriale, non esprimono una progettualità chiara relativamente a soluzioni innovative in grado di dare nuovo impulso alla quantità e qualità della differenziata romana. Le criticità



legate al porta a porta, sia per le utenze domestiche sia non domestiche, sono confermate dal numero di reclami/segnalazioni ricevute dall'azienda, in aumento nel terzo trimestre del 2020 (oltre 50mila su circa 118mila segnalazioni fra luglio e settembre) e superiori a quelle per altre tipologie di raccolta.

La situazione relativa al sottodimensionamento impiantistico ancora non sembra migliorare, salvo l'individuazione delle aree per la realizzazione dei nuovi centri di raccolta; e tuttavia, nel 2019 (nonostante la perdita del TMB Salario a dicembre 2018) le esportazioni di rifiuti al di fuori del territorio provinciale sono diminuite dell'11%, viaggiando per una distanza media ponderata di poco più di 200 km (il 40% in meno rispetto al 2018). Resta un deficit impiantistico importante (166mila tonnellate nel 2019, di cui 130mila destinate in Veneto e Friuli Venezia-Giulia) per il trattamento delle frazioni organiche da raccolta differenziata (FORSU), suscettibile di aumentare ancora con l'auspicabile incremento della differenziazione. Roma Capitale già dai primi mesi del 2018 ha richiesto l'autorizzazione per realizzare due impianti da 50mila tonnellate di FORSU l'uno; la tecnologia scelta (compostaggio aerobico) non corrisponde però alla migliore tecnologia disponibile al momento, sia per quanto riguarda la sostenibilità economica, sia per quella ambientale, che si riscontra invece nella digestione anaerobica con produzione di biometano, meno invasiva per la popolazione, più economica e con un miglior bilancio di emissioni. Il Piano rifiuti regionale (approvato ad agosto 2020) non dà indicazioni specifiche in materia, limitandosi a prevedere l'impiego di tale tecnologia in regione principalmente per matrici ottenute dal trattamento del rifiuto indifferenziato; in relazione alle previsioni per il sub-Ato di Roma Capitale, gli scenari su cui si basa la pianificazione regionale degli impianti sovrastimano la percentuale di raccolta differenziata di Roma Capitale fin dagli anni passati (2018/2019), con un gap negativo crescente che nel 2020 è già del 5% rispetto allo scenario zero (inerziale). Naturalmente una pianificazione basata su scenari irrealistici è la premessa di una dotazione impiantistica insufficiente ed incoerente nei confronti dei rifiuti da trattare. L'unica certezza, al momento, è che entro il 2022 la Capitale dovrà dotarsi di una discarica di servizio per i residui di trattamento, in merito ai quali sarà necessario rispettare il principio di autosufficienza.

Sul fronte dei costi, il 2020 vede il primo incremento delle risorse da coprire in tariffa (+4%) dopo quattro anni di sostanziale stabilità; l'aumento è determinato soprattutto dalla gestione onerosa dell'evasione e dal riconoscimento di vecchi crediti divenuti inesigibili, che la regolamentazione di settore prevede siano coperti dagli utenti insieme a tutti gli altri costi del servizio.

Dal punto di vista della qualità del servizio, il monitoraggio svolto dall'Agenzia in base alle previsioni contrattuali evidenzia un miglioramento degli indicatori di qualità erogata a cominciare dal primo trimestre 2020, ancora prima dell'emergenza sanitaria; il miglioramento tendenziale è stato confermato anche nei mesi successivi, con un massimo nel secondo trimestre. Sebbene gli aspetti più critici non raggiungano ancora gli obiettivi, la pulizia delle aree intorno ai cassonetti vede aumentare le rilevazioni conformi di un 15% diminuendo, di conseguenza, il gap rispetto all'obiettivo; non migliora significativamente, invece, la pulizia delle strade. Sulla raccolta, gli obiettivi sono rispettati per il vetro e l'organico (da sempre conformi), cui nel 2020 si aggiunge anche l'indifferenziato, mentre restano in sofferenza le raccolte stradali di plastica/metallo e soprattutto carta/cartone. Nell'insieme, le osservazioni rilevano una decisa diminuzione delle postazioni che emanano cattivo odore rispetto al 2019. Il miglioramento registrato si riflette perfettamente anche sulla percezione dei cittadini che, dopo il voto minimo attribuito nel 2019 sia alla pulizia delle strade che alla raccolta dei rifiuti (2,8 e 2,7), registra un evidente miglioramento della valutazione per entrambi i servizi nel 2020, nonostante sia ancora certamente insufficiente (4,5/4,4 a maggio e 4,6 per entrambi a ottobre).

