# Rapporto di consiliatura

Intervento del presidente Carlo Sgandurra

7 LUGLIO 2021



## Voto dei romani sui servizi e sulla qualità della vita

Servizio	2015	2016	2017	2018	2019	maggio 2020	ottobre 2020	Δ 2020/2015	
Palaexpo	8,1	8,0	7,6	7,7	7,2	6,5	7,6	-0,5	<b>\</b>
Auditorium	8,0	7,9	7,5	7,6	7,2	6,6	7,3	-0,7	<b>V</b>
Acqua potabile	7,8	7,6	7,6	7,5	7,8	7,1	7,2	-0,7	$\downarrow$
Musei comunali	8,0	7,6	7,3	7,4	7,1	6,7	7,2	-0,8	<b>4</b>
Bioparco	7,0	7,1	6,8	6,9	6,5	6,0	6,7	-0,3	$\downarrow$
Farmacie comunali	7,0	7,2	6,9	7,0	6,6	6,7	6,6	-0,4	<b>V</b>
Biblioteche comunali	7,5	7,2	6,9	7,0	6,6	6,2	6,6	-0,9	$\downarrow$
Taxi	6,5	6,7	5,9	6,1	6,0	5,8	6,1	-0,4	$\downarrow$
Asili nido	6,4	6,1	6,2	6,1	6,1	6,4	6,1	-0,3	$\downarrow$
Qualità della vita	5,2	5,1	5,2	5,3	5,3	6,0	6,0	0,7	<b>^</b>
Illuminazione stradale	6,3	6,2	6,1	6,1	5,8	6,1	5,9	-0,4	$\downarrow$
Gestione dei cimiteri	5,8	5,7	5,5	5,4	5,2	6,1	5,8	0,0	$\leftrightarrow$
Servizi sociali municipali	6,4	6,1	5,6	5,7	5,5	5,8	5,8	-0,6	$\downarrow$
Parchi e ville	6,4	6,2	6,1	6,0	5,2	5,8	5,8	-0,7	<b>V</b>
Strisce blu	4,6	5,0	4,9	5,0	4,8	5,7	5,6	1,1	<b>^</b>
Metropolitana	6,0	5,5	5,7	5,8	5,0	5,8	5,4	-0,6	<b>V</b>
Autobus e tram	4,6	4,5	4,3	4,4	4,1	5,2	5,0	0,3	<b>^</b>
Raccolta rifiuti	4,7	4,2	3,7	3,8	2,7	4,4	4,6	-0,1	<b>\</b>
Pulizia stradale	3,5	3,3	3,2	3,5	2,8	4,5	4,6	1,1	<b>^</b>

### Generale diminuzione dei voti, tranne aumento per:

- Qualità della vita (tornata sufficiente nel 2020 dopo anni)
- Strisce blu (ancora insufficiente)
- Bus e tram (ancora insufficiente)
- Pulizia strade (ancora insufficiente)

ACOS nel 2020 ha eseguito indagini e monitoraggi straordinari per rendere conto degli esiti e delle risposte di Roma al periodo emergenziale ↘:

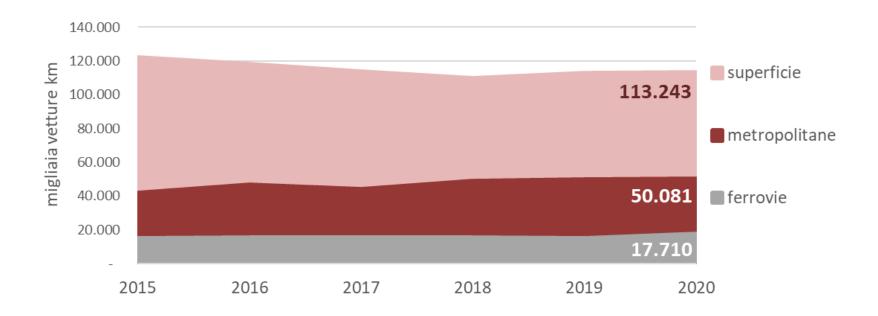


## Indagini e monitoraggi straordinari nell'anno dell'emergenza

- Monitoraggio test del servizio di igiene urbana (16-20/03/2020)
- <u>La percezione dei servizi pubblici a Roma durante l'emergenza, i risultati della prima fase</u> <u>d'indagine</u> (28/03/2020)
- <u>I servizi pubblici a Roma durante l'emergenza sanitaria. I risultati del sondaggio on line</u> (29/04/2020)
- Le misure per la progressiva riapertura, sondaggio on line (18/05/2020)
- Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza 2020. I risultati conclusivi delle due fasi di indagine (fase1 16-23/03/2020 e fase2 18-23/05/2020)
- Monitoraggio di qualità erogata e percepita dei parcheggi di scambio gestiti da Atac (rilevazione settembre 2020)
- Monitoraggi Musei e Palaexpo 2020 (rilevazione estate 2020)
- Aree ludiche 2020 (rilevazione estate/autunno 2020)
- <u>Focus Illuminazione Pubblica. Le urgenze di efficientamento</u> (monitoraggio sperimentale 2019/2020)



