



A·CO·S

Agenzia per il controllo e
la qualità dei servizi pubblici
locali di ROMA CAPITALE

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2021/2022

La *Relazione* è stata predisposta da un gruppo di lavoro interno all'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale*.

DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Flaminia Violati

GRUPPO DI LAVORO

Capitolo 1: Antonio Sgambati e Flaminia Violati
Capitolo 2: Flaminia Violati
Capitolo 3: Anna Maria Baiamonte
Capitolo 4: Carlo Andrea Tortorelli
Capitolo 5: Fabio Catino
Capitolo 6: Stefania Nardo (6.1-6.6, 6.8) e Guido De Blasi (6.7)
Capitolo 7: Lucia Collarile (7.1-7.4) e Guido De Blasi (7.5)
Capitolo 8: Anna Maria Baiamonte
Capitolo 9: Flaminia Violati

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Paola Guidotti, Laura Casasanta, Mara Grandi, Cristiano D'Ottavio.

Il *Presidente dell'Agenzia* desidera ringraziare gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati, nonché tutti gli altri soggetti e amministrazioni, che hanno reso possibile la raccolta dei dati e l'acquisizione delle informazioni richieste.

Aggiornato con i dati e le informazioni disponibili al 31 luglio 2022, salvo diversa indicazione.

Inviato all'Assemblea Capitolina il 10 ottobre 2022.

Sommario

1.	ACoS e qualità dei servizi pubblici locali	1
1.1.	Rapporti tra ACoS e Roma Capitale nella realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi pubblici locali: le possibili sinergie	1
1.2.	Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B	3
1.3.	Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale	5
1.4.	Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale	10
2.	Igiene urbana	19
2.1.	Quadro sintetico del servizio	21
2.2.	Dati quantitativi	25
2.3.	Dati economici	42
2.4.	Qualità del servizio	55
3.	Verde pubblico	81
3.1.	Quadro sintetico del servizio	82
3.2.	Dati quantitativi	83
3.3.	Dati economici	99
3.4.	Bioparco	101
3.5.	Qualità del servizio	102
4.	Il sistema della mobilità	107
4.1.	Il Metrebus Roma	108
4.2.	Il TPL di ATAC	110
4.3.	La sosta di ATAC	141
4.4.	La rete periferica di Roma TPL	150
4.5.	Le segnalazioni sul servizio	161
4.6.	Il TPR di COTRAL e Trenitalia	169
4.7.	L'esperienza delle linee S	174
4.8.	Il TPL non di linea	176
4.9.	Sharing Mobility	177
4.10.	Conclusioni e prospettive	181
5.	Servizi a rete	183
5.1.	Illuminazione pubblica	184
5.1.	Servizio idrico integrato	200
6.	Sociale	213
6.1.	Asili nido	215
6.2.	Refezione scolastica	220

6.3.	Trasporto scolastico.....	222
6.4.	Trasporto persone con disabilità	224
6.5.	Farmacie comunali.....	227
6.6.	Servizi sociali municipali	229
6.7.	Servizi cimiteriali.....	231
6.8.	Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022	241
7.	Cultura e tempo libero	243
7.1.	Il sistema della cultura di Roma Capitale.....	245
7.2.	L’offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021	248
7.3.	La cultura nei Municipi	272
7.4.	Monitoraggi e indagini ACoS	277
7.5.	Turismo	283
8.	Servizi on line	297
8.1.	Misurare la trasformazione digitale	298
8.2.	L’offerta dei servizi on line di Roma Capitale	301
8.3.	Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale	303
8.4.	Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale	304
8.5.	Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi.....	309
9.	La qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma	321
9.1.	XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppll a Roma	322
9.2.	La qualità della vita a Roma	324
9.3.	I servizi pubblici locali a Roma	328

Legenda

DAC = Deliberazione dell'Assemblea Capitolina

DCC = Deliberazione del Consiglio Comunale

DCSAC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Assemblea Capitolina

DCSCC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Consiglio Comunale

DCSGCa = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Giunta Capitolina

DD = Determina Dirigenziale

Decr. Gov. = Decreto del Governatore di Roma

DGC = Deliberazione della Giunta Comunale

DGCa = Deliberazione della Giunta Capitolina

DGR = Deliberazione della Giunta Regionale

DL = Decreto Legge

DLgs = Decreto Legislativo

DM = Decreto Ministeriale

DPCM = Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

DPR = Decreto del Presidente della Repubblica

L. = Legge

LR = Legge Regionale

MGCa = Memoria della Giunta Capitolina

1. ACoS e qualità dei servizi pubblici locali

- 1.1. [Rapporti tra ACoS e Roma Capitale nella realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi pubblici locali: le possibili sinergie](#)
- 1.2. [Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B](#)
- 1.3. [Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale](#)
- 1.4. [Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale](#)

1.1 Rapporti tra ACoS e Roma Capitale nella realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi pubblici locali: le possibili sinergie

Con la [DAC 106/2021](#) l'Assemblea Capitolina il 19 novembre 2021 ha approvato le *Linee programmatiche del Sindaco Roberto Gualtieri per il mandato amministrativo 2021-2026* che dedicano una particolare attenzione al tema dei controlli e del monitoraggio dei servizi erogati.

In particolare, al punto 2.2 *Una rinnovata governance societaria*, si afferma che "I risultati in termini di erogazione, efficienza e qualità dei servizi delle società partecipate saranno verificati periodicamente attraverso indicatori appositi, condivisi con i cittadini e oggetto di un rapporto sintetico che consenta di giudicarne l'operato, in collaborazione con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali".

Coerentemente con il sopraindicato obiettivo strategico, la Giunta Capitolina, con la [DGCa 306/2021](#), ha definito il nuovo assetto della macrostruttura capitolina prevedendo la costituzione del Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care a cui, molto probabilmente, sarà assegnata anche la funzione "di coordinamento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati" (prevista dall'art. 11, comma 4, del Regolamento sul Sistema integrato dei controlli interni, [DCSAC 37/2016](#)). Tale struttura dovrà coordinare sia gli "Uffici che ricevono ed analizzano reclami e segnalazioni, anche dalle associazioni dei consumatori" (art. 11, comma 2, del citato Regolamento) sia l'ACoS che, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento sui reclami ([DCC 136/2005](#)), "effettuerà propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al comune che erogano servizi pubblici".

Successivamente, in coerenza con le citate *Linee programmatiche*, è stato avviato il processo di pianificazione strategica di Roma Capitale con l'adozione del Documento Unico di Programmazione (DUP) per il periodo 2022-2024 (approvato con [DAC 8/2022](#)). Nel DUP sono stati definiti gli Obiettivi Strategici da perseguire entro la fine del mandato del Sindaco (Sezione Strategica), ulteriormente sotto-articolati nella programmazione operativa, individuando appositi obiettivi collegati ai Programmi di Bilancio nella Sezione Operativa del DUP.

Con tale processo si è così provveduto a collegare la cosiddetta filiera Strategico-Operativa esclusivamente con i connessi ambiti contabili di Missioni e Programmi, senza tuttavia poterla effettivamente abbinare all'articolazione amministrativa ancora in corso di perfezionamento (la DGCa di "Approvazione del nuovo assetto di Macrostruttura Capitolina" era del 2 dicembre 2021).

Al fine di collocare gli obiettivi strategici e operativi del DUP nel giusto ambito organizzativo di Ente, così come determinato nella nuova Macrostruttura Capitolina, e definire le corrette attribuzioni di responsabilità,



con la [DAC 47/2022](#) l'Amministrazione Capitolina ha provveduto ad effettuare un riesame della filiera stessa attraverso la variazione del DUP 2022-2024. In tale circostanza è stato affermato che è intenzione dell'Amministrazione promuovere "un'operazione di riordino che abbia il soddisfacimento dell'utenza come linea guida fondamentale" anche attraverso il rafforzamento dei controlli ed il monitoraggio dei servizi erogati. Si intende inoltre garantire un "adeguato coordinamento tra l'esercizio delle funzioni di socio con i poteri di indirizzo e controllo relativi ai singoli servizi, da declinare anche su base territoriale, con sinergie tra i Dipartimenti interessati e i Municipi".

È stato inoltre ribadito e confermato quanto indicato nelle *Linee programmatiche del Sindaco Roberto Gualtieri per il mandato amministrativo 2021-2026* per cui "i risultati in termini di erogazione, efficienza e qualità dei servizi delle società partecipate saranno verificati periodicamente attraverso indicatori appositi, condivisi con i cittadini e oggetto di un rapporto sintetico che consenta di giudicarne l'operato, in collaborazione con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali". In tale occasione, tra le strutture dipartimentali chiamate a perseguire l'obiettivo strategico "indirizzo strategico e controllo operativo delle Società Partecipate", figura anche il neocostituito Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care, oltre al Dipartimento Partecipate ed ai vari Dipartimenti competenti per i singoli servizi pubblici. Resta tuttavia da chiarire quale sarà nel dettaglio la mission che sarà assegnata al nuovo Dipartimento; solo allora saremo nelle condizioni di sapere se è stata data attuazione o meno a quanto previsto dall'art. 11, comma, 1 del Regolamento sul Sistema integrato dei controlli interni secondo cui "Il controllo della qualità dei servizi erogati è un processo di rilevazione svolto da apposita struttura dell'Amministrazione, appositamente preposta a tale attività, così come individuata dal Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Roma Capitale con l'ausilio dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale".

In realtà, dalla lettura del Piano dettagliato degli obiettivi contenuto del Piano integrato delle attività e dell'organizzazione, approvato con [DGCa 221/2022](#), emerge che gli obiettivi gestionali assegnati al responsabile del Dipartimento sono molto meno ambiziosi e consistono solo nella "Selezione e configurazione della nuova piattaforma Citizen Experience", nella "integrazione dei sistemi di gestione T.A.R.I. con il CRM" e, infine, "Rilasci di nuove 2 funzionalità e rilascio 1 App".

Inoltre, dalla lettura dello "Stato di attuazione dei programmi 2022" (aggiornato al 30 giugno 2022), approvato con la [DAC 58/2022](#) unitamente alla variazione di bilancio, si desume che il Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care è orientato soprattutto a occuparsi della percezione degli utenti, attraverso la realizzazione di una "piattaforma di Citizen Experience in grado di raccogliere, analizzare e interpretare i feedback degli utenti al fine di definire piani di azioni per migliorare i servizi in essere e progettarne di futuri, secondo le esigenze degli utenti", mentre non sembra coprire l'importante funzione di coordinamento dei monitoraggi della qualità erogata dei servizi di Roma Capitale, che dovrebbe essere connaturata ed opportuna rispetto al ruolo del Dipartimento, incardinato nell'ambito delle Strutture di staff alla Direzione Generale.

Non si rinviene, infatti, alcuna notizia in merito alla realizzazione di attività relative al monitoraggio della qualità erogata dei servizi attualmente forniti da Roma Capitale (direttamente o indirettamente) e neppure di attività di indirizzo, impulso o coordinamento nei confronti delle strutture dipartimentali che hanno la responsabilità della programmazione e della conduzione della verifica della conformità del servizio reso rispetto a quello contrattualmente previsto. Resta quindi da chiarire il significato dell'Obiettivo Operativo assegnato al Dipartimento e consistente nel "Sistema di controllo e monitoraggio relativamente ai servizi erogati all'utenza".

Tale chiarimento si rende ancora più urgente se si esaminano gli obiettivi gestionali "Monitoraggio dei contratti di servizio e delle relative scadenze" e "Definizione e monitoraggio dei contratti di servizio"



assegnati al Dipartimento Partecipate e le relative attività condotte alla data del 30 giugno 2022. Pur comprendendo, infatti, il ruolo attribuito al citato Dipartimento dal Regolamento sulla governance delle società e degli organismi partecipati e del controllo analogo ([DAC 19/2022](#)), secondo cui “all’esercizio del controllo analogo è preposto il Dipartimento Partecipate e la Direzione Esercizio Controllo Analogo, in raccordo con le Strutture capitoline”, resta ancora da chiarire quale sia la struttura capitolina competente a programmare e coordinare il monitoraggio della qualità dei servizi che vengono erogati da soggetti diversi da quelli sottoposti a controllo analogo.

In conclusione, si ritiene che il tema del controllo della qualità dei servizi pubblici locali, e in particolare della qualità erogata e del “controllo di efficacia” (consistente nella verifica che la società eroghi un servizio rispondente ai bisogni ed alle aspettative della collettività, così come descritto dall’art. 5, comma 1, DAC 19/2022), debba essere affrontato in maniera complessiva individuando le singole strutture competenti per ciascuna fase ed attribuendo le relative responsabilità, anche al fine di evitare inutili duplicazioni.

È ormai urgente, anche alla luce delle importanti modifiche regolamentari intervenute nel corso degli ultimi anni, procedere ad una ricognizione normativa ed amministrativa volta ad individuare tutti i provvedimenti che attengono ai servizi pubblici locali e, quindi, ad una ridefinizione dei compiti e delle funzioni dei vari soggetti interessati alla realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio e controllo della loro qualità. Occorre che in tale processo vengano meglio precisate, e soprattutto coordinate, le attività (spesso sommerse e non visibili) svolte da tempo dall’Agenzia raccordandole con quelle condotte da altre strutture dell’Amministrazione Capitolina, a cominciare dal neocostituito Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care. Solo attraverso questa azione sistemica e grazie ad una fattiva collaborazione sinergica si potranno evitare eventuali sovrapposizioni e si potrà mettere a sistema l’attività condotta dall’Agenzia nel settore rendendola ancora più efficace ed utile all’Amministrazione Capitolina ed ai cittadini romani.

1.2 Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B

In un mercato globale di crescente complessità e, soprattutto, in un momento storico in cui gli enti pubblici, in particolare quelli locali, affidano sempre più all’esterno la gestione e l’erogazione dei servizi pubblici, diventa importante per le istituzioni stesse, ma anche per gli utenti, potersi affidare a strumenti e soggetti che offrano garanzie sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi offerti/fruiti ma anche sulla loro terzietà ed imparzialità. Questa esigenza è ancora più cruciale in quei settori, quali ad esempio l’igiene ed il decoro urbano, nei quali deve essere assicurato il rispetto di principi di interesse generale come la tutela della salute dei consumatori e la protezione dell’ambiente.