Verde

Roma vanta un immenso patrimonio tra parchi, riserve naturali, ville e giardini che corrisponde, nel confronto con altre grandi capitali d'Europa, a una delle più alte percentuali di verde rispetto alla superficie urbana. L'amministrazione comunale, attraverso il Servizio Giardini del Dipartimento Tutela



Ambientale, cura e gestisce circa il 10% del verde pubblico, la maggior parte direttamente, il resto concesso in adozione ad associazioni ed enti per finalità sociali e senza scopo di lucro. Un passo avanti nell'organizzazione e sistemazione dei dati disponibili sulle aree verdi è stato compiuto nel corso di quest'anno, con l'aggiornamento del Catasto del verde e la pubblicazione on line di tutte le schede informative sul portale di Roma Capitale. Meno chiaro, invece, risulta quantificare il verde di quartiere, tra cui quello scolastico, che in virtù del decentramento amministrativo ricade sotto la responsabilità dei municipi. Nel corso del 2019 rispetto al più recente passato, si denota una maggiore cura da parte di Roma Capitale verso il patrimonio verde: il bilancio arboreo torna a un saldo positivo dopo sei anni, crescono – anche se di poco – gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria così come il numero di giardinieri, gli affidamenti esterni e le spese, soprattutto quelle in carico ai municipi; la spesa unitaria corrente per il servizio si attesta in linea con quella delle principali città europee. Diminuiscono invece, rispetto al 2018, le potature e gli interventi nelle aree ludiche. Nel 2020, inoltre, sono state aggiudicate alcune importanti gare, come quella triennale da 20 milioni per la manutenzione del verde orizzontale. Il giudizio dei cittadini, registrato nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita 2020 a maggio e a ottobre, è in miglioramento rispetto al voto dell'anno scorso, sebbene rimanga sotto la sufficienza per parchi e ville; la valutazione per il Bioparco si attesta invece a 6,7. In Relazione, vengono infine anticipati alcuni primi risultati delle indagini di qualità erogata e percepita svolte nell'ambito di un monitoraggio indipendente ACoS su 113 aree ludiche, dalle quali è emerso che le condizioni delle aree sono state riscontrate buone in due terzi dei casi (66%), con un apprezzamento complessivo espresso dal 60% dei frequentatori intervistati.

TPL

Quello della mobilità pubblica è tra i settori al quale è stato richiesto di adeguarsi in maniera più rapida al nuovo, imprevisto e mutevole contesto: alle necessità di sempre, ovvero l'offerta di servizi affidabili, puntuali e adeguati alla domanda, si sono infatti aggiunte le esigenze di sicurezza sanitaria per operatori e passeggeri. Il trasporto pubblico ha dovuto reagire rapidamente e modulare la propria offerta a fronte di una discontinuità straordinaria della domanda e di una serie di nuovi vincoli normativi, tecnici, organizzativi ed economico-finanziari. Fin dalle primissime fasi, i gestori del TPL a Roma hanno attuato le misure richieste dai provvedimenti governativi in termini di comunicazione, sanificazione e riduzione del servizio, ma alla gestione del più stretto periodo emergenziale non è seguita un'adeguata e tempestiva preparazione per un graduale ritorno alla "nuova" normalità, e si è riusciti solo in parte a farsi trovare preparati di fronte alla necessità di una dotazione tecnologica veramente all'avanguardia: è infatti mancata, nella fase delle riaperture, l'implementazione di sistemi di gestione degli accessi a mezzi e stazioni e di controllo del numero dei passeggeri in grado di prevenire gli episodi di sovraffollamento che si sono poi effettivamente verificati lo scorso autunno. Questa situazione è confermata dal voto dei romani, registrato nelle due fasi di indagine della Qualità della vita 2020: a una crescita del gradimento sia per autobus e tram sia per la metro nel mese di maggio (rispettivamente 5,2 e 5,8, rispetto al 4,1 e 5 del 2019), a ottobre i valori tornano a scendere, attestandosi su 5 e 5,4.