# TPL – offerta vetture/km prodotte da atac



Superficie: -8,8 milioni di vetture km rispetto al 2015 (-7%)

(al netto del recente aumento anche grazie all'acquisto di 550

autobus nuovi tra il 2019 e il 2020)

Metropolitana: +8,1 milioni di vetture km rispetto al 2015 (+19%)

(apertura metro C e B1; miglioramento su tutte le linee)

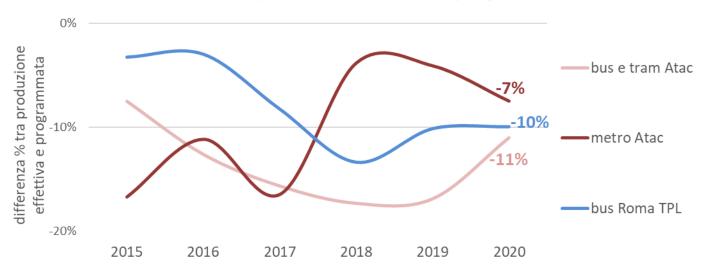
Ferrovie: +2,7 milioni di vetture km rispetto al 2015 (+18%)

(incremento nel contratto di servizio 2019/2021)



# TPL – servizio programmato e non effettuato

### Differenza % tra produzione effettiva e programmata



#### IL SERVIZIO EROGATO CONTINUA AD ESSERE INFERIORE AL PROGRAMMATO:

Rispetto al 2015 è aumentato lo scostamento negativo del servizio di superficie, mentre è diminuito quello della metropolitana

- Dal 2016 la **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SUPERFICIE** oscilla fra il 50% e il 53%, con una punta del 61% nel I semestre 2020 (minor traffico, programmazione ridotta)
- Nello stesso periodo la **REGOLARITÀ DELLA METROPOLITANA** aumenta:
  - A: dal 91% al 99%
  - B: dall'81% al 98%
  - C: dall'88% al 99%



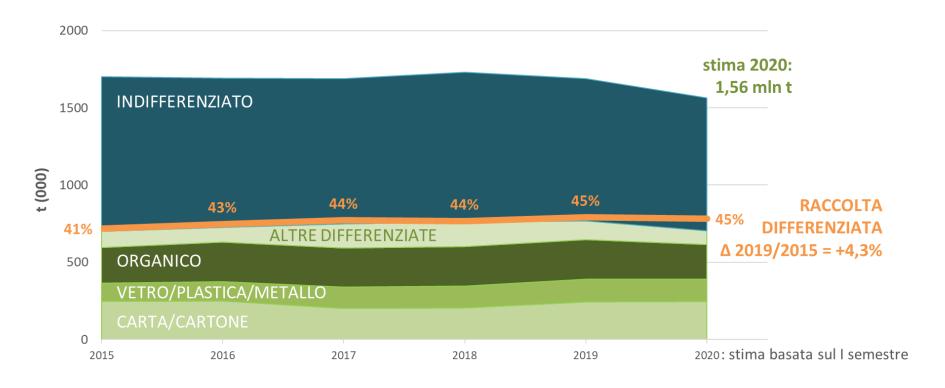
NOTA: dati dichiarati dalle stesse società e validati su base documentale da RSM

# TPL e MOBILITÀ – criticità organizzative

- Il TPL a Roma non soddisfa le esigenze di mobilità e molti cittadini/pendolari preferiscono il mezzo privato, alimentando il traffico sulle strade
- Assenza di una visione d'insieme del TPL e della mobilità come sistema multidimensionale: mezzi, strade/infrastrutture e passeggeri
- Problema di governance nell'erogazione e nel controllo del servizio: troppi soggetti coinvolti con compiti e responsabilità non ben definite
- Inadeguato coordinamento di soggetti e strutture con competenze importanti per la mobilità
- Le ferrovie regionali concesse costituiscono delle importanti linee di collegamento tra i quartieri di Roma, soprattutto la Roma-Lido, e la loro gestione dovrebbe rientrare nelle competenze uniche dell'Amministrazione Capitolina