Proprio per questo motivo l’Agenzia ha avvertito l’esigenza, almeno per la parte della sua attività istituzionale riconducibile al monitoraggio della qualità erogata dei servizi pubblici locali, di richiedere ad Accredia di essere qualificata come organismo d’ispezione (d’ora in avanti Odi).

Accredia, infatti, è l’Ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza, l’indipendenza e l’imparzialità degli organismi che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme.

Ogni paese europeo ha il proprio Ente Unico di accreditamento, che opera in linea con quanto stabilito dal Regolamento CE 765/2008 e dalla norma internazionale ISO/IEC 17011. Accredia è l’Ente designato dal governo italiano che, in qualità di terza parte indipendente, garantisce il rispetto delle norme da parte degli organismi accreditati e l’affidabilità delle attestazioni di conformità da essi rilasciate sul mercato, svolgendo un servizio a tutela della salute e della sicurezza delle persone e dell’ambiente.



I servizi accreditati, svolti dagli organismi qualificati da Accredia, rappresentano una risposta efficace a queste necessità. Le certificazioni, le ispezioni rilasciate sotto accreditamento sono attività di valutazione della conformità, finalizzate ad attestare il rispetto dei requisiti fissati dalle norme obbligatorie o volontarie riguardo a prodotti e servizi, sistemi, processi e professionisti.

La valutazione della conformità svolta sotto accreditamento comporta benefici tangibili per le istituzioni e i consumatori, contribuendo a diffondere una maggiore fiducia nella qualità e nella sicurezza dei servizi che vengono erogati. Inoltre, garantendo la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi che attestano la conformità dei servizi alle norme, l'accreditamento attribuisce valore e affidabilità alle certificazioni, alle valutazioni e alle ispezioni, offrendo un alto grado di garanzia sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi erogati.

Proprio in tale prospettiva l'Agenzia, già riconosciuta dall'Amministrazione Capitolina quale organismo autonomo e indipendente a cui attribuire le "attività di monitoraggio e controllo della qualità percepita dai cittadini" (DUP 2017-2019), ha voluto fornire alla stessa Amministrazione la più ampia garanzia in ordine alla professionalità ed imparzialità con cui svolge la sua attività istituzionale. È così stato avviato il percorso per l'accreditamento quale organismo di ispezione di tipo B, costituendo l'Agenzia una parte separata e identificabile di un'organizzazione madre (Roma Capitale), ed operando solamente per questa.

A seguito della verifica in sede degli ispettori Accredia, la procedura di accreditamento dell'Agenzia si è conclusa positivamente lo scorso 14 dicembre 2021 ed ha permesso di verificare ed attestare il rispetto di alcune condizioni e principi che sono considerati essenziali e indispensabili per l'accreditamento:

IMPARZIALITÀ E INDIPENDENZA

Accredia ha accertato l'effettiva terzietà dell'Agenzia, a garanzia dell'obiettività e dell'equità delle valutazioni effettuate dalla stessa.

ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE

Il personale dell'Agenzia ha dimostrato l'assenza di conflitti d'interesse rispetto al fornitore dei servizi da valutare.

COMPETENZA

Accredia ha valutato l'esperienza e la preparazione tecnica e professionale del personale dell'Agenzia in funzione degli specifici settori operativi.

RESPONSABILITÀ

L'Agenzia si è assunta la responsabilità delle valutazioni delle evidenze oggettive su cui si basano le proprie decisioni circa la conformità del servizio valutato.

RISERVATEZZA

Accredia ha valutato positivamente la capacità dell'Agenzia di impedire la divulgazione di informazioni riservate ottenute durante il processo di valutazione della conformità.

GESTIONE DEI RECLAMI

L'Agenzia ha assicurato la gestione rapida ed accurata dei reclami provenienti dal committente e dal mercato.

FINANZIAMENTO

Accredia ha verificato che la gestione autonoma delle risorse stanziato per il funzionamento dell'Agenzia è garanzia di imparzialità.



Come detto, uno dei principali requisiti dell'accreditamento è la imparzialità che l'Odl, e quindi l'Agenzia, deve dimostrare anche attraverso un'analisi dettagliata (*risk assessment*) finalizzata a identificare i possibili rischi di imparzialità.

Il timore, infatti, è quello che l'obiettività di giudizio dell'organismo e dei suoi ispettori possa essere messa a repentaglio da possibili conflitti di interesse o dal basso grado di indipendenza rispetto al soggetto responsabile del servizio valutato. A tale proposito giova evidenziare come, al di là degli aspetti formali e poco sostanziali, il principale rischio all'imparzialità dell'Odl (e dei suoi ispettori) sia costituito dalla dipendenza economica e finanziaria dal committente che paga l'ispezione, spesso con scopi affini al responsabile del servizio, se non coincidente con lo stesso. Il rischio è, dunque, quello che venga creata un'infrastruttura formale e documentale per garantirsi sull'imparzialità nella forma, ma non nella sostanza.

Non a caso l'Agenzia anche in passato ha fortemente criticato la scelta dell'Amministrazione di affidare la funzione di stazione appaltante, per la scelta del soggetto a cui affidare l'attività di monitoraggio della qualità erogata, direttamente allo stesso erogatore del servizio, con un evidente rischio per l'imparzialità delle valutazioni effettuate.

Tale rischio è stato per l'Agenzia sostanzialmente annullato con l'applicazione dell'art. 3, terzo comma, della delibera istitutiva ([DCC n. 39/2002 e ssmmii](#)) secondo cui la stessa "provvede all'autonoma gestione delle spese per il proprio funzionamento nei limiti di un apposito fondo stanziato dal Consiglio Comunale e di risorse finanziarie eventualmente previste nei Contratti di servizio sottoscritti dal Comune di Roma con gli enti gestori di servizi pubblici, a partire dalle prossime scadenze contrattuali".

Questo meccanismo, oltre ad avere un esplicito fondamento nella [Legge finanziaria 2008 – legge 24 dicembre 2007, n. 244](#), art. 2, comma 461, lett. f), trova una sua giustificazione nel fatto che, come accennato in precedenza, spesso le suddette attività di monitoraggio e verifica vengono svolte direttamente dalle aziende erogatrici del servizio (sommando così il ruolo di controllore e quello di controllato) e vengono finanziate dall'Amministrazione Capitolina attraverso il corrispettivo previsto nel singolo Contratto di servizio.

Scorporare quella parte del corrispettivo destinato alla verifica e alla valutazione della qualità dei servizi ed assegnarla all'Agenzia rappresenterebbe sicuramente un'operazione di trasparenza e di semplificazione, facendo così venir meno l'anomalia dell'identificazione tra il controllato e il controllore e affidando la valutazione del servizio ad un unico soggetto, terzo, indipendente e certificato, quale è l'Agenzia stessa.

Con questo meccanismo, attivabile progressivamente a partire dalla stipula dei prossimi Contratti di servizio, l'attribuzione all'Agenzia delle sopraelencate funzioni di valutazione e controllo potrebbe avvenire sostanzialmente senza la necessità di stanziare ulteriori risorse finanziarie, ma solo allocandole diversamente da come attualmente avviene. Peraltro, qualora si riuscisse a far confluire in un unico centro di costo tutte le quote dei diversi corrispettivi e se venisse così riconosciuto un unico trasferimento annuale per le annesso attività di valutazione di conformità dei servizi, si riuscirebbe a garantire la massima autonomia e indipendenza dell'Agenzia, evitando così che la "affinità degli scopi" tra il soggetto erogatore del servizio ed il soggetto titolare del centro di costo a cui imputare la relativa spesa possa mettere a rischio l'imparzialità dell'Agenzia.

1.3 Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale

Le Associazioni dei Consumatori Utenti sono delle organizzazioni che hanno lo scopo di salvaguardare l'interesse del consumatore, di tutelare i suoi bisogni nei confronti dei soggetti che erogano beni e servizi destinati alla collettività, in modo che la voce di ogni singolo cittadino che rilevi un disservizio possa trovare rappresentanza e, per questo, non essere trascurata. Questo ruolo, attribuito a questi enti in modo spontaneo nel momento della loro istituzione, si è rafforzato nel tempo allargandosi nello spazio dei beni e servizi venduti ed erogati verso i cittadini/consumatori.



L'ampliamento è avvenuto anche con riguardo ai servizi pubblici locali (ssppll) man mano che si è affermato il processo di esternalizzazione della produzione dei servizi da parte dell'Ente Locale. La presenza di un'impresa affidataria può rendere più articolata la realizzazione di una performance soddisfacente rispetto ad una situazione di gestione diretta, in quanto l'interposizione di un soggetto terzo, tra ente responsabile della soddisfazione dei bisogni dei cittadini e utenti fruitori, richiede che il perseguimento degli obiettivi di quantità, qualità ed efficacia dei servizi sia maggiormente indirizzato e controllato. Per questo motivo, il legislatore si è reso conto dell'esigenza della rappresentanza del cittadino e, con l'articolo 2, comma 461, della Legge finanziaria del 2008, ha previsto la consultazione degli utenti e dei cittadini circa gli indirizzi sottostanti i contratti d'appalto e di servizio. Ci si è resi conto che la definizione di livelli qualitativi e quantitativi dei servizi debba essere partecipata dai cittadini per favorire la soddisfazione degli utenti.

In virtù di queste esigenze, Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni riconosciute dalla normativa vigente il 13 aprile del 2015 hanno siglato un protocollo di intesa finalizzato a promuovere una virtuosa collaborazione tra Ente, Agenzia, cittadini e Associazioni per l'attività di dialogo e confronto sulle problematiche collegate all'erogazione dei ssppll ([DGCa 67/2015](#)). Partendo dal suddetto protocollo l'Agenzia ha voluto avviare, insieme alle Associazioni, un progetto che esprima il punto di vista dei consumatori sugli elementi capaci di rappresentare la qualità dei servizi. L'obiettivo (e l'auspicio) del progetto è che questa attività possa aiutare a superare la visione per cui il coinvolgimento del cittadino sia solo un adempimento formale previsto dalla legge; al contrario, può contribuire attivamente a orientare le scelte programmatiche dell'Ente, che indirizzerà le aziende erogatrici al raggiungimento di obiettivi di servizio capaci di soddisfare le reali esigenze degli utenti e a un miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia dei servizi.

1.4 Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale

Per realizzare lo scopo predetto, le Associazioni firmatarie il protocollo del 2015 sono state invitate a partecipare a un programma di attività condivise finalizzate a identificare Indicatori di Efficacia Sociale per i ssppll di Roma Capitale; a seguito delle opportune verifiche sulla disponibilità a prendere parte all'obiettivo comune, è stato istituito un gruppo di lavoro costituito da sette Associazioni aderenti (Altroconsumo, Adiconsum, Assoconfam, Adusbef, Cittadinanzattiva, Federconsumatori Lazio, MDC Lazio). Il gruppo, dopo aver esaminato il "cruscotto degli indicatori" dei ssppll di Roma Capitale, pubblicato sull'home page del sito web dell'Agenzia (www.agenzia.roma.it), ha orientato il proprio lavoro verso un'attività di analisi e confronto di ulteriori indicatori. Questa ricerca ha avuto l'obiettivo di trovare una sintesi che esprimesse il bisogno da parte dell'utenza di misurare la qualità e l'efficacia sociale. I risultati sono rappresentati nei successivi paragrafi. Il gruppo di lavoro, inoltre, avendo visionato la documentazione contrattuale che lega l'Amministrazione e le aziende erogatrici, in particolare gli indicatori della qualità erogata, ha esaminato i parametri di misurazione adottati dal lato dell'offerta, esprimendone una valutazione in termini di importanza rispetto alle esigenze della domanda/utenza. Di seguito si riportano le risultanze delle diverse fasi di lavoro.

Le criticità sui ssppll rilevate dalle Associazioni attraverso le segnalazioni di disservizio

Il gruppo di lavoro, partendo dalla raccolta e dall'analisi delle segnalazioni di disservizio ricevute dai cittadini romani, ha proceduto alla scomposizione e catalogazione delle stesse al fine di identificare una base di dati da cui estrapolare informazioni utili per esprimere le esigenze di qualità sui servizi. I dati hanno evidenziato quanto segue:

- una forte concentrazione delle segnalazioni di disservizio su specifici ssppll;
- categorie di disservizio omogenee.

Si è potuto rilevare, infatti, che le segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni hanno riguardato soprattutto il trasporto pubblico locale e l'igiene urbana, segno che questi due servizi rappresentano l'area



di maggior dolenza per la città di Roma e riescono meno degli altri a soddisfare le richieste e i bisogni dei romani. Seguono, molto distanziati in termini di numerosità di segnalazioni pervenute, alcuni servizi a rete (Illuminazione Pubblica e Servizio Idrico) e i Servizi Cimiteriali.

Tra i fattori di criticità segnalati in relazione ai servizi emerge che il tema della sicurezza è quello che ricorre con più elevata frequenza, anche a causa della contingenza pandemica da SARS-CoV-2 in atto proprio nelle fasi di avvio del progetto. La sicurezza comprende diverse accezioni:

- tutela della salute del cittadino, anche attraverso la tutela dell'ambiente;
- sicurezza dei luoghi in cui il servizio viene erogato (ad esempio, l'esigenza della salubrità dei mezzi di trasporto, la pulizia dei cassonetti, dei cimiteri ecc.);
- incolumità del cittadino (tutela e prevenzione da furti, incidenti, possibilità di garantire accessi illuminati, a norma ecc.).

Altro elemento segnalato in modo ricorrente è l'accessibilità del servizio, intesa nell'accezione di fruibilità anche mediante canali innovativi e strumenti digitali. Risulta problematica anche la comunicazione proveniente dalle aziende erogatrici, in quanto non sempre l'utenza riesce a ottenere adeguata conoscenza delle informazioni utili a garantirne la fruibilità. L'affidabilità e la puntualità rappresentano poi ulteriori elementi di criticità che riducono l'efficacia sociale del servizio.