L'analisi dei dati relativi al 2019 restituisce le immagini di un servizio dalle prestazioni in miglioramento per alcuni versi, per altri ancora molto carente: sia per il servizio bus che per la metropolitana tornano a crescere i livelli di produzione, ma il mancato rispetto del programma di esercizio rimane una delle principali criticità: la situazione è più grave nel servizio di superficie erogato da Atac, con oltre 4mila corse soppresse al giorno, in gran parte (41%) per guasti alle vetture; per la metropolitana lo scostamento dai livelli attesi è minore, ma cresce il numero delle corse perse, quasi 34mila nel 2019, 93 in media al giorno, soprattutto dovute a problemi organizzativi di adeguamento orario.

Nel secondo semestre del 2019, la graduale messa in esercizio dei nuovi bus acquistati da Roma Capitale ha invertito il trend negativo che ha caratterizzato l'andamento della regolarità del servizio nell'ultimo



biennio, che comunque rimane ben al di sotto degli standard richiesti. La regolarità della metro si conferma invece al di sopra dei valori standard, con un miglioramento su tutte le linee già nel primo semestre dell'anno. A eccezione della metropolitana, ancora nessun indicatore di qualità erogata raggiunge la sufficienza, ma con una leggera tendenza al miglioramento: la qualità erogata complessiva si attesta infatti nel 2019 sulla media del 73,7%, la più alta mai registrata. Le difficoltà riscontrate nella Capitale sul fronte dei trasporti pubblici trovano conferma nel confronto con le prestazioni della milanese ATM sia nel raggiungimento degli obiettivi contrattuali, sia rispetto alla produttività del lavoro, calcolato sul rapporto tra costo del personale e vetture km prodotte.

Manutenzione e accessibilità degli impianti di traslazione presenti nelle stazioni metro sono nodi ancora irrisolti di cui anche quest'anno, come nella passata edizione della Relazione Annuale, l'Agenzia evidenzia la preoccupante situazione, in continuo peggioramento dal 2017. L'azienda, comunque, con una spesa che nel 2019 è stata superiore a 42 milioni di euro (+17% dal 2015) ha investito di più nelle manutenzioni, in particolare di impianti e attrezzature, materiale rotabile e di ricambio.

A integrazione e supporto di quelli svolti da Roma Servizi per la Mobilità, l'Agenzia ha avviato e concluso nell'autunno 2020 un proprio monitoraggio su 20 parcheggi di scambio situati presso alcune stazioni della metropolitana e delle linee ferroviarie; in Relazione vengono anticipati alcuni risultati emersi dalle indagini di qualità percepita e rilevazioni di qualità erogata, come i valori non soddisfacenti della funzionalità delle barre d'ingresso, dei display e della segnaletica verticale.

Servizi a rete

Dal punto di vista dell'infrastruttura, il servizio di **illuminazione pubblica** a Roma nel 2019 è stato caratterizzato dal completamento del Piano LED, approvato nel 2015 e portato a termine nel 2019, e dalla qualificazione della rete impiantistica con tecnologie smart in grado di garantire maggiore efficienza energetica e automazione, con particolari investimenti sui sistemi di telecontrollo e monitoraggio satellitare. Tra gli effetti positivi del Piano LED, si registra la diminuzione della spesa totale per il servizio di illuminazione pubblica dai 73 mln nel 2015 ai 41 mln nel 2019. Al risparmio economico si associa anche il risparmio energetico che – secondo le dichiarazioni di Acea – ha portato il consumo pro capite nella Capitale (24,7 kWh/pc) nettamente al di sotto di quello di Milano (39,2 kWh/pc). Sulla base delle informazioni tecniche fornite dall'azienda, l'Agenzia presenta all'interno della Relazione un nuovo indicatore, calcolato sulla densità della rete (punti luce Led/km o km²) in rapporto al consumo energetico medio annuo per abitante, in base al quale Roma si posiziona virtuosamente, insieme a Milano, nel quadrante positivo di efficacia ed efficienza del servizio.

Per quanto riguarda i tempi di ripristino del servizio in caso di guasto, i resoconti di Acea restituiscono risultati ampiamente entro gli obiettivi contrattuali; tali obiettivi, tuttavia, non sono aggiornati ed esprimono ormai un macroscopico anacronismo rispetto agli standard più recenti adottati dal ministero dell'Ambiente nell'ambito del decreto sui Criteri ambientali minimi. Inoltre, nonostante Acea affermi la diminuzione del numero stimato di impianti fuori servizio al giorno (990 nel 2019, mentre erano 1.336 nel 2018), i cittadini esprimono un giudizio in via di peggioramento, sceso al di sotto della sufficienza proprio negli ultimi due anni.