## IGIENE URBANA – produzione rifiuti e raccolta differenziata



- AUMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA PERCENTUALE: +4,3%
- RIDUZIONE PRODUZIONE RIFIUTI TOTALE: -0,7%
- Roma con il 45% di raccolta differenziata si pone al di sopra delle principali capitali europee (2019: Berlino 39%, Parigi 34%, Londra 33%)
- Ma la scarsa qualità della differenziata incide negativamente sull'effettiva possibilità di riciclo
- Inoltre l'impiantistica di trattamento dei rifiuti a Roma si basa su un obiettivo del 65% di differenziata, pregiudicando la possibilità di chiusura sostenibile del ciclo dei rifiuti
- DIFFERENZIATA: OBIETTIVO 65% / EFFETTIVO 45% (SCARTO -20%)



Δ 2019/2015

### IGIENE URBANA – ciclo dei rifiuti

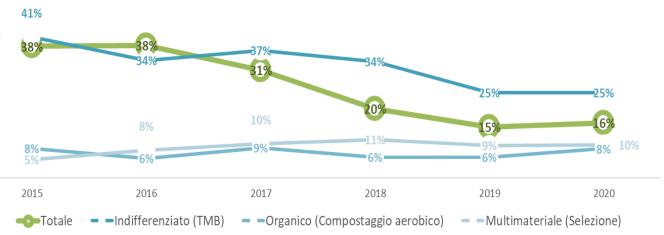
#### RIDUZIONE DELL'AUTONOMIA DI TRATTAMENTO AMA

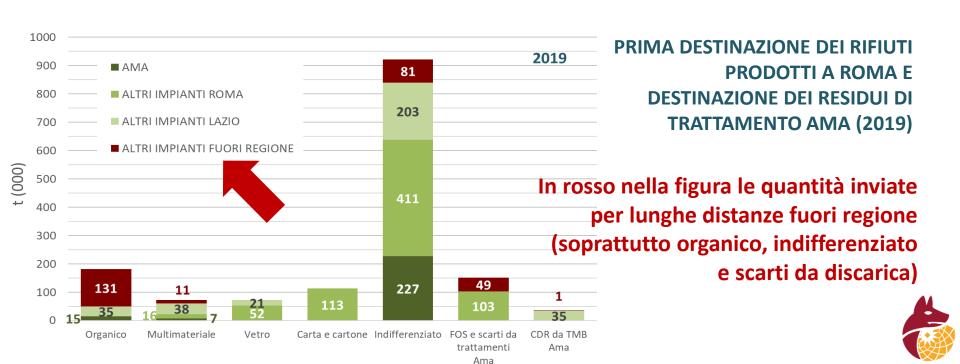
Capacità di trattamento Ama

2015: **38%** 2019: **16%** 

Δ 2019/2015 (-22%)

# Manca completamente la discarica di servizio





# IGIENE URBANA – monitoraggi della qualità erogata

Andamento indicatori qualità erogata igiene urbana Roma	Obiettivo	2018	2019	2020	Δ 2020	)/2019
FRUIBILITA' VETRO	92%	99,4%	99,0%	99,0%	0,0%	$\leftrightarrow$
FRUIBILITA' ORGANICO	92%	97,6%	95,1%	96,4%	1,3%	<b>1</b>
FRUIBILITA' NON RICICLABILE	92%	84,4%	85,8%	92,4%	6,6%	<u> ተተተ</u>
DECORO CESTINI	80%	70,6%	77,6%	80,5%	2,9%	个个
DECORO VETRO	87%	78,1%	87,2%	88,0%	0,8%	<b>↑</b>
DECORO ORGANICO	87%	83,9%	88,9%	90,1%	1,2%	<b>1</b>
FUNZIONALITA' CARTA	90%	97,3%	97,7%	95,5%	-2,2%	<b>V</b>
FUNZIONALITA' PLASTICA/METALLO	90%	97,7%	98,3%	97,1%	-1,1%	<b>V</b>
FUNZIONALITA' ORGANICO	90%	99,4%	99,2%	98,6%	-0,6%	$\leftrightarrow$
FUNZIONALITA' NON RICICLABILE	90%	89,9%	87,8%	80,4%	-7,5%	$\downarrow \downarrow \downarrow \downarrow$
PULIZIA STRADE	92%	62,8%	65,8%	61,2%	-4,6%	$\downarrow \downarrow$
PULIZIA AREE CASSONETTI	88%	64,2%	65,7%	78,3%	12,6%	<u> </u>
FRUIBILITA' CASSONI CENTRI DI RACCOLTA	95%	91,9%	90,9%	91,4%	0,5%	$\leftrightarrow$
FRUIBILITA' CESTINI	94%	78,7%	86,8%	88,4%	1,6%	<b>1</b>
FRUIBILITA' CARTA	92%	72,5%	72,5%	75,7%	3,2%	<b>1</b>
FRUIBILITA' PLASTICA/METALLO	92%	81,1%	77,0%	80,7%	3,7%	个个
DECORO CARTA	87%	66,3%	74,8%	79,2%	4,4%	<b>ተተተ</b>
DECORO PLASTICA/METALLO	87%	69,5%	76,0%	82,3%	6,3%	<u> </u>
DECORO NON RICICLABILE	85%	66,3%	72,3%	75,9%	3,6%	个个
IQT ponderato	91,2%	82,9%	83,8%	85,6%	1,8%	<b>^</b>