Gli aspetti trasversali di interesse prioritario per le Associazioni degli utenti sono tuttavia l'efficienza (il cittadino è interessato a conoscere i costi del servizio sia per garantirsi l'economicità della tariffa, sia per evitare che vengano sprecate risorse pubbliche altrimenti destinabili ad altri servizi) e l'efficacia gestionale, intesa come la capacità di erogare servizi in grado di soddisfare le aspettative dell'utenza. Per questo motivo il cittadino rivendica maggiore trasparenza e chiarezza sulle modalità gestionali e sui risultati economici delle aziende comunali.

In sintesi, gli elementi di criticità espressi dalle Associazioni attraverso l'analisi dei disservizi segnalati dai cittadini sono classificabili in ordine di importanza nelle seguenti aree:

1. Efficacia gestionale
2. Sicurezza
3. Accessibilità
4. Trasparenza
5. Comunicazione
6. Efficienza
7. Tempestività

Aree di criticità e ordine di priorità di intervento per la qualità dei servizi

L'analisi tipologica delle segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni, elaborate e classificate, permette di associare l'inefficienza del servizio ad aree e fattori che ne rappresentano e identificano la qualità. In particolare, ha consentito di elaborare la seguente sintesi:

“un servizio pubblico locale, per essere performante in termini di qualità, deve risultare accessibile, sicuro, efficiente, economico e comunicato con trasparenza e tempestività per aumentarne la fruibilità”.

Gli attributi sopra elencati rappresentano, tutti insieme, il concetto di efficacia sociale del servizio pubblico e delineano il modello di prestazione ricercato dal cittadino.



Tavola 1.1 Fattori di performance per l'Efficacia Sociale dei sspll

Fattori di performance per l'Efficacia Sociale dei ss.pp.ll.	Peso
Efficacia gestionale	20%
Sicurezza	20%
Accessibilità	15%
Trasparenza	15%
Comunicazione	10%
Efficienza	10%
Tempestività	10%
Totale	100%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

L'analisi quantitativa delle segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni ha permesso, inoltre, di identificare l'intensità attribuibile a ciascuno dei predetti fattori nella performance di qualità desiderata; si è quindi assegnato a ciascun elemento dell'efficacia sociale un valore percentuale che ne identifica il peso nel modello di qualità di servizio ricercata. Tale ponderazione è riportata nella Tavola 1.1.

Anche se tali fattori risultano omogenei per tutti i sspll considerati, la misurazione del grado di qualità di ciascun servizio è stata misurata, successivamente, con indicatori specifici per singolo servizio.

Ecosostenibilità dei servizi: un *plus* che i cittadini chiedono per valutare l'efficacia dei servizi pubblici locali

Prima di entrare nel dettaglio dei singoli servizi, in un ambito più ampio, il gruppo di lavoro ha proposto di introdurre un dibattito sul tema della tutela ambientale. Benché, infatti, tale tema non sia emerso direttamente dall'analisi dei disservizi segnalati dai cittadini sui sspll di Roma Capitale, il gruppo ne ha riconosciuto l'importanza, identificando l'ecosostenibilità dei servizi tra i fattori a cui il cittadino intende porre particolare attenzione e rispetto al quale vuole avanzare istanze per orientare le scelte programmatiche dell'Amministrazione.

Riconosciuto che questo tema rappresenta un fattore di criticità sia globale che locale, si è scelto di basarsi su studi che l'avessero considerato da entrambi i punti di vista, e per tale motivo si è deciso di ricorrere agli obiettivi fissati dall'Agenda ONU 2030¹. Si è notato, tra l'altro, che questo strumento ha una portata temporale residua in linea con le esigenze del tema ecologico mondiale e, contemporaneamente, con le azioni che potranno realizzare i prossimi due mandati amministrativi del Sindaco (2021-2026 e 2026-2031).

L'Agenda 2030 costituisce quindi il modus in cui il gruppo di lavoro ha scelto di identificare le istanze ecosostenibili che possono essere avanzate verso l'Amministrazione di Roma Capitale. Si ricorda che l'Agenda fissa 16 obiettivi assegnati a singole nazioni, ma che gli stessi, con uno sforzo metodologico, possono essere declinati sulle singole aree urbane di ciascun paese. Tale allargamento di analisi ha il vantaggio di poter sensibilizzare, oltre che gli amministratori centrali, anche amministratori locali verso obiettivi globali.

Il gruppo, con la sua attività di ricerca, ha identificato lo studio internazionale SDGs City Index² quale fonte primaria della sua analisi. Il City Index estrapolato, all'interno dei 16 obiettivi, facilita l'analisi e la scelta di indicatori applicabili in ambito locale che risultano coerenti con lo scopo del progetto (Tavola 1.2).

¹ [ONU Italia, La nuova Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile \(unric.org\).](https://www.unric.org/it/la-nuova-agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile)

² SDGs City Index - Fondazione Eni Enrico Mattei "L'SDSN Italia SDGs City Index per un'Italia Sostenibile: Report di aggiornamento", [Reports - Pubblicazioni - Fondazione Eni Enrico Mattei \(FEEM\)](#)



Tavola 1.2 Agenda 2030 per Roma: i ssppl

Obiettivi Agenda 2030	Indicatori Agenda 2030	Servizio Pubblico interessato
9 - Industria, innovazione e infrastrutture		
Mobilità offerta di TPL	vetture/km/abitante	Trasporti e Mobilità
11- Città e comunità sostenibili		
PM 2,5	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
PM 10	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
Biossido di Azoto NO ₂	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
Anidride carbonica CO ₂	tonnellate di CO ₂ equivalente per abitante	Trasporti e Mobilità / Trattamento Rifiuti
11- Città e comunità sostenibili		
Piste ciclabili	m/km strade	Trasporti e Mobilità
12 - Consumo e produzione responsabili		
Raccolta differenziata	%	Igiene Urbana
Produzione rifiuti urbani	kg/abitante	Igiene Urbana
15- La vita sulla terra		
Verde urbano fruibile	mq/abitante	Verde Pubblico e Parchi

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Di seguito, si riportano esplicitati gli obiettivi individuati dalle Associazioni (Agenda 2030 per Roma):

➤ **Obiettivo n. 9 - Industria, innovazione e infrastrutture:** riguarda la promozione dell'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile; viene misurato anche con il seguente indicatore:

- Mobilità offerta di TPL (Km vettura/abitante)

➤ **Obiettivo n. 12 - Consumo e produzione responsabili:** riguarda lo sviluppo di modelli sostenibili di produzione e di consumo; viene misurato anche con i seguenti indicatori:

- Produzione di rifiuti urbana (Kg per abitante)
- Raccolta differenziata (%)

➤ **Obiettivo n. 11- Città e comunità sostenibili:** orientare le città e le comunità verso modelli sostenibili; viene misurato anche con i seguenti indicatori:

- PM2,5 (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- PM10 (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- Biossido di Azoto NO₂ (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- Piste ciclabili (metri/km strade)
- Inquinamento acustico (n° denunce con riscontro superamento limiti di legge/100.000 abitanti)

➤ **Obiettivo n. 13 - Agire per il clima:** adottare tutte le misure necessarie per contrastare il cambiamento climatico e le sue conseguenze; viene misurato anche con il presente indicatore:

- CO₂ (tonnellate di CO₂ equivalente per abitante)

➤ **Obiettivo n. 15 - La vita sulla terra:** preservare e utilizzare in maniera sostenibile le risorse e l'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione e la perdita di biodiversità biologica; viene misurato anche con il seguente indicatore:

- Verde urbano fruibile (mq/abitante)

Attraverso la chiave di lettura fornita da questi indicatori, le Associazioni hanno individuato le preferenze da condividere con l'Amministrazione di Roma Capitale, affinché orienti le proprie politiche nel rispetto di tali parametri: incrementare l'offerta di vetture/km del TPL, attuare politiche di trasporto e di trattamento dei rifiuti che minimizzino la presenza di inquinanti atmosferici, aumentare la raccolta differenziata, ridurre la produzione di rifiuti urbani e migliorare la manutenzione del verde pubblico fruibile dai cittadini.



Gli Indicatori di Efficacia Sociale dei servizi: valutazioni, priorità e proposte

Per individuare gli indicatori di qualità proposti nel presente documento, il gruppo di lavoro ha seguito un percorso che si è articolato in diversi passaggi:

- esame delle Carte della qualità relative ad analoghi ssppll erogati in altre grandi città italiane³;
- valutazione e ponderazione degli indicatori esistenti nei vigenti Contratti di servizio secondo le priorità espresse dagli utenti;
- identificazione di eventuali ulteriori indicatori di efficacia;
- individuazione della rosa di indicatori che rappresenta i fattori critici di successo.

Dopo il confronto dei set di indicatori e degli impegni verso l'utenza adottati nelle Carte dei servizi delle altre città, il gruppo di lavoro ha considerato gli indicatori contrattuali della qualità erogata contenuti negli accordi stipulati dall'Amministrazione Capitolina con le aziende erogatrici dei servizi a Roma, allo scopo di considerare i parametri adottati e di esprimere sia un ordine di priorità riferito al grado di idoneità dell'indicatore nel rappresentare le esigenze di qualità del consumatore, sia una valutazione del servizio effettivamente reso.

Sulla base dell'analisi dello status quo contrattuale dei servizi erogati da Roma Capitale, del benchmarking nazionale e degli obiettivi di sostenibilità ambientale a medio termine, sono quindi stati individuati i set di indicatori ulteriori che rappresentano (in una visione sistemica) un fabbisogno di servizio indirizzato all'Amministrazione Capitolina. A questi indicatori corrispondono obiettivi non specifici, che hanno il valore indicativo di aspettative verso cui orientare l'organizzazione dei processi. Anche in questo caso, gli indicatori sono stati ordinati secondo la graduatoria di importanza espressa dalle Associazioni.

La definizione dell'ordine delle priorità (dove 1 è la massima priorità) sia degli indicatori contrattuali esistenti, sia degli indicatori ulteriori emersi dai lavori del gruppo, ha consentito di estrapolare gli indicatori che descrivono i fattori critici di successo. In questo senso, il gruppo di lavoro ha rappresentato esattamente il tema della collaborazione che le Associazioni possono offrire al processo di definizione e programmazione dei servizi da parte delle amministrazioni competenti.

Il gruppo ha deciso di suggerire la logica del miglioramento continuo attraverso una proposta modulare. Questo approccio identifica elementi che rappresentano le attività fondamentali di ogni servizio e, per questo, devono essere eseguite bene se si vuole ottenere un servizio di qualità: sono requisiti di qualità immediati e indifferibili. Per questo motivo, possono rappresentare un punto di riferimento per le amministrazioni che vogliono indirizzare e misurare il successo del servizio. Sono stati quindi individuati, per ciascun servizio, i fattori critici di successo (FCS)⁴ in relazione ai quali si propongono indicatori che esprimono la possibile metrica di intervento suggerita dall'utenza; contemporaneamente si identifica un obiettivo di miglioramento verso cui le amministrazioni possono orientare tempestivamente le attività operative. È bene precisare che la rosa dei fattori critici di successo non è alternativa agli altri indicatori individuati e valutati, ma li integra e li completa secondo l'approccio delle priorità di intervento.

I servizi su cui si è lavorato sono il trasporto pubblico locale, l'igiene urbana, l'illuminazione pubblica, il servizio idrico integrato e la gestione dei servizi cimiteriali.

³ Per il TPL e l'igiene urbana, Milano e Torino; per il servizio idrico, Milano, Torino e Pescara; per l'illuminazione pubblica, Milano e Perugia; per i servizi cimiteriali, Udine e Brescia.

⁴ Un FCS rappresenta un elemento critico per qualsiasi organizzazione che voglia impegnarsi a raggiungere la sua missione; è un fattore particolarmente sensibile e, per questo, più l'organizzazione rimanderà le attività ad esso collegato e il raggiungimento di un obiettivo a esso riferibile, più fallirà nell'erogazione di un servizio di qualità.



Tavola 1.3 Fattori di performance trasversali individuati e grado di priorità per servizio

Fattori di performance trasversali	Proposte	Priorità per servizio				
		TPL	IUR	IP	SII	CIM
Accessibilità digitale ai servizi						
Accessibilità on-line dei servizi all'utenza	N° servizi gestibili completamente on-line / totale servizi		2	2		1
Comunicazione su variazioni del servizio e disservizi						
Variazioni del servizio e disservizi	Tempestività dell'informazione attraverso tutti i canali	2	3	3	3	4
Gestione reclami, segnalazioni e disservizi						
Canali di segnalazione guasti/disservizi	Funzionalità canali di segnalazione	2		1	2	
Lavorazione segnalazioni disservizio	Tracciamento on-line status segnalazione	2	3	3	3	3
Gestione reclami e segnalazioni	Tempo massimo di risposta (presa in carico)	3	1	1	2	3
Gestione disservizi dietro segnalazione	Tempo massimo risoluzione disservizio (chiusura rilievo)		1	1	2	3
Trasparenza						
Dati aziendali sul servizio	Diffusione in modalità <i>open</i>	3	2			
Efficienza economica						
Rapporto qualità/prezzo	Miglioramento costo / qualità	3	2	4	4	3

Legenda: TPL (trasporto pubblico locale), IUR (igiene urbana), IP (illuminazione pubblica), SII (servizio idrico integrato), CIM (cimiteri).

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Prima di passare all'analisi di dettaglio, servizio per servizio, si evidenziano qui alcuni indicatori che, sebbene non rientrino nei fattori critici di successo per tutti i servizi, tuttavia ricorrono, manifestando esigenze di carattere trasversale; si tratta di fattori relativi all'accessibilità digitale, alla qualità e ai tempi di comunicazione fra utente e azienda (in entrambe le direzioni) e alla trasparenza aziendale, in particolare per i servizi più critici. La Tavola 1.3 descrive questi aspetti, con livelli di priorità diversi per i singoli servizi, da quella massima (individuata dal valore 1) a livelli via via meno importanti nell'economia generale delle aspettative sui singoli servizi.