Anche per rispondere a questa incongruenza, l'Agenzia ha predisposto un monitoraggio sui tempi di ripristino degli impianti guasti, condotto in autonomia, a sostegno dell'attività del Dipartimento SIMU; l'esito è stato un superamento dei tempi massimi di ripristino in oltre la metà delle segnalazioni (in totale difformità rispetto ai tempi medi dichiarati dall'azienda), con una percentuale molto elevata (73%) della condizione di avvenuto ripristino dichiarato ma non confermato dal successivo controllo, per la categoria di guasto "strada al buio", una disfunzione di rete di grande impatto per la sicurezza dei cittadini.



Infine, per quanto riguarda l'affidamento del servizio, l'AGCM a novembre 2020 ha riscontrato diverse criticità sia sotto il profilo giuridico, sia per quanto riguarda le condizioni contrattuali di servizio, imponendo a Roma Capitale la cessazione improrogabile dell'affidamento al 31 dicembre 2020 e sostanzialmente riprendendo le motivazioni espresse nel 2011 dall'Agenzia con segnalazione e più volte sostenute nell'ambito delle successive Relazioni Annuali.

Il **Sistema Idrico Integrato**, settore gestito da Acea Ato 2 che è stato sottoposto a significativi programmi di miglioramento, vede a Roma nel 2019 un aumento di estensione della rete di distribuzione del 5,2% dal rispetto al 2018. Buoni i risultati anche nel campo della digitalizzazione, con percentuali di georeferenziazione che superano l'85% in tutto l'ambito territoriale Ato2. In linea con la crescita degli investimenti, nel 2019 si registrano una riduzione del 4% delle perdite sulla rete storica di Roma e un aumento medio di circa il 5% della bolletta; la spesa annua sostenuta dagli utenti resta comunque al di sotto della media nazionale, confermando che lo stato tariffario romano si posiziona in fascia competitiva; inoltre, il legislatore ha previsto l'erogazione di un bonus idrico per chi si trova in condizioni di disagio economico, beneficiari di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza. I servizi a rete, in questo 2020 connotato da profondi cambiamenti, si sono in ogni caso dimostrati di primaria importanza nella costruzione di un nuovo spazio globale, tecnologico e interconnesso.

Sociale

Con l'approvazione, da parte dell'Assemblea Capitolina, del nuovo Piano Sociale di Roma Capitale, avvenuta nel mese di novembre, il 2020 si conferma un anno impegnativo per i servizi sociali, un settore in cui per molte prestazioni il rapporto diretto tra personale e utente è fondamentale e proprio per questo ha dovuto prontamente adeguarsi alle nuove restrizioni imposte per limitare la diffusione dei contagi. I municipi sono stati i veri protagonisti nonché cabina di regia dell'intero sistema fin dalle prime fasi dell'emergenza, in sinergia con le associazioni di volontariato e le organizzazioni del terzo settore, per offrire ulteriore supporto alla popolazione. Anche le 45 Farmacie Comunali di Roma, che si confermano come uno dei servizi più apprezzati, sono rimaste aperte, attivando prestazioni integrative come il canale telefonico di ascolto psicologico e la consegna di farmaci a domicilio.

Guardando indietro all'anno 2019, per i nidi capitolini si conferma la tendenza positiva sia per il numero dei bambini che trovano posto nelle strutture comunali rispetto a quelli accolti nei nidi convenzionati, sia per l'indicatore di adeguatezza dell'offerta del servizio, con le liste di attesa che si assottigliano ulteriormente passando dagli 813 bambini del 2018 ai 515 del 2019; questi risultati comprovano la buona riuscita, da una parte, di una scelta amministrativa che ha voluto promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta, dall'altra delle più stringenti misure adottate negli ultimi anni per arginare il fenomeno dei posti assegnati e non occupati. Tra i servizi ausiliari il trasporto scolastico, il cui numero di utenti è tornato a crescere, mantiene un elevato indice di gradimento con circa la metà degli intervistati che si dichiara complessivamente molto soddisfatti; il macrofattore di qualità più apprezzato (79% di molto soddisfatti) è costituito dal personale di assistenza e di guida, valutazioni meno favorevoli (35% di molto soddisfatti) per la disponibilità di informazioni.