Obiettivi 2020 rispettati

Obiettivi 2020 NON rispettati

ACOS dal IV trimestre 2017 svolge il monitoraggio permanente di igiene urbana previsto nel contratto di servizio

Obiettivo di qualità totale: 91,2%

Indice di Qualità Totale 2020: 85,6% +2,7% rispetto al 2018

+1,8% rispetto al 2019



# IGIENE URBANA – qualità percepita e reclami

CEDVI7I	VOTO							
SERVIZI	ott-17	apr-18	ott-18	apr-19	ott-19	mag-20	ott-20	2020/2017
Pulizia strade	3,5	3,7	4,0	3,6	3,4	4,7	4,2	0,7
Pulizia intorno cassonetti	3,2	3,4	3,7	3,5	3,4	4,6	4,1	0,9
Presenza cestini	3,2	3,5	3,6	3,3	3,4	4,6	4,1	0,9
Centri raccolta	5,7	6,0	6,1	5,5	4,7	5,4	5,2	-0,5
Call center	5,1	5,4	5,5	5,5	5,0	5,6	5,2	0,1
Raccolta stradale	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,8	4,4	0,3
Raccolta porta a porta	4,8	4,9	5,1	5,3	5,2	5,9	5,0	0,2

QUALITÀ PERCEPITA (rilevazione semestrale prevista nel contratto ed effettuata da ACOS): nessun servizio nel 2020 raggiunge la sufficienza, ma le valutazioni sono in aumento rispetto al 2017,

evidenza che trova riscontro nel numero di segnalazioni e reclami ricevuto da Ama nel 2020, più basso rispetto agli anni precedenti







## VERDE PUBBLICO – numero giardinieri

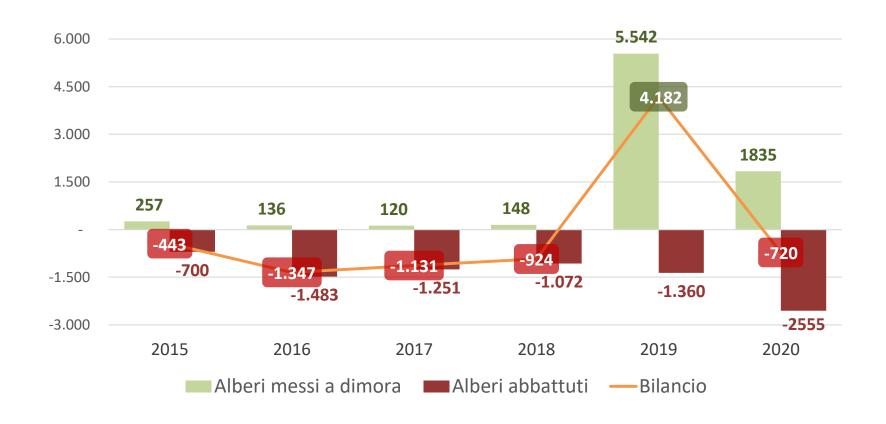


Il numero di **giardinieri** del **Servizio Giardini** è aumentato del **24%** in cinque anni (+69 unità nell'ultimo triennio).

Fino a agli anni '90 il corpo giardinieri (1.200 nel 1995) e la sua scuola rappresentavano la risposta di Roma per la gestione del proprio patrimonio verde. Dagli anni 2000 il calo delle unità impiegate è stato costante.