Fra questi fattori, la massima priorità si rinviene ad esempio per il servizio di igiene urbana e per quello di illuminazione pubblica nell'esigenza di maggiore attenzione da parte dell'azienda verso le segnalazioni degli utenti, sia in termini di risposta che di soluzione dei disservizi; l'esigenza di essere ascoltati e di ricevere risposte costruttive riguarda però tutti i servizi. In caso di variazioni di programmazione o disservizi, per tutti i servizi assume grande importanza la tempestività dell'informazione e della comunicazione attraverso tutti i canali disponibili, così come in tutti i casi viene espressa un'esigenza diffusa di migliorare il rapporto qualità prezzo. Per i servizi cimiteriali, una priorità importante si riscontra nella richiesta di transizione digitale per un maggior numero di servizi o di fasi del servizio. Infine, per quanto riguarda il TPL e l'igiene urbana, le Associazioni riterrebbero opportuno implementare le risorse open data relative al servizio sul sito istituzionale dei gestori e/o di Roma Capitale.

Indicatori di efficacia del trasporto pubblico locale

La Tavola 1.4 sintetizza l'esito della valutazione da parte del gruppo di lavoro degli indicatori di qualità erogata presenti nel Contratto di servizio del trasporto pubblico locale a Roma. Fra le diverse categorie di indicatori, è stata attribuita massima priorità alla regolarità e alla puntualità del servizio di superficie, anche se questo indicatore non viene più monitorato. Seguono la pulizia in tutte le declinazioni (superfici/metro, vetture/stazioni) e le manutenzioni (prima sulla funzionalità di tutti i mezzi, poi sulla dotazione delle vetture e sulle fermate del servizio di superficie). Al settimo posto la correttezza delle informazioni elettroniche in tempo reale sul servizio, quindi, a seguire, controlli e vigilanza, manutenzioni relative alle infrastrutture delle metropolitane e strumenti di bigliettazione e oblitterazione.



Tavola 1.4 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi al trasporto pubblico locale e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	voto
1	Regolarità dei servizi superficie/metro	5/7
2	Puntualità servizio di superficie	4
3	Pulizia interna ed esterna vetture/stazioni	5/4
4	Manutenzioni: superficie/metro, prevenzione avarie e disfunzioni	5/7
5	Manutenzioni: superficie, illuminazione vetture, aeratori e condizionatori	6
6	Manutenzioni: superficie, fermate/capolinea	5/6
7	Informazioni elettroniche in tempo reale	5
8	Controlli e vigilanza: superficie/metro	5/2
9	Manutenzioni: metro, infrastrutture e dotazioni stazioni/sistemi di traslazione	7/4
10	Rete vendita: macchine di emissione biglietti, punti vendita/obliteratrici di bordo	6/4
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		>50%

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

L'ultima colonna della Tavola esprime le valutazioni sui servizi relativi ai singoli indicatori, insufficienti nella maggioranza dei casi. Voti più che sufficienti (7) sono attribuiti a quasi tutti gli aspetti della metropolitana, dalla regolarità del servizio, alle manutenzioni per la prevenzione delle avarie e delle infrastrutture delle stazioni, con l'unica eccezione di quelle relative ai sistemi di traslazione (ascensori e scale mobili, il cui voto è 4). Per quanto riguarda il servizio di superficie, le manutenzioni delle dotazioni delle vetture e dei capolinea ottengono la sufficienza, mentre tutti gli altri aspetti sono valutati fra il 5 e il 4. I controlli e la vigilanza sono in tutti i casi reputati insufficienti, ma la situazione è molto grave nella metropolitana (voto 2). La valutazione della rete di vendita è sufficiente, mentre è insufficiente quella delle obliteratrici a bordo delle vetture (4). Naturalmente, per molti di questi indicatori contrattuali, l'eventuale insoddisfazione non si traduce tanto nella proposta da parte del gruppo di lavoro di nuovi o diversi indicatori, quanto nella richiesta di un servizio secondo i casi quantitativamente o qualitativamente migliore.

La Tavola 1.5 riporta gli indicatori ulteriori proposti dal gruppo di lavoro, evidenziando fra questi i fattori critici di successo. Per ogni indicatore viene proposto un obiettivo indicativo, che nella maggior parte dei casi rappresenta le aspettative e i desiderata degli utenti, mentre in alcuni casi più "tecnici" richiede di definire delle frequenze di manutenzione o intervento. Gli indicatori proposti, per la maggior parte, riguardano aspetti del servizio valutati come insufficienti, nonostante in qualche caso venga richiesto un miglioramento anche per fattori sufficienti, come nel caso della bigliettazione digitale, del tetto alla frequenza dei casi di avaria o delle vetture attrezzate per l'emissione automatica di biglietti fisici.

I fattori critici di successo individuati per il trasporto pubblico locale hanno l'obiettivo primario di esprimere istanze che orientino a rivedere principalmente i processi produttivi organizzandoli verso una migliore puntualità delle corse, sicurezza dei passeggeri, facilità nel reperimento delle informazioni e dei biglietti, potenziando anche il bisogno di risposte puntuali nei confronti dei disservizi segnalati, dell'ecosostenibilità e dell'economicità del servizio.



Tavola 1.5 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance del TPL

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Attesa alla fermata	5	Tempo massimo di attesa	15 minuti
Offerta di mobilità collettiva	5	Vetture/km effettivamente erogate	incremento
Sicurezza sanitaria	5	Vetture sanificate al giorno (%)	100%
Emissione di biglietti digitali	6	Canali aziendali predisposti (%)	100%
Comunicazione disservizi/imprevisti	5	Tempo massimo di invio comunicazione	15 minuti
Canali informativi su servizio	5	Incremento ed affidabilità delle fonti	100%
Geolocalizzazione e tracciamento	5	Vetture geolocalizzate (%)	100%
Lotta all'evasione	5	Attività di accertamento e riscossione	+50%/anno
Altri fattori priorità 1			
Impianti di traslazione	4	Impianti funzionanti/ogni singolo dislivello	almeno 1
		Frequenza manutenzioni programmate	incremento
		Tempo massimo di intervento per guasto	definire
Accessibilità persone con disabilità	4	Mezzi pienamente accessibili a disabili (%)	incremento
Posti riservati categorie deboli	5	Posti riservati (%)	definire
Informazioni passaggio della corsa	4	Affidabilità indicazioni paline elettroniche	100%
Furti e aggressioni sui mezzi	2	Attività di vigilanza	incremento
Guasti mezzi in servizio	6	Frequenza manutenzioni programmate	definire
Protezione alle fermate	4	Fermate dotate pensiline (%)	incremento
Intermodalità	5	Parcheggi di scambio	incremento
		Piste ciclabili (m/km strade)	incremento
		Vetture idonee al trasporto bici (%)	incremento
Emissioni inquinanti in atmosfera	5	Età media della flotta per tipologia	diminuzione
		Mezzi a basso impatto ambientale (%)	incremento
Altri fattori priorità 2			
Emissione automatica biglietti	6	Mezzi attrezzati (%)	incremento
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento
Altri fattori priorità 3			
Info doveri/diritti conducente/utenti	5	Locandine sulle vetture	1/10 m

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Fra questi fattori, emergono alcuni indicatori del tutto nuovi rispetto agli impegni contrattuali:

- il tempo massimo di attesa alla fermata, per il quale si prospetta l'introduzione di un indicatore specifico con un obiettivo che preveda un'attesa non superiore ai 15 minuti;
- un impegno alla sanificazione quotidiana delle vetture;
- un tempo massimo per inviare all'utenza attraverso tutti i canali disponibili la comunicazione di eventuali cambi di programmazione o disservizi (15 minuti).

Per gli altri fattori critici di successo si richiede un incremento quali/quantitativo di servizio o un incremento degli obiettivi su indicatori già contrattualizzati. Fra gli altri fattori rilevanti (per cui si chiede un generalizzato miglioramento), si propone in particolare un indicatore originale per l'obbligo di funzionalità di almeno un impianto di traslazione per ogni singolo dislivello nelle stazioni della metropolitana.

Indicatori di efficacia dell'igiene urbana

Degli indicatori contrattuali di igiene urbana (Tavola 1.6), il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità a quelli di pulizia delle strade e delle aree cassonetti. Al secondo posto si trova la funzionalità dei cassonetti e al terzo la fruibilità di cestini e cassonetti. Ultimo posto per i tempi di risposta al call center.



Tavola 1.6 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi all'igiene urbana e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	voto
1	Pulizia delle strade e delle aree cassonetti	3
2	Funzionalità cassonetti, ripristino cassonetti ribaltati o inutilizzabili	3
3	Fruibilità cestini, cassonetti, campane	4
4	Tempi di risposta chiamate call center Linea Verde Ama	5
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		100%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPLL.

Tavola 1.7 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dell'igiene urbana

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Sicurezza sanitaria	5	Frequenza raccolta organico e indifferenziato	1 v/g
		Frequenza pulizia cassonetti organico e indifferenziato	1 v/sett
		Frequenza minima pulizia area cassonetti	2 vv/sett
Recupero materiali	5	Raccolta differenziata (%)	incremento
Valorizzazione frazioni separate	4	Ricavi da effettivo avvio a riciclo/recupero	incremento
Altri fattori priorità 1			
Produzione rifiuti urbani	4	kg/abitante	riduzione
Salubrità aree di raccolta	5	Frequenza disinfestazione	definire
Raccolta porta a porta	5	Popolazione servita PAP (%)	incremento
Puntualità e regolarità della raccolta	6	Rispetto giorni/orari di raccolta	100%
Altri fattori priorità 2			
Distanza punti di raccolta	6	Distanza massima	riduzione
Altri fattori priorità 4			
Qualità/quantità differenziata	2	Tariffazione puntuale	introdurre
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPLL.

I voti attribuiti ai servizi sono più bassi proprio per le massime priorità individuate: 3 alla pulizia e la funzionalità dei cassonetti, 4 alla fruibilità, 5 al call center.

Nel complesso, tutte le valutazioni sono risultate insufficienti, senza tuttavia entrare nel dettaglio (senza distinguere ad esempio fra fruibilità del vetro e della carta). Il gruppo auspica in generale un miglioramento per tutti i servizi, ma passando alla Tavola 1.7 si individuano i fattori critici e gli altri aspetti specifici su cui si concentrano le aspettative degli utenti. Va segnalato che per il servizio di igiene urbana il gruppo non ha individuato alcun indicatore completamente originale.

I fattori critici di successo evidenziati nella Tavola 1.7 suggeriscono l'obiettivo primario di tutelare la salute e l'ambiente. Il collegamento fra la sicurezza sanitaria e la frequenza del servizio di raccolta e pulizia delle aree cassonetti è eloquente circa la preoccupazione dei cittadini in relazione ai frequenti cumuli di rifiuti. L'attenzione per la sostenibilità ambientale ed economica del ciclo dei rifiuti è espressa dall'importanza attribuita alla raccolta differenziata e alla valorizzazione delle materie separate, ma anche da altri fattori ritenuti relativamente importanti, come la riduzione della produzione dei rifiuti, l'estensione della raccolta



porta a porta e l'introduzione della tariffa puntuale come incentivo sia per la riduzione, sia per la differenziazione.

Ancora in tema di sicurezza è la richiesta di disinfestazioni periodiche dei luoghi di raccolta. Per quanto riguarda gli aspetti che più strettamente incidono sulle abitudini dei cittadini, viene chiesto il massimo rispetto dei calendari di raccolta e una distanza massima dei punti di raccolta rispetto alle abitazioni. Più in generale, come si è già detto, viene chiesto un miglior rapporto qualità/costo del servizio.

Indicatori di efficacia dell'illuminazione pubblica

Tra gli indicatori contrattuali del servizio di illuminazione pubblica (Tavola 1.8), il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità a quelli che riguardano la funzionalità del servizio: tempi di ripristino in caso di guasto e tetto massimo per la percentuale media di lampade spente sul totale. Per questi aspetti il voto è largamente insufficiente, sottintendendo un'istanza di notevole miglioramento.

Per quanto riguarda l'obiettivo di rinnovamento del parco lampade con corpi illuminanti a tecnologia LED, il voto è invece sufficiente, anche se su una scala di priorità secondaria.

In generale, gli obiettivi contrattuali associati agli indicatori sono ritenuti insufficienti nell'80% dei casi.

I fattori critici di successo (Figura 1.9) sono gli stessi contrattualizzati, per i quali però si richiede un drastico miglioramento degli obiettivi, con riduzione delle lampade spente al giorno e soprattutto riduzione dei tempi di ripristino del servizio. Le richieste riguardano in particolare la tutela della sicurezza dei cittadini, ma si riferiscono anche all'efficienza nella gestione dei guasti e ad un'azione preventiva basata sull'incremento delle manutenzioni programmate.

Tavola 1.8 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi all'illuminazione pubblica e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	Voto
1	Tempi di ripristino del servizio in caso di guasto	3
1	Percentuale media annua di lampade spente al giorno	4
2	Piano LED	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		80%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Tavola 1.9 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dell'illuminazione pubblica

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Sicurezza personale	4	Lampade spente al giorno (% media annua)	riduzione
Gestione guasti	5	Tempo massimo di ripristino del servizio	2 gg lav
Altri fattori priorità 1			
Riduzione disservizi	5	Interventi di manutenzione programmata	incremento
Intensità del servizio	6	Distanza massima fra punti luce	definire
Altri fattori priorità 4			
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.



Indicatori di efficacia del servizio idrico integrato

Gli indicatori del servizio idrico integrato sono regolamentati da Arera. Fra questi, il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità alla continuità del servizio e alla tempestività di ripristino in caso di guasto, cui segue la correttezza della misurazione. Meno rilevanti gli altri tempi della qualità contrattuale (Tavola 1.10).