Per il trasporto per persone con disabilità, il giudizio espresso dagli utenti si attesta anche nel 2019 su valori molto positivi, soprattutto da parte degli utenti del trasporto collettivo, con il 62% di molto soddisfatti, confermando la buona riuscita delle novità in tema di erogazione e rendicontazione del servizio introdotte con l'approvazione, nel 2018, del nuovo regolamento.

In Relazione vengono infine presentati alcuni risultati del monitoraggio di qualità erogata e percepita, che il contratto di servizio tra Roma Capitale e Ama per la gestione dei servizi cimiteriali ha affidato all'Agenzia e che è stato avviato a regime nel 2020, dopo una fase sperimentale svolta a dicembre 2019. Per il primo semestre 2020, le attività hanno interessato i tre grandi cimiteri urbani (Verano, Flaminio e



Laurentino) e il cimitero suburbano di Ostia Antica: i valori più bassi si riscontrano, per la qualità erogata, relativamente ai servizi igienici, all'illuminazione e alla cura del verde e, tra i diversi siti, sono i cimiteri Verano e Flaminio a registrare le maggiori criticità; i risultati delle rilevazioni trovano inoltre conferma anche nei giudizi espressi dagli intervistati nel corso dell'indagine di qualità percepita.

Cultura e tempo libero

Le limitazioni imposte dalla crisi sanitaria hanno determinato profondi cambiamenti nel modo di vivere musei, teatri, sale da concerto, biblioteche e tutti i luoghi della cultura. La fruizione in presenza si conferma essere un fattore chiave del gradimento, a giudicare dai risultati dell'indagine sulla Qualità della vita a Roma nel 2020, in particolare della seconda fase svolta a ottobre, che riportano una repentina risalita dell'apprezzamento in tutti i comparti dopo il calo registrato a maggio e dovuto evidentemente proprio alle chiusure. La necessità di contenere il contagio ha in ogni caso comportato una nuova, larghissima domanda di cultura digitale a cui non sempre le strutture capitoline sono riuscite a fornire una risposta adeguata: il monitoraggio ACoS condotto in autonomia presso Palaexpo e Musei in Comune nel 2020 ha rilevato, infatti, la carenza di contenuti digitali multilingue, gratuiti o a pagamento, fruibili in sicurezza dal proprio dispositivo per sopperire all'impossibilità di utilizzare audioguide e materiale informativo. A parte questa criticità, che comporta una più ampia riflessione sul processo di transizione digitale anche in ambito culturale, il settore come sempre registra valutazioni molto positive sia nella qualità erogata, sia nella qualità percepita.

Nell'anno in corso, ACoS ha condotto in proprio anche un'indagine presso la manifestazione diffusa RomaRoma. Collateralmente, è stata svolta un'ulteriore indagine nella quale è stato chiesto a chi vive o lavora nella zona dove si è svolta la manifestazione, senza tuttavia avervi partecipato, di esprimere la propria opinione sull'impatto generale che l'evento ha esercitato sul tessuto urbano di prossimità: la grande maggioranza degli intervistati (73%) reputa positiva l'esperienza di tali iniziative perché sono in grado di stimolare l'economia e la produttività della zona, al contrario un esiguo 6% lamenta una ricaduta negativa in termini di traffico, disordine, inquinamento acustico e così via. Solo il 36% dello stesso campione ritiene che l'Amministrazione Capitolina abbia contribuito al decoro del quartiere con interventi di miglioramento, mentre sono molti di più (il 70%) coloro che hanno notato una maggiore cura e rispetto dei beni comuni da parte degli stessi cittadini.