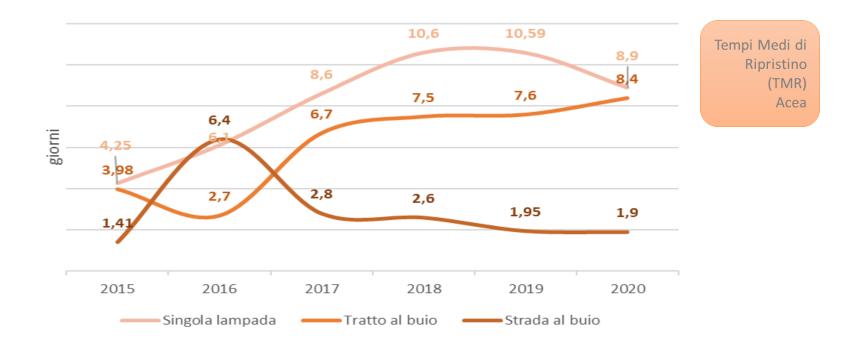
Solo dal 2018, anno della riorganizzazione amministrativa delle competenze e dell'istituzione dell'Assessorato al Verde, si assiste a una crescita del numero di giardinieri

### VERDE PUBBLICO – bilancio arboreo



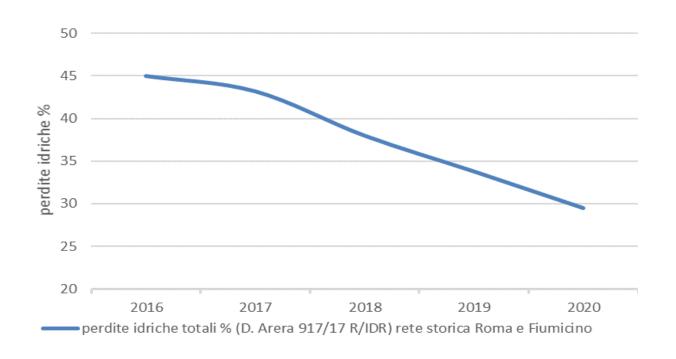
Il **bilancio arboreo** si assesta su valori negativi (-383 alberi nel quinquennio), nonostante le 5.000 piantumazioni del 2019 per riforestazione delle aree boschive (come Castel Fusano, Parco di Veio).

# ILLUMINAZIONE PUBBLICA - guasti (tempi di ripristino)



- Tempi effettivi medi di ripristino dichiarati da Acea in aumento tendenziale nel quinquennio
- Manca un monitoraggio ufficiale svolto da un organo terzo per conto del Dipartimento SIMU
- Un monitoraggio sperimentale, avviato in autonomia da ACOS, riscontra tempi più lunghi di quelli dichiarati da Acea e spesso superiori agli standard contrattuali
- I tempi di ripristino standard contrattuali non sono adeguati alle condizioni di mercato
- Servizio garantito dall'attuale gestore in proroga, in attesa di un nuovo affidamento attraverso gara richiesto dalla valutazione di illegittimità dell'affidamento in-house espressa dall'Autor" garante della concorrenza e del mercato (AGCM)

# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO – perdite di rete



- Perdite idriche in sensibile diminuzione nel quinquennio
  - Soprattutto rete storica di Roma e Fiumicino (dal 45% al 29,5%)
  - Restano elevate in ambito ATO 2 Lazio centrale (42,4% nel 2020)
- Investimenti in aumento
  - rete storica di Roma e Fiumicino, 90 mln (2019) e +63,6% (2016-19)
  - ambito ATO 2 Lazio centrale, 299 mln (2019) e +32,9% (2016-19)



# SERVIZI CIMITERIALI – andamento delle operazioni

SERVIZI CIMITERIALI	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 2020/15
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)							
concessioni di loculi	10.723	10.028	9.371	8.522	6.302	4.932	-54%
tumulazioni	18.404	16.654	16.606	15.666	15.078	13.015	-29%
inumazioni	4.088	4.312	5.399	5.184	5.680	5.660	38%
cremazioni	13.992	14.322	15.737	15.340	15.542	15.704	12%
estumulazioni e esumazioni	10.848	13.131	8.757	10.171	7.624	4.305	-60%
affido ceneri	5.217	5.815	6.080	6.201	6.975	6.574	26%
DECESSI E SALME GESTITE (n.)							
deceduti a Roma	30.170	29.235	31.471	30.097	30.784	33.838	12%
autorizzazioni seppellimento fuori Roma	9.320	8.061	9.240	11.599	9.545	9.827	5%
salme sepolte a Roma	24.688	25.166	26.196	22.315	23.640	24.497	-1%
pratiche gestite da AMA	34.008	33.227	35.436	33.914	33.185	34.324	1%