La valutazione degli obiettivi e dei risultati di servizio è fra il 5 e il 6, con voto sufficiente per il ripristino del servizio e i tempi di gestione dei servizi all'utenza relativi al servizio idrico. Al contrario, la valutazione è prevalentemente insufficiente per fognatura e depurazione e per la continuità del servizio.

I fattori critici di successo riguardano soprattutto il risparmio idrico, fra la necessità di ridurre i guasti e le perdite sulla rete urbana e la sensibilizzazione dell'utenza mediante campagne informative dei costi della risorsa acqua. Altri fattori di importanza sono la mappatura digitale della rete e la lettura digitale dei consumi (Tavola 1.11).

Tavola 1.10 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi al servizio idrico integrato e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	Voto
1	Continuità e regolarità servizio idrico (preavviso e durata sospensioni programmate)	5
1	Tempestività ripristino del servizio in caso di guasto (sia idrico che fognatura)	6
2	Correttezza della misura dei consumi idrici	5
3	Rapidità dei tempi di autorizzazione ed allacciamento servizio fognatura/depurazione	5
4	Tempi di gestione del rapporto contrattuale (fornitura servizio idrico integrato)	5/6
4	Tempi di risposta a reclami, segnalazioni, richieste di rettifiche di fatturazione	4
5	Rapidità dei tempi di allacciamento servizio idrico	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		45%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Tavola 1.11 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance del servizio idrico integrato

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Riduzione guasti su rete urbana	5	Manutenzioni/ispezioni programmate	incremento
Risparmio idrico	4	Sensibilizzazione utenza su costi al m ³	incremento
Altri fattori priorità 1			
Mappatura impianti	4	Digitalizzazione	realizzare
Trasparenza della fatturazione	5	Rilevazione digitale consumi	realizzare
Altri fattori priorità 4			
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Indicatori di efficacia dei servizi cimiteriali

Il contratto dei servizi cimiteriali prevede alcuni obiettivi specifici per i servizi all'utenza e alcuni impegni di servizio per la gestione dei cimiteri, che non sono soggetti a obiettivi espliciti di risultato. La Tavola 1.12 distingue fra le due tipologie. Il gruppo di lavoro, fra i servizi al pubblico, ha individuato come prioritari i tempi di gestione delle pratiche richieste dagli utenti in caso di decesso o gestione delle salme (voto 4); per la gestione dei cimiteri, l'accessibilità (barriere architettoniche, illuminazione; voto 6) e la pulizia (5).



Tavola 1.12 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi ai servizi cimiteriali e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia dei vigenti indicatori contrattuali di qualità erogata	Voto
Servizi cimiteriali al pubblico		
1	Tempi di gestione pratiche relative a salme	4
2	Apertura cimiteri, cerimonie commemorative	6
2	Illuminazione votiva	5
3	Servizi a canone (anagrafe e polizia mortuaria, servizi per indigenti)	5
3	Progettazione e controllo edilizia privata	6
3	Funerali e agevolazioni per indigenti	6
Gestione e manutenzione cimiteri		
1	Accessibilità, barriere architettoniche, illuminazione interna e esterna	6
1	Pulizia viali e aree circostanti i cassonetti	5
2	Cura del verde verticale e orizzontale	5
2	Funzionalità e pulizia servizi igienici, scale, fontanelle, aree raccolta rifiuti	5
3	URP e call center: tempi di attesa, cortesia, esaustività	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		82%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Tavola 1.13 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dei servizi cimiteriali

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Attesa per servizi funebri su richiesta	5	Tempo massimo	72 h
Barriere architettoniche	5	Aree pienamente accessibili (%)	incremento
Atti vandalici	5	Attività di sorveglianza	incremento
Altri fattori priorità 3			
Efficienza economica	6	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Al secondo posto, organizzazione delle cerimonie commemorative (6), illuminazione votiva, cura del verde e funzionalità dei servizi accessori (voto 5). Minore importanza per URP e call center, controllo dell'edilizia privata, funerali e agevolazioni per indigenti (tutti servizi giudicati sufficienti). I fattori critici di successo del servizio (Tavola 1.13) sono individuati nella radicale riduzione dei tempi di attesa per i servizi richiesti in caso di decesso o di gestione salme (con un tetto massimo di 72 ore, rispetto a tempi massimi attuali che raggiungono anche i 25 giorni), nella progressiva eliminazione delle barriere architettoniche e nell'incremento delle attività di sorveglianza per prevenire gli atti vandalici e garantire la sicurezza dei visitatori.

Conclusioni

Il lavoro ha selezionato Indicatori di Efficacia Sociale espressi dal lato della domanda (le Associazioni), ma ha anche esaminato e valutato indicatori espressi dal lato dell'offerta e considerati nella documentazione contrattuale relativa alle aziende erogatrici dei ssppl. L'analisi contiene dunque un'ampia gamma di elementi che evidenzia l'urgenza di qualità avanzata dai cittadini romani nei confronti dei ssppl, soprattutto alla luce dei giudizi registrati.



Emerge in generale una richiesta di attenzione ai tempi della sostenibilità ambientale, che attengono soprattutto ai settori della mobilità e della gestione dei rifiuti. In questo senso, l'Amministrazione viene sollecitata a intervenire tempestivamente con azioni specifiche su temi generalmente condivisi.

Per la mobilità, si auspica un aumento e un miglioramento dell'offerta di trasporto pubblico, in modo da incentivare una transizione spontanea di parte della mobilità privata verso quella pubblica; contemporaneamente è necessario migliorare l'impatto ambientale del trasporto pubblico, rinnovando la flotta, sostituendo i mezzi più obsoleti con tecnologie innovative green e in generale abbattendo le emissioni totali. Per quanto riguarda la sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti, le Associazioni chiedono da un lato azioni che incentivino presso la cittadinanza la riduzione della produzione dei rifiuti e il miglioramento della qualità e della quantità della raccolta differenziata (come ad esempio l'introduzione della tariffa puntuale); dall'altro, la realizzazione di un'impiantistica di gestione all'avanguardia che minimizzi l'impatto ambientale diretto e indiretto dell'intera filiera, ottimizzando il ricorso al riciclo e al recupero anche energetico e quindi sfruttando le possibilità di valorizzare le materie prime seconde per autofinanziare almeno parzialmente il servizio.

A margine di quanto emerso in relazione ai singoli servizi, il lavoro esprime la volontà di superare la logica del mero coinvolgimento formale degli utenti sulla programmazione dei bisogni dei cittadini. Diversamente dal passato, l'utenza, attraverso le forme della rappresentanza associativa, vuole aderire proattivamente al processo di definizione dei fabbisogni quantitativi e qualitativi dei servizi e, contemporaneamente, partecipare al processo di monitoraggio. Attraverso questo progetto si conferma quindi il principio e la disponibilità di collaborazione civica dei cittadini che, in forma singola o associata, hanno la libertà solidale e responsabile di prendersi cura dei beni comuni anche attraverso il loro efficace funzionamento.



2. Igiene urbana

- 2.1. [Quadro sintetico del servizio](#)
- 2.2. [Dati quantitativi](#)
- 2.3. [Dati economici](#)
- 2.4. [Qualità del servizio](#)

Il servizio di igiene urbana è gestito da Ama in forza di un affidamento diretto in house, approvato con [DAC 52/2015](#), che scade nel 2029. Il Contratto di servizio vigente ([DGCa 106/2019](#)) è scaduto ai primi di giugno, ma è stato oggetto di proroga tecnica ([DGCa 195/2022](#)), in attesa di definire il nuovo accordo.

Per quanto riguarda i bilanci di esercizio di Ama, nel primo quadrimestre 2021 sono stati approvati i bilanci relativi agli anni dal 2017 al 2019 ([DGCa 44/2021](#)) e contestualmente Roma Capitale ha approvato un Piano di risanamento dell'azienda ([DAC 22/2021](#)). In seguito, alla fine di luglio, è stato approvato anche il bilancio 2020 ([DGCa 169/2021](#)), mentre quello 2021 è atteso per novembre. I Piani Economico Finanziari (PEF) adottati dall'Amministrazione Capitolina secondo il Metodo Tariffario Rifiuti di Arera non sono ancora stati formalmente approvati dall'Autorità nazionale. Il [PEF 2022](#), che definisce anche le prossime annualità fino al 2025, comporta una riduzione delle risorse necessarie da finanziare in tariffa.

Dal punto di vista degli obiettivi ambientali, la produzione di rifiuti stimata in base al primo semestre 2022 sembra prospettare una lieve diminuzione rispetto al 2021; in ogni caso le quantità di rifiuti non sono mai tornate ai livelli pre-covid. La percentuale di raccolta differenziata al momento è appena al di sotto del 46%. L'autonomia impiantistica negli ultimi sette anni ha seguito una tendenziale diminuzione, fra obsolescenza, incidenti e provvedimenti di riduzione della capacità autorizzata: la percentuale di rifiuti da trattare lavorati in proprio da Ama è passata dal 38% del 2015/2016 al 10% nella prima parte del 2022.

L'insediamento della nuova Amministrazione, a ottobre 2021, ha avviato un periodo di grande riorganizzazione del servizio. La fine del 2021 e l'inizio del 2022 hanno visto l'attuazione di un piano di pulizia straordinaria che, seppure episodicamente, ha migliorato nel primo trimestre quasi tutti gli indicatori di qualità erogata ispezionati da ACoS nell'ambito del monitoraggio permanente previsto nel Contratto di servizio di igiene urbana, monitoraggio che recentemente ha ottenuto la [certificazione di qualità](#) dall'Ente Accredia.

Dopo i riscontri positivi su tutti i fronti del I trimestre 2022 (massimo risultato dell'indicatore sintetico del monitoraggio della qualità erogata, anche se ancora sotto obiettivo; diminuzione dei reclami pervenuti ad Ama; miglioramento dei riscontri di qualità percepita nelle indagini ACoS), gli esiti del monitoraggio nel II trimestre vedono tuttavia una nuova flessione; un andamento che trova conferma anche nella ripresa dei reclami e in una flessione a livello di qualità percepita. L'esaurirsi dell'effetto della pulizia straordinaria nel corso del II trimestre dimostra pertanto la necessità di una programmazione più intensa anche a livello ordinario per questo importante servizio, da concordare approfittando del rinnovo in corso del Contratto.

Sul fronte dell'impiantistica e dell'autonomia della Capitale nella chiusura del ciclo dei rifiuti, la nuova Amministrazione ha promosso la conversione dei progetti per due impianti di compostaggio, previsti già dal 2018, in altrettanti biodigestori, scelta che ne migliora il bilancio economico-ambientale. La recente nomina di Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica (art.13, [L. 91/2022](#)), conferisce



inoltre al Sindaco di Roma i poteri per organizzare la chiusura del ciclo dei rifiuti del sub-ATO Roma Capitale in autonomia rispetto alle previsioni del Piano Regionale di gestione dei Rifiuti (PRGR).

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

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



2.1 Quadro sintetico del servizio

Il servizio di igiene urbana a Roma viene gestito da Ama S.p.A., azienda in house di Roma Capitale, in forza di un affidamento diretto della durata di 15 anni, rinnovato con [DAC 52/2015](#). Il socio unico Roma Capitale esercita la funzione di controllo analogo con procedure e poteri recentemente ridefiniti dall'Amministrazione Capitolina ([DAC 27/2018](#), poi modificata con [DAC 19/2022](#), e [DGCa 51/2019](#)). Oltre all'Assessorato all'Agricoltura, Ambiente e Ciclo dei rifiuti, le strutture amministrative preposte all'esercizio del controllo sono, per le rispettive competenze:

- il Gabinetto del Sindaco;
- il Dipartimento Partecipate – Gruppo Roma Capitale;
- la Ragioneria Generale;
- il Dipartimento Ciclo dei Rifiuti.

In questo quadro, gli obiettivi di servizio sono normalmente approvati nell'ambito di un Piano Strategico Operativo (PSO), a sua volta articolato in un Piano di Gestione Annuale (PGA) e in un Piano Strategico Pluriennale (PSP), proposto dall'Azienda e sottoposto alla valutazione delle strutture amministrative competenti.

Nel caso specifico, da luglio 2022 il Sindaco di Roma Gualtieri riveste anche il ruolo di commissario per la gestione dei rifiuti, con il potere di adottare il Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale e quindi di organizzare l'impiantistica a supporto del ciclo dei rifiuti anche in deroga rispetto al Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti della Regione Lazio (PRGR, [DCR 4/2020](#)). Fra gli interventi strutturali prospettati nel Piano per Roma, rileva la realizzazione di 20 nuovi Centri di Raccolta (per un totale di 33), di due nuovi impianti di valorizzazione e separazione delle frazioni differenziate secche, di due nuovi biodigestori per il trattamento della frazione organica, di un termovalorizzatore per la frazione indifferenziata e gli scarti delle differenziate.

Per quanto riguarda la regolamentazione ordinaria del servizio, oltre all'atto di affidamento anche le linee guida per il contratto di servizio sono di competenza dell'Assemblea Capitolina (da ultimo, [DAC 51/2015](#)). I dettagli del servizio e gli impegni reciproci del socio unico e del soggetto erogatore sono fissati di conseguenza mediante Contratto di Servizio (CdS), proposto dal Dipartimento competente e approvato dalla Giunta Capitolina¹.

Le risorse economiche necessarie per l'erogazione del servizio, da finanziare integralmente con la tariffa rifiuti (TaRi), sono definite nel Piano Economico Finanziario annuale (PEF, approvato con deliberazione di Assemblea Capitolina)², tenendo conto dello status quo e degli obiettivi di sviluppo, nel rispetto del Metodo Tariffario Rifiuti di Arera (MTR)³. Le decisioni relative alla Determinazione delle misure della TaRi, dal 2019, sono state estrapolate dal Piano Finanziario ed approvate dall'Assemblea Capitolina con atto separato⁴.

La riscossione della TaRi è attribuita ad Ama e regolata da una specifica convenzione (quella vigente, [DGCa 180/2020](#), regola le attività fino a tutto il 2022).