Un focus particolare, nell'edizione di quest'anno, è dedicato alla capacità dei vari enti di autofinanziarsi grazie agli incassi da biglietteria, servizi aggiuntivi, affitto degli spazi e sponsorizzazioni private. Per avere un quadro più ampio, sono stati messi a confronto i sistemi museali civici di diverse città d'arte italiane (Torino, Bologna, Venezia e Milano), da cui emerge una stretta relazione tra la capacità da parte dei musei di far fruttare al meglio le proprie risorse e la possibilità di offrire all'utenza politiche di gratuità, che comunque rimangono una scelta delle amministrazioni comunali. La città con una politica che presenta parametri più simili a quelli adottati a Roma, è Bologna, dove i Musei civici, con una percentuale di copertura da bigliettazione pari a quella di Roma ma minori contributi ricevuti dal Comune (a Roma questa copertura è del 70%, a Bologna del 50%), riesce a offrire il 64% di gratuità (a Roma il 40%) grazie a un uso virtuoso delle entrate provenienti da servizi aggiuntivi e affitto spazi.

I dati del 2019, nel complesso, confermano il buon apprezzamento del pubblico per musei, sedi espositive e spettacoli dal vivo, con un aumento di visitatori e spettatori in tutti i luoghi della cultura capitolina, salvo pochissime eccezioni: il Palaexpo, nonostante il forte incremento di visitatori al MACRO che nel 2019 propone esposizioni gratuite, perde intorno ai 15mila spettatori, così come Santa Cecilia, che si rivolge a un pubblico piuttosto ristretto e non ha adottato, negli ultimi anni, politiche di apertura ad altri bacini d'utenza. Si segnala inoltre il significativo incremento del 5% rispetto al 2018 dei visitatori ai Musei. I dati sul turismo del 2019 fotografano un settore in crescita, con oltre 10 milioni di arrivi (+3%



dall'anno precedente) e soprattutto un aumento del tempo medio di permanenza, che arriva a superare i 3 giorni.

Servizi on line

Una decisa accelerazione al processo di trasformazione digitale, nel corso del 2020, è stata la necessaria conseguenza del diffondersi della pandemia, con l'esigenza di ridurre al minimo gli spostamenti e chiudere al pubblico molti sportelli fisici. Roma, comunque, non si è fatta trovare impreparata, avendo già reso disponibili on line molti servizi e completamente ripensato, con la pubblicazione del nuovo portale a febbraio 2018, l'architettura stessa alla base della propria offerta digitale, orientata al cittadino e alle sue esigenze. Non a caso, Roma è prima nella classifica delle città digitali per disponibilità e livello di fruizione dei servizi on line (dati ForumPA, ICity Ranks dicembre 2020) e quarta per l'indice complessivo di trasformazione digitale. Questo processo, tuttavia, è comprensibilmente ancora in fase di organizzazione, ampliamento e miglioramento, per cui si riscontra ancora una certa difformità nella presentazione e catalogazione dei servizi on line (la pagina che li contiene tutti è stata predisposta e pubblicata a giugno di quest'anno ed è in continuo aggiornamento). D'altra parte, dal lato utente, i riscontri sono contraddittori: a un utilizzo ancora limitato, e anzi in tendenza decrescente, dei pagamenti telematici, corrisponde un forte incremento di certificati erogati da remoto attraverso una procedura intuitiva e ben collaudata molto apprezzata dagli utenti, che in ogni caso possono ricorrere anche ad altre modalità di fruizione. Il dato che colpisce, tuttavia, è, da una parte, l'elevata percentuale di segnalazioni per difficoltà d'accesso, che rappresentano l'88% di tutte le segnalazioni sui servizi on line raccolte tramite SUS nel 2020, e dall'altra il fatto che, di queste, il 78% riguarda i servizi scolastici, settore completamente digitalizzato dal 2019. Il dato è confermato dal confronto con le ricerche sul portale di Roma Capitale di servizi disponibili anche on line, che danno una dimensione della richiesta e quindi del potenziale utilizzo: il numero di segnalazioni/1.000 ricerche è molto basso per i servizi anagrafici e di stato civile (0,4), mentre "pesano" molto di più (39,9) i servizi scolastici. L'amministrazione dovrebbe quindi riuscire a garantire, insieme all'offerta, anche una capillare diffusione della cultura digitale che raggiunga la più ampia fascia di utenti; allo stesso tempo, è auspicabile incrementare quelle strutture, come i punti RomaFacile, che forniscono assistenza gratuita per svolgere le operazioni on line.

A cura dell'Ufficio Relazioni Esterne e Istituzionali

ACoS •

Agenzia per il Controllo e la Qualità
dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale
via San Nicola da Tolentino 45, 00187 Roma

info@agenzia.roma.it - agenzia@pec.agenzia.roma.it

www.agenzia.roma.it