- Le scelte dei cittadini in caso di morte sono orientate sempre di più verso la cremazione e l'inumazione (anche per i minori costi richiesti per tali tipologie di operazioni)
- Le tumulazioni continuano a diminuire sia per la carenza di loculi disponibili sia per i maggiori costi associati al rilascio della concessione



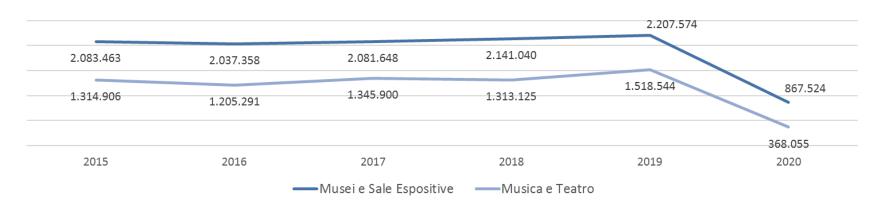
## SERVIZI CIMITERIALI – le criticità del 2020/2021

- Nel 2020/2021 le operazioni hanno subito ritardi e interruzioni e Ama non ha rispettato i tempi standard previsti dal contratto soprattutto per le cremazioni (15 giorni dalla presentazione della richiesta, ovvero 25 in caso di picchi della domanda)
- Per i cittadini le attese sono state anche superiori ai 30 giorni
- Ritardi dovuti:
  - alla gestione delle pratiche amministrative (complessità della procedura e mancata digitalizzazione delle pratiche)
  - ➤ all'insufficiente dimensione degli impianti di cremazione (progetto di ampliamento sospeso nel 2017 e appena ripreso)
- Il contratto non prevede il monitoraggio e la registrazione dei tempi di esecuzione delle operazioni cimiteriali a partire dalla data della richiesta degli utenti
- Per il disservizio subito i cittadini non hanno avuto alcun ristoro perché gli indennizzi dovevano essere definiti nella Carta della Qualità dei Servizi che non è stata ancora approvata
- I servizi cimiteriali sono affidati ad Ama che tuttavia si occupa direttamente solo di alcune operazioni; le difficoltà con cui Ama ha gestito l'emergenza sanitaria e i disservizi subìti dai cittadini suggeriscono una rivisitazione dell'assetto organizzativo del settore che eviti la moltiplicazione dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi

# CULTURA: visitatori e spettatori dei principali enti

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ2015/19	Δ2019/20
Biblioteche	29.000	39.000	34.168	24.770	28.288	13.288	-2%	-53%
Palaexpo	476.338	340.233	224.158	494.393	480.147	97.762	1%	-80%
Musei in Comune	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.762	7%	-55%
Musei e Sale								
Espositive	2.083.463	2.037.358	2.081.648	2.141.040	2.207.574	867.524	6%	-61%
Musica per Roma	494.000	364.236	403.500	418.021	451.627	128.918	-9%	-71%
S.Cecilia	288.820	259.540	313.761	261.831	245.834	82.910	-15%	-66%
Opera di Roma	238.012	243.823	258.559	246.513	265.737	65.903	12%	-75%
Teatro di Roma	294.074	337.692	370.080	386.760	555.346	90.324	89%	-84%
Musica e Teatro	1.314.906	1.205.291	1.345.900	1.313.125	1.518.544	368.055	15%	-76%

2020: crollo per tutto il settore e in particolare per lo spettacolo da vivo



### 2015/2019: RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ENTI E ADOZIONE DI NUOVE POLITICHE TARIFFARIE

- Forte aumento di utenti ed entrate tariffarie per Musei in Comune, Opera e Teatro di Roma
- Aumenti più contenuti dei visitatori per il Palaexpo, ma crollo delle entrate da biglietteria (perdita delle Scuderie del Quirinale e acquisizione del Macro/Mattatoio con politiche di gratuità)
- Riduzione di pubblico ed entrate da biglietteria per l'Auditorium (Musica per Roma e Santa Cecilia)
- Per Biblioteche nel 2018 cambiano i criteri di stima degli utenti; ampliamento dei servizi al pubblico (punti di aggregazione, servizi digitali e di assistenza, presentazioni, veicolo di crescita culturale)