Rinviando una lettura più esaustiva ed approfondita ai successivi paragrafi di dettaglio, le tavole seguenti riportano in modo sintetico i principali indicatori quantitativi, economici e qualitativi che descrivono l'andamento del servizio nell'ultimo periodo.

¹ Il CdS vigente è stato adottato con [DGCa 106/2019](#) per il periodo dal 7 giugno 2019 al 6 giugno 2022, quindi prorogato al 31 dicembre 2022 con [DGCa 195/2022](#).

² Rispettivamente per il 2021 e per il 2022 con [DAC 60/2021](#) e [DAC 23/2022](#).

³ Approvato con le delibere ARERA [443/2019/R/rif](#) per il periodo 2018/2021 e [363/2021/R/rif](#) per il periodo 2022/2025.

⁴ Rispettivamente per il 2021 e per il 2022 con [DAC 61/2021](#) e [DAC 20/2022](#).



Tavola 2.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi del servizio di igiene urbana

Dati quantitativi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021*	2022**
PRODUZIONE E RACCOLTA RIFIUTI								
Produzione rifiuti t(000), di cui:	1.701	1.691	1.688	1.729	1.688	1.547	1.606	1.598
Carta e cartone	247	249	203	206	243	239	246	248
Multimateriale e vetro	118	126	135	139	148	141	137	138
Organico	229	255	255	258	255	222	244	237
Altre differenziate	107	95	155	158	123	97	105	111
Indifferenziato	1.000	966	939	969	920	848	874	864
Raccolta differenziata (%)	41,2%	42,9%	44,3%	44,0%	45,5%	45,4%	45,6%	45,9%
TRATTAMENTO RIFIUTI DA PARTE DI AMA (%)								
Trattamento Ama / totale da trattare, di cui:	38%	38%	31%	20%	15%	16%	13%	10%
Indifferenziato	41%	34%	37%	34%	25%	25%	15%	15%
Organico	8%	6%	9%	6%	6%	8%	9%	1%
Multimateriale	5%	8%	10%	11%	9%	10%	10%	7%

(*) Preconsuntivi.

(**) Stima basata sulle informazioni del primo semestre 2022.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.2 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori economici del servizio di igiene urbana

Piani finanziari (mln di euro)	2015	2016	2017	2018	2019*	2020	2021	2022
Costo del servizio in Piano Finanziario, di cui	720	724	718	713	714	744	757	727
Spazzamento e lavaggio	117	122	113	121	125	122	129	128
Gestione indifferenziata	253	227	232	224	269			
Gestione differenziata	194	207	208	184	221			
Raccolta e trasporto indifferenziati						106	152	83
Trattamento e smaltimento indifferenziati						150	90	139
Raccolta e trasporto differenziate						166	187	182
Trattamento e recupero rifiuti						31	32	32
Costi operativi totali (netto efficientamenti)	564	556	553	529	528	575	589	563
Costi comuni	89	109	118	131	126	94	93	84
Costo del Capitale	67	60	47	54	56	86	70	66
Efficientamenti e riduzioni di costo	- 46	- 60	- 32	- 24	- 86	-	-	-
Aumento della base imponibile	- 18	- 21	- 21	- 15	-	-	-	-
Costo totale in TaRi (iva inclusa)	794	799	792	787	787	820	831	799
Integrazioni per copertura spese ex post	-	-	17	30	-	-	-	-
Costo totale di competenza anno	794	799	809	817	787	820	831	799
TaRi 3 persone/120 mq (euro)	475	460	459	449	447	460	465	451
Bilanci di esercizio (mln di euro)								
voci specifiche raccolta e gestione rifiuti	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 20/19	Δ 20/15
Ricavi								
Ricavi da contratto di servizio igiene urbana	720,2	724,3	737,5	708,7	709,6	702,0	-1,1%	-2,5%
Recupero materiali da raccolta differenziata	9,0	9,2	10,0	15,5	17,3	15,8	-8,7%	76,9%
Trattamento rifiuti	2,6	0,7	1,1	1,4	1,3	1,5	13,8%	-42,1%
Contributi	14,5	14,3	7,5	7,3	6,0	5,0	-16,5%	-65,4%
Costi								
costi per il personale	360,3	360,0	354,5	258,0	351,9	341,6	-2,9%	-5,2%
costi per servizi, di cui:	257,0	257,4	279,6	289,7	327,4	305,3	-6,8%	18,8%
pulizia e bonifica aree pubbliche e private	3,1	5,2	5,7	3,0	6,8	5,6	-18,1%	79,0%
smaltimento rifiuti indifferenziati	120,0	120,5	141,8	136,6	140,1	130,7	-6,7%	8,9%
raccolta differenziata	32,9	31,5	36,7	40,2	55,9	49,4	-11,7%	49,9%
trattamento rifiuti e gestione impianti	26,7	25,1	25,1	26,3	27,1	29,5	8,6%	10,4%
Risultato di esercizio	0,9	0,6	-227,0	-12,0	1,8	27,8	26,0	27,2

(*) Per il solo 2019 le singole voci di dettaglio sono al lordo degli efficientamenti.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E SU DELIBERAZIONI DI APPROVAZIONE DEI PIANI FINANZIARI E DEI BILANCI (DELIBERAZIONI DELL'ASSEMBLEA E DELLA GIUNTA CAPITOLINA DI ROMA CAPITALE).



La Tavola 2.1 evidenzia l'andamento dal 2015 delle quantità raccolte con il dettaglio delle principali frazioni differenziate e la percentuale di trattamento svolta direttamente da Ama. I dati 2021 sono preconsuntivi, mentre quelli 2022 sono stimati tenendo conto delle quantità raccolte e trattate nel I semestre.

La proiezione a tutto il 2022 vede nuovamente la tendenza alla riduzione dei rifiuti, con quantità attese che tornano a diminuire (anche se non ai livelli del 2020) dopo la ripresa del 2021. La percentuale di raccolta differenziata raggiunge quasi il 46%, effetto di una riduzione dell'indifferenziato (-1,1%) a fronte di un lieve incremento nelle differenziate (+0,3%) da attribuire alle frazioni secche, mentre l'organico è in flessione.

Il trattamento da parte di Ama tocca un minimo assoluto nel 2022, scendendo appena al 10% del totale da trattare. Per l'indifferenziato, la progressiva riduzione della capacità di trattamento Ama è iniziata con l'incendio che a dicembre 2018 ha irreparabilmente danneggiato l'impianto di trattamento meccanico biologico (TMB) di via Salaria ed è successivamente proseguita con la riduzione della capacità autorizzata per il TMB di Rocca Cencia. Nel 2022 diminuiscono ulteriormente anche la percentuale del multimateriale selezionata da Ama (impianti di via Laurentina e di Rocca Cencia) e quella dell'organico trattato nell'impianto di compostaggio di Maccarese (operativo al minimo storico nel I trimestre e del tutto fermo nel II).

Nella Tavola 2.2 sono descritte per macro-voci le risorse necessarie previste nei Piani Finanziari (con una discontinuità a partire dal 2020, primo anno di applicazione dei nuovi criteri del MTR di Arera), i costi totali da coprire con la TaRi e l'andamento di una tariffa domestica tipo. Nella seconda parte della Tavola 2.2 sono riportate inoltre le voci di bilancio direttamente riferite al servizio di igiene urbana e alla gestione dei rifiuti.

Rispetto a una media del periodo di circa 800 milioni di euro (iva inclusa), il valore dei Piani Finanziari da finanziare in TaRi appare superiore alla media del periodo nel 2020 e in particolare nel 2021, soprattutto a causa dell'imputazione in tariffa di quote aggiuntive di costi pregressi di competenza di esercizi precedenti, dovuti a crediti inesigibili che risalgono a prima del 2009. Il 2022 vede un primo contenimento della spesa complessiva a carico degli utenti, che si riflette anche in un rientro della tariffa della famiglia-tipo.

I bilanci fino al 2020 evidenziano una sostanziale corrispondenza con il costo netto iva del Piano Finanziario, salvo nel 2017 quando l'integrazione sostenuta da Roma Capitale ateneva a costi del servizio per maggiori rifiuti raccolti e trattati rispetto alle previsioni; al contrario l'integrazione del 2018 è andata a coprire maggiori costi verso terzi. Fra gli andamenti notevoli, nel periodo aumentano i ricavi da raccolta differenziata, ma anche i costi per servizi, in particolare quelli di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti.

La Tavola 2.3 delinea sinteticamente il quadro della qualità erogata e percepita del servizio, riportando una sintesi dei risultati del monitoraggio permanente della qualità erogata e delle indagini semestrali della qualità percepita (attività previste nel contratto di servizio ed affidate all'Agenzia a partire dal IV trimestre 2017), nonché la valutazione dei servizi di pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti espressa dai cittadini nell'ambito dell'Indagine annuale ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (semestrale per il solo 2020). Completano il quadro i reclami ricevuti da Ama negli stessi periodi.

I risultati dei monitoraggi sono espressi in termini percentuali e rappresentano l'incidenza dei casi conformi agli obiettivi rispetto al totale delle rilevazioni: percentuali di risultati almeno sufficienti per gli indicatori di pulizia e decoro; percentuali di risultati positivi per gli indicatori di fruibilità, di funzionalità e per i tempi di attesa in linea chiamando il call center Linea Verde Ama. I risultati delle indagini di qualità percepita sono prevalentemente voti medi (da 1 a 10), ma per i singoli aspetti della raccolta stradale e della raccolta porta a porta le percentuali nella tavola rappresentano la quota di intervistati che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti.

La maggior parte degli indicatori di qualità erogata mostra un miglioramento nel I trimestre 2022, conseguente agli interventi di pulizia straordinaria attuati dalla nuova amministrazione; stesso andamento positivo si riscontra per le indagini di qualità percepita (entrambe somministrate nell'arco del mese di aprile) e per il volume di reclami. Terminato l'effetto dell'intervento straordinario, con il perdurare dei razionamenti degli sbocchi per la chiusura del ciclo dei rifiuti, nel II trimestre la qualità erogata registra però un nuovo peggioramento, che si riflette dal punto di vista dei cittadini in un forte incremento dei reclami.



Tavola 2.3 Quadro sintetico della qualità erogata e percepita del servizio e del numero di reclami/segnalazioni pervenuti ad Ama (2017-2022)

Risultati di qualità erogata e percepita	2017	2018		2019		2020		2021		2022	
	IV trim	totale anno		totale anno		totale anno		totale anno		I trim	II trim
PULIZIA											
Pulizia strade erogata (obiettivo 92%)	69%	63%		66%		60%		64%		72%	67%
Pulizia intorno cassonetti (ob. 88%)	65%	64%		66%		78%		72%		78%	71%
Pulizia strade percepita (voto, CdS)	3,5	3,7	4,0	3,6	3,4	4,7	4,2	4,8	4,3	5,4	
Pulizia intorno cassonetti (voto, CdS)	3,2	3,4	3,7	3,5	3,4	4,6	4,1	4,7	4,3	5,5	
Pulizia strade (voto da Qualità della vita, QdV)	3,2	3,5		2,8		4,5	4,6	4,7		4,9	
Reclami/segnalazioni pulizia (migliaia)		181,8		202,6		139,2		183,8			
media trimestrale (migliaia)	42,1	45,5		50,7		34,8		46,0		29,7	52,7
RACCOLTA RIFIUTI (STRADALE E PORTA A PORTA)											
Fruibilità cestini (ob. 94%)	79%	79%		87%		88%		83%		85%	82%
Decoro cestini (ob. 80%)	63%	71%		78%		81%		77%		78%	79%
Presenza cestini (voto, CdS)	3,2	3,5	3,6	3,3	3,4	4,6	4,1	4,9	4,4	5,4	
Fruibilità media contenitori raccolta stradale (ob. 92%)	88%	87%		86%		89%		87%		88%	85%
Funzionalità media contenitori raccolta stradale (ob. 90%)	94%	96%		96%		93%		91%		93%	93%
Decoro medio contenitori raccolta stradale (ob. 87%/85%)	73%	73%		80%		84%		83%		89%	85%
Fruibilità media (% intervistati soddisfatti, CdS)	26%	32%	28%	30%	14%	28%	25%	38%	17%	40%	
Funzionalità media (% intervistati soddisfatti, CdS)	28%	33%	24%	23%	13%	23%	23%	38%	17%	40%	
Decoro medio (% intervistati soddisfatti, CdS)	14%	18%	12%	17%	10%	21%	16%	28%	9%	33%	
Raccolta stradale (voto, CdS)	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,8	4,4	5,0	4,5	5,4	
Reclami/segnalazioni raccolta stradale (migliaia)		139,8		172,4		103,2		109,6			
media trimestrale (migliaia)	28,9	35,0		43,1		25,8		27,4		17,2	33,4
Ritiro (% media intervistati soddisfatti, CdS)	49%	52%	53%	55%	52%	61%	38%	50%	21%	60%	
Rispetto calendario (% soddisfatti, CdS)	50%	52%	49%	52%	50%	59%	37%	48%	19%	58%	
Raccolta porta a porta (voto, CdS)	4,8	4,9	5,1	5,3	5,2	5,9	5,0	5,5	4,6	5,8	
Reclami/segnalazioni raccolta porta a porta (migliaia)		190,3		198,4		181,3		216,9			
media trimestrale (migliaia)	41,3	47,6		49,6		45,3		54,2		34,9	50,5
Raccolta rifiuti (voto da Qualità della vita, QdV)	3,7	3,8		2,7		4,4	4,6	4,6		4,9	
ALTRI SERVIZI											
Fruibilità cassoni Centri di Raccolta (ob. 95%)	86%	86%		91%		91%		94%		95%	95%
Centri di Raccolta (voto)	5,7	6,0	6,1	5,5	4,7	5,4	5,2	5,6	4,7	6,0	
Linea Verde Ama (ob. 90% risposte entro 120'')	89%	39%		12%		41%		33%		81%	51%
Linea Verde Ama (voto)	5,1	5,4	5,5	5,5	5,0	5,6	5,2	5,6	4,7	5,9	
INDICE DI QUALITA' TOTALE											
IQT - Indice di Qualità Totale (obiettivo 91,2%)	83,1%	82,5%		83,8%		85,3%		83,9%		86,5%	83,7%
Reclami/segnalazioni totali (incluso "altro"; migliaia)		550,7		578,8		427,4		513,5			
media trimestrale (migliaia)	118,3	137,7		144,7		106,9		128,4		82,5	137,4
Qualità erogata da Contratto di Servizio (CdS), trimestrale/annuale (azzurro)											
Qualità percepita da Contratto di servizio (CdS), semestrale (verde chiaro)											
Qualità percepita da Indagine qualità della vita (QdV), annuale; per il 2020, semestrale (verde intermedio)											
Reclami e segnalazioni, mensile/trimestrale/annuale (verde scuro)											

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RELATIVI A PROPRI MONITORAGGI E INDAGINI E SU DATI AMA.



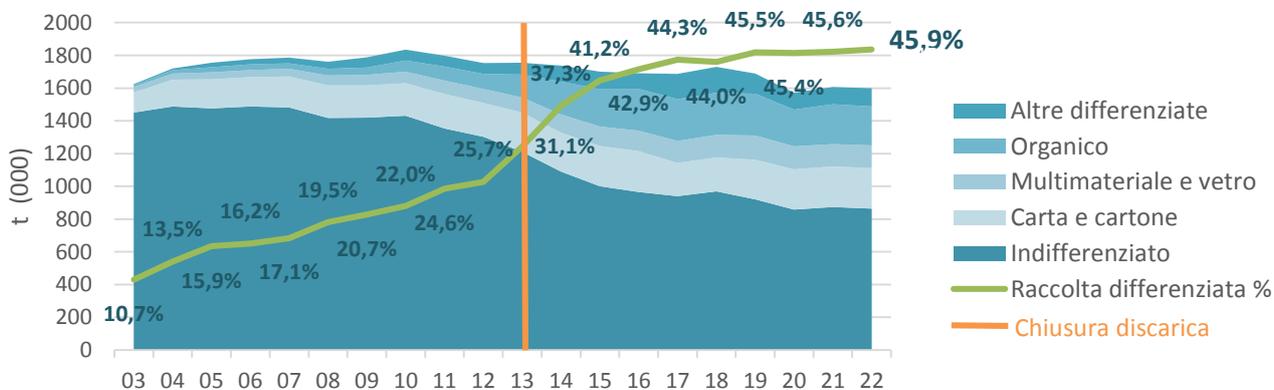
2.2 Dati quantitativi

Produzione e raccolta differenziata dei rifiuti a Roma

I rifiuti prodotti e raccolti a Roma nel 2021 sono 1,61 milioni di tonnellate; la stima della produzione 2022, sulla base dei dati preconsuntivi del I semestre, pronostica una lieve riduzione fino a poco meno di 1,6 milioni di tonnellate (-0,5%). Questo andamento è in linea con la tendenziale diminuzione della produzione di rifiuti a Roma che ha toccato un -8,8% rispetto all'anno di chiusura della discarica di Malagrotta e un -6% rispetto al 2017. Nell'intervallo degli ultimi 5 anni, la quantità di rifiuti romani ha toccato un massimo relativo nel 2018 e un minimo assoluto nel 2020, evidente effetto delle chiusure e della riduzione dei flussi pendolari e turistici nella Capitale (Tavola 2.4).

Dopo aver toccato il 45,6% nel 2021, la raccolta differenziata nel I semestre 2022 aumenta lievemente e raggiunge il livello massimo del 45,9%. Questo risultato dell'ultimo anno emerge come effetto di una contrazione dei rifiuti indifferenziati a fronte di un aumento di tutte le frazioni differenziate eccetto l'organico, in diminuzione (Tavola 2.5). La Tavola 2.5 evidenzia anche le variazioni delle quantità raccolte e della percentuale differenziata negli ultimi 5 e negli ultimi 10 anni. Rispetto all'anno precedente la chiusura della Discarica di Malagrotta, la differenziata è aumentata di oltre il 20%; l'indifferenziato è diminuito di oltre un terzo, mentre l'aumento delle differenziate va dal 155% dell'organico (che proprio dal 2012 è stato raccolto separatamente in tutta la città, esteso alle utenze domestiche oltre che non domestiche) al 20% della carta (la frazione più matura). Sopra il 60% l'aumento delle altre frazioni differenziate secche (favorite sempre a partire dal 2012 dalla separazione del multimateriale leggero e del vetro monomateriale), comprese le altre differenziate.

Tavola 2.4 Andamento della produzione di rifiuti a Roma nel periodo tariffario (2003-2022)



Nota: i dati 2022 sono stimati in base ai preconsuntivi del I semestre.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E [ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

Tavola 2.5 Indici di variazione della produzione di rifiuti per frazioni: lungo, medio e breve periodo

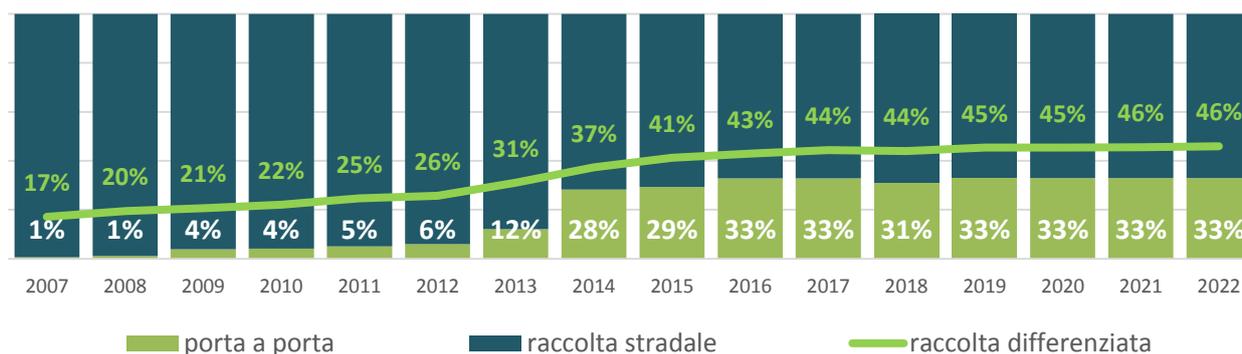
Frazioni di rifiuto	Δ 2022/2012	Δ 2022/2017	2022/2021
Carta/cartone	+19,9%	+22,3%	+0,6%
Multimateriale e vetro	+64,2%	+2,4%	+1,2%
Organico	+155,1%	-7,2%	-3,0%
Altre differenziate	+67,8%	-28,4%	+5,8%
Percentuale differenziata	+20,3%	+4,7%	+0,4%
Indifferenziato	-33,7%	-13,6%	-1,1%
Totale rifiuti	-8,8%	-6,0%	-0,5%

Nota: i dati 2022 sono stimati in base ai preconsuntivi del I semestre.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E [ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).



Tavola 2.6 Popolazione servita per modalità di raccolta e differenziata a Roma

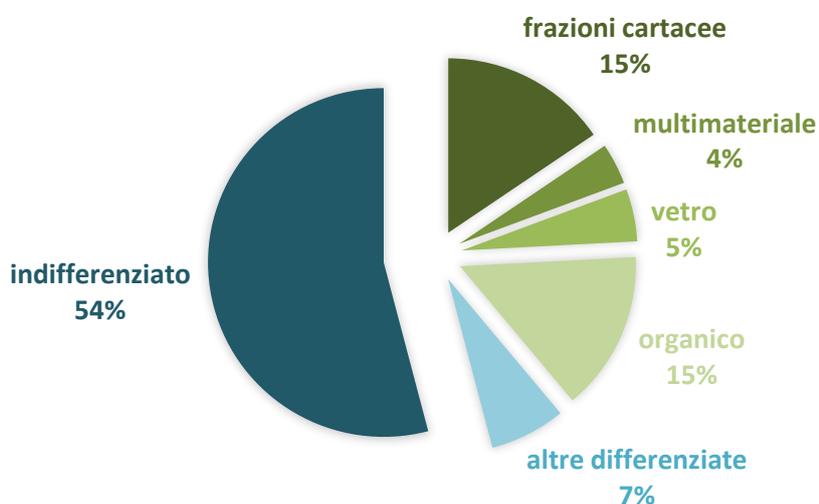


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

La Tavola 2.6 mostra l'evoluzione della percentuale di raccolta differenziata in relazione alla percentuale di popolazione servita porta a porta, evidenziando una importante correlazione positiva (indice di correlazione: +0,99). Sotto l'aspetto dell'organizzazione della raccolta, il periodo di svolta per la raccolta differenziata si conferma essere quello della chiusura della discarica, durante il quale – oltre ad estendere a tutta la città la raccolta separata di cinque frazioni principali, fra cui i rifiuti organici e il vetro monomateriale – l'Amministrazione Capitolina ha progressivamente raggiunto un terzo delle utenze domestiche romane con la raccolta porta a porta.

Come si è visto, la crescita più significativa è stata quella dell'organico, la cui frazione nel 2017 era quasi triplicata, superando in peso le frazioni cartacee; un contributo importante è venuto tuttavia anche dalla raccolta del vetro monomateriale, separato dal cosiddetto multimateriale (in cui residuano plastica e metallo). Fra le tendenze della produzione dei rifiuti negli ultimi 5 anni, oltre alla diminuzione del totale complessivo, dal 2020 si è osservata una sensibile riduzione dell'organico e contemporaneamente un ulteriore incremento delle cartacee, effetto di un cambiamento nelle abitudini della popolazione, in gran parte indotto dalle condizioni pandemiche che hanno accelerato il commercio on line (con aumento degli imballaggi in cartone) e riduzione almeno temporanea dell'attività di ristorazione tradizionale a favore di ordini a domicilio. La Tavola 2.7 mostra la composizione della raccolta differenziata del 2022, calcolata sui preconsuntivi del I semestre.

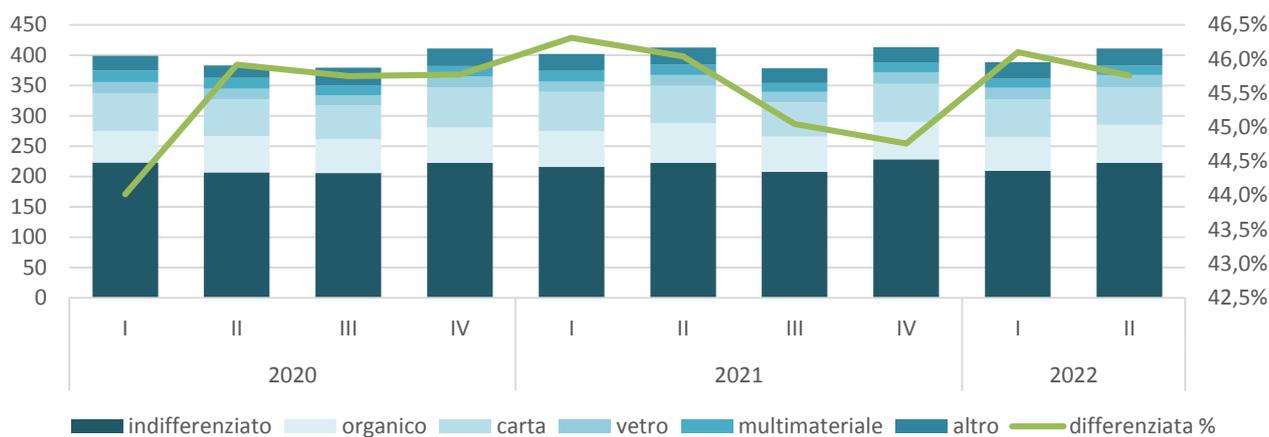
Tavola 2.7 Incidenza delle principali frazioni differenziate a Roma (I semestre 2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.



Tavola 2.8 Raccolta differenziata trimestrale a Roma (2020-2022)



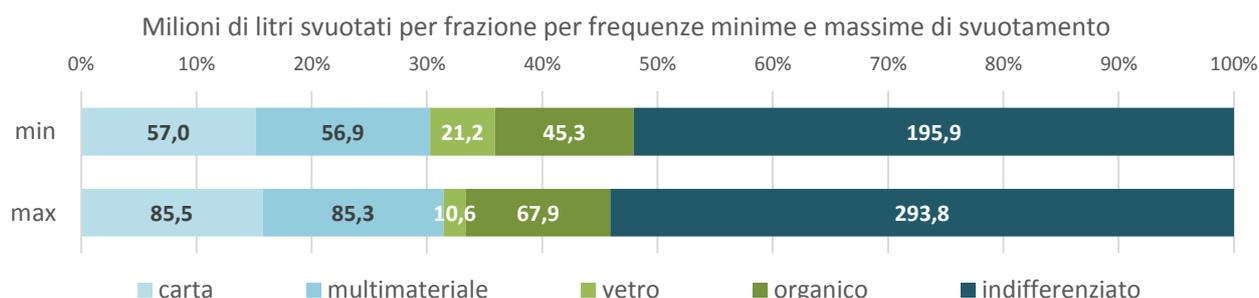
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO.

Dato che negli andamenti trimestrali degli ultimi tre anni non si riscontra una tendenza stagionale univoca, idonea a suggerire un parametro di proiezione specifico, la stima basata sui preconsuntivi dei primi due trimestri del 2022 è stata operata semplicemente raddoppiando i quantitativi delle singole frazioni. La Tavola 2.8 evidenzia tali andamenti indicando le percentuali di raccolta differenziata trimestrale; nel 2020 il picco è stato raggiunto nel II trimestre, mentre nel 2021 la differenziata è stata massima all’inizio dell’anno per poi scendere progressivamente. E tuttavia, pur con valori più bassi, l’andamento 2022 della percentuale di differenziata nei primi due trimestri ricalca quello del 2021, con una ripresa nel I trimestre, seguita da una diminuzione di entità analoga a quella dei mesi corrispondenti del 2021.

Per quanto riguarda i risultati di raccolta differenziata degli ultimi anni, vale la pena di considerare che la combinazione per frazione della volumetria dei contenitori stradali posizionati e della frequenza di svuotamento (organizzata all’interno di un intervallo minimo-massimo), evidenzia una prevalenza assoluta della volumetria svuotata per l’indifferenziato rispetto al totale di tutte le differenziate, che corrisponde esattamente al 54% dell’incidenza di tale frazione sul totale raccolta (Tavola 2.9).

Tavola 2.9 Raccolta stradale: contenitori posizionati e volumi svuotati per frazione (2021)

Frazione	Contenitori raccolta stradale		Frequenza di svuotamento settimanale		Volumi svuotati (milioni di litri)	
	n.	volume (lt)	min	Max	min	max
carta	11.878	2.400	2	3	57,0	85,5
multimateriale	11.847	2.400	2	3	56,9	85,3
vetro	9.650	2.200	1	0,5	21,2	10,6
organico	9.437	2.400	2	3	45,3	67,9
totale differenziate	42.812				180,4	249,4
indifferenziato	20.405	2.400	4	6	195,9	293,8



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA ([DGCA 106/2019, ALL.1B](#)).

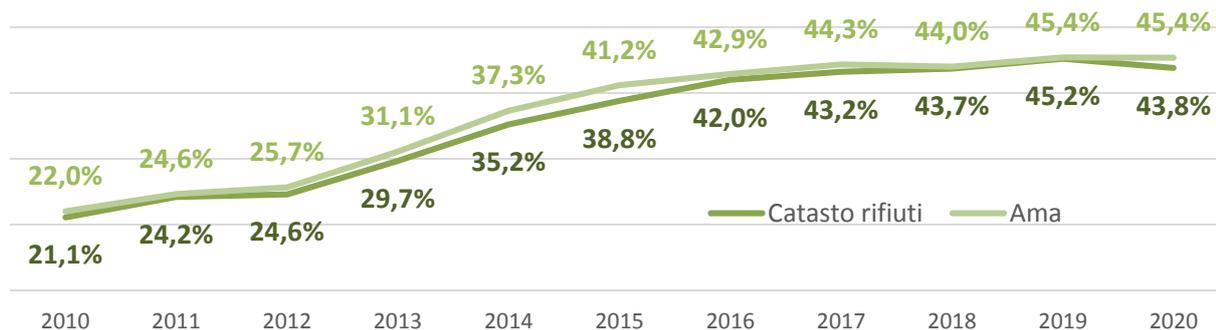


Questo risultato potrebbe suggerire una corretta organizzazione della raccolta stradale rispetto ai flussi di rifiuti, se non fosse che i risultati del monitoraggio permanente ACoS previsto nel contratto di servizio di igiene urbana evidenziano una fruibilità (disponibilità di spazio residuo nei cassonetti esaminati) dei cassonetti del multimateriale leggero e soprattutto della carta largamente al di sotto degli obiettivi, mentre quella dell'indifferenziato oscilla vicino all'obiettivo e quella del vetro e dell'organico sono stabilmente molto sopra obiettivo (cfr. oltre, Tavola 2.57). Ne deriva una necessità di incrementare la volumetria di svuotamento delle due frazioni in sofferenza, possibilmente aumentando la frequenza dei passaggi.

Passando a confrontare i risultati della differenziata romana con quella delle altre grandi città italiane, preme innanzi tutto evidenziare un leggero scostamento fra le percentuali dichiarate da Ama (più alte) e quelle pubblicate sul Catasto Rifiuti, che costituisce la fonte del benchmark (Tavola 2.10). Sebbene la discrepanza non sia estremamente rilevante, va tenuta presente nell'attività di confronto, dove i dati presenti per tutte le città (al momento pubblicati fino al 2020) si suppongono essere valutati con un criterio omogeneo.

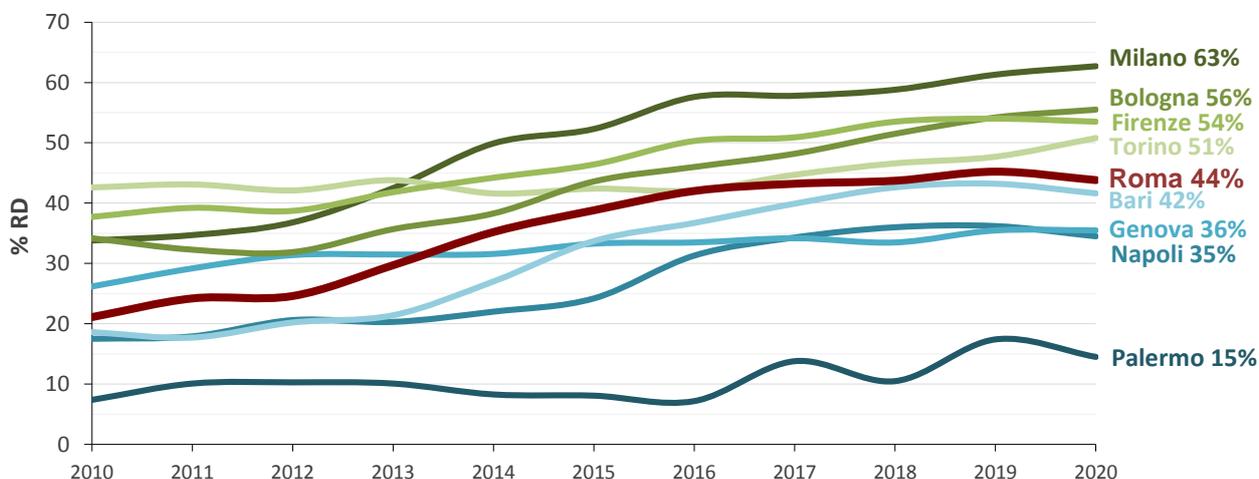
Il dato di Roma nella Tavola 2.11 risulta quindi leggermente inferiore rispetto a quello pubblicato altrove in questo capitolo (di fonte Ama e aggiornato fino al 2022). Nel confrontare gli andamenti della differenziata nelle grandi città, si nota una separazione fra città settentrionali (dove la percentuale è più elevata) e città meridionali, in maggiore ritardo. Nell'ultimo decennio, Roma si è posizionata sempre al di sopra delle città del sud e dal 2013 (anno della riorganizzazione della raccolta) ha superato Genova, che segue una tendenza di crescita più lenta, con un coefficiente angolare inferiore persino a quella di Palermo, sebbene ad una quota più elevata (tanto che dal 2015 è stata superata anche da Bari).

Tavola 2.10 Percentuale di raccolta differenziata a Roma: fonte Catasto Rifiuti vs. Ama



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA, CATASTO RIFIUTI](#) E SU DATI AMA.

Tavola 2.11 Andamento della percentuale di raccolta differenziata nelle grandi città italiane



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA, CATASTO RIFIUTI](#).



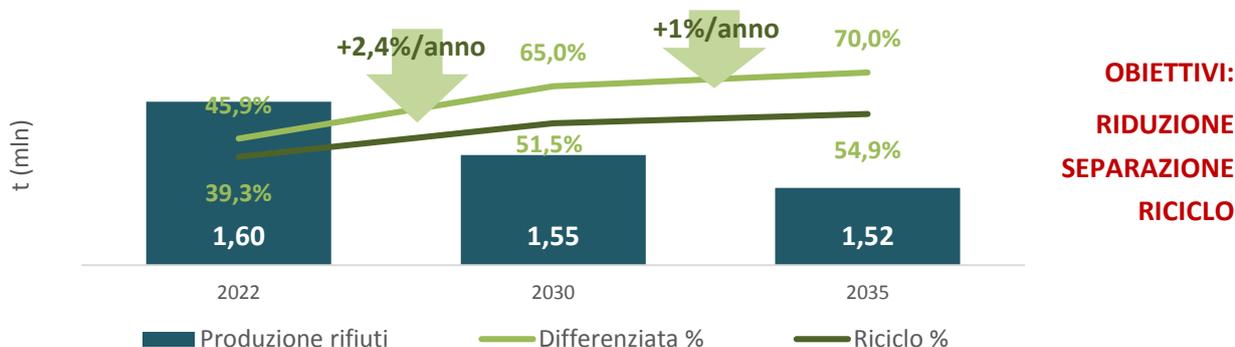
In conclusione, a Roma l'effetto propulsivo delle modifiche organizzative introdotte nel 2012 sulla raccolta si è andato attenuando a partire dal 2016, anche a causa del rallentamento dell'estensione del metodo porta a porta tradizionale, non ovunque esportabile in condizioni di economicità. Un tentativo del 2018 di riorganizzare la raccolta in città tenendo conto delle specificità municipali ([DGCa 2/2018](#)), è stato abbandonato dopo una sperimentazione che ha interessato solo il VI e il X municipio e solo parzialmente rispetto al progetto iniziale.

Negli altri municipi la situazione è rimasta piuttosto stazionaria per circa un decennio; anzi, in alcune zone servite porta a porta, nel 2019 si è verificato un ritorno alla raccolta stradale, motivato con le difficili condizioni di gestione e di movimentazione dei contenitori condominiali, senza tuttavia inserire il progetto all'interno di una più ampia strategia di riqualificazione del servizio a breve, medio e lungo termine. Una scelta che ha disorientato i cittadini, andando a confliggere con le stesse indicazioni politiche della precedente amministrazione.

Il Sindaco di Roma, nominato Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica 2025 (art. 13 della [L. 91/2022](#)), con l'[Ordinanza 3/2022](#) in agosto ha presentato un [Piano di chiusura del ciclo dei rifiuti](#) (PGR-RM) che vede nella raccolta differenziata, nel riciclo e nella riduzione dei rifiuti alcuni dei punti cardine e la base delle proiezioni di gestione a lungo termine. Gli ambiziosi obiettivi di raccolta e riciclo, riportati nella Tavola 2.12, sono sostanzialmente gli stessi dell'atto di affidamento del servizio ad Ama ([DAC 52/2015](#)), ma spostano al 2035 il target del 70% di differenziata. In attesa di indicazioni concrete sulla strategia per riorganizzare la raccolta in base alle caratteristiche urbanistiche dei municipi, l'auspicio è che vengano introdotte soluzioni incentivanti, che prendano in considerazione l'applicazione della tariffa puntuale, e possibilmente orientate a sostituire i tradizionali cassonetti, promuovendo una raccolta stradale realmente efficace dal punto di vista sia delle quantità separate, sia della qualità, sia del decoro.

Un primo passo nel frattempo è stato attuato programmando l'ampliamento e la riqualificazione di 10 dei 13 Centri di raccolta operativi, facendo leva sui fondi previsti dal PNRR (Tavola 2.13).

Tavola 2.12 Obiettivi di raccolta del Piano di chiusura del ciclo dei rifiuti di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU [PIANO DI CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI \(2022\)](#).

Tavola 2.13 Progetti di riqualificazione dei Centri di raccolta Ama nell'ambito del PNRR (2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [DGCA 32/2022](#).



Tavola 2.14 Scostamenti degli andamenti effettivi della raccolta rispetto alle proiezioni del Piano Industriale Ama



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU [PIANO INDUSTRIALE AMA 2020-2024](#).

Con lo stesso obiettivo di contribuire in modo importante all'incremento della quantità e della qualità delle raccolte differenziate, il nuovo PGRRM prospetta un totale di 30 Centri di Raccolta su tutto il territorio della Capitale, iniziativa che qualora compiutamente attuata dovrebbe ridimensionare il bacino medio di utenza da oltre 230mila a 100mila abitanti per centro, riducendo anche le distanze e i tempi medi necessari agli utenti per conferire i materiali.

Ai fini della riduzione della produzione dei rifiuti, a livello di Amministrazione Capitolina si prospetta l'adozione del Green Public Procurement e una spinta alla digitalizzazione; sono inoltre previsti accordi di programma con i settori produttivi privati e con la grande distribuzione per ridurre gli imballaggi e migliorarne la possibilità di differenziazione, nonché per ridurre gli sprechi alimentari, massimizzando la raccolta dell'organico di buona qualità.

L'urgenza di migliorare la raccolta e di incrementare la differenziata, muove non solo da un'esigenza di ripristinare le condizioni di decoro della città, ma soprattutto dal fatto che la programmazione impiantistica per Roma (sia a livello comunale che regionale) da anni si basa su scenari prospettici di raccolta differenziata e riciclo non realistici e sovrastimati fin dall'inizio (Tavola 2.14), con il risultato che gli impianti per la chiusura del ciclo a Roma sono al momento insufficienti e inadeguati, creando difficoltà che riverberano negativamente sulla gestione del servizio in città e che i cittadini pagano in termini di degrado e di maggiori costi economici ed ambientali.

Data la situazione, è indispensabile innescare al più presto circoli virtuosi che possano estendersi a tutte le fasi del ciclo, a cominciare dal coinvolgimento esplicito dei cittadini nella partecipazione ad un progetto di raccolta condiviso all'interno del quale Roma possa davvero "fare la differenza", migliorando i risultati quantitativi e qualitativi della raccolta dei rifiuti e massimizzando il riciclo ed il recupero.

Parallelamente è necessario adeguare l'impiantistica agli effettivi flussi di rifiuti, con scenari prospettici realizzabili e sostenibili. Sotto questo aspetto, anche grazie all'attribuzione al Sindaco dei poteri di Commissario Straordinario di Governo, l'impegno della nuova amministrazione ha dato un deciso impulso, prevedendo:

- 17 nuovi Centri di Raccolta;
- 2 impianti di selezione e valorizzazione delle frazioni secche (carta/cartone, plastica, lattine) da 100mila t/anno l'uno;
- la sostituzione dei precedenti progetti per 2 impianti di compostaggio aerobico (del 2018), con altrettanti biodigestori (da 100mila t/anno l'uno), che rappresentano allo stato attuale la migliore opzione tecnologica per il trattamento della frazione organica da rifiuti solidi urbani (FORSU);
- la realizzazione di un termovalorizzatore da 600mila t/anno per l'indifferenziato.

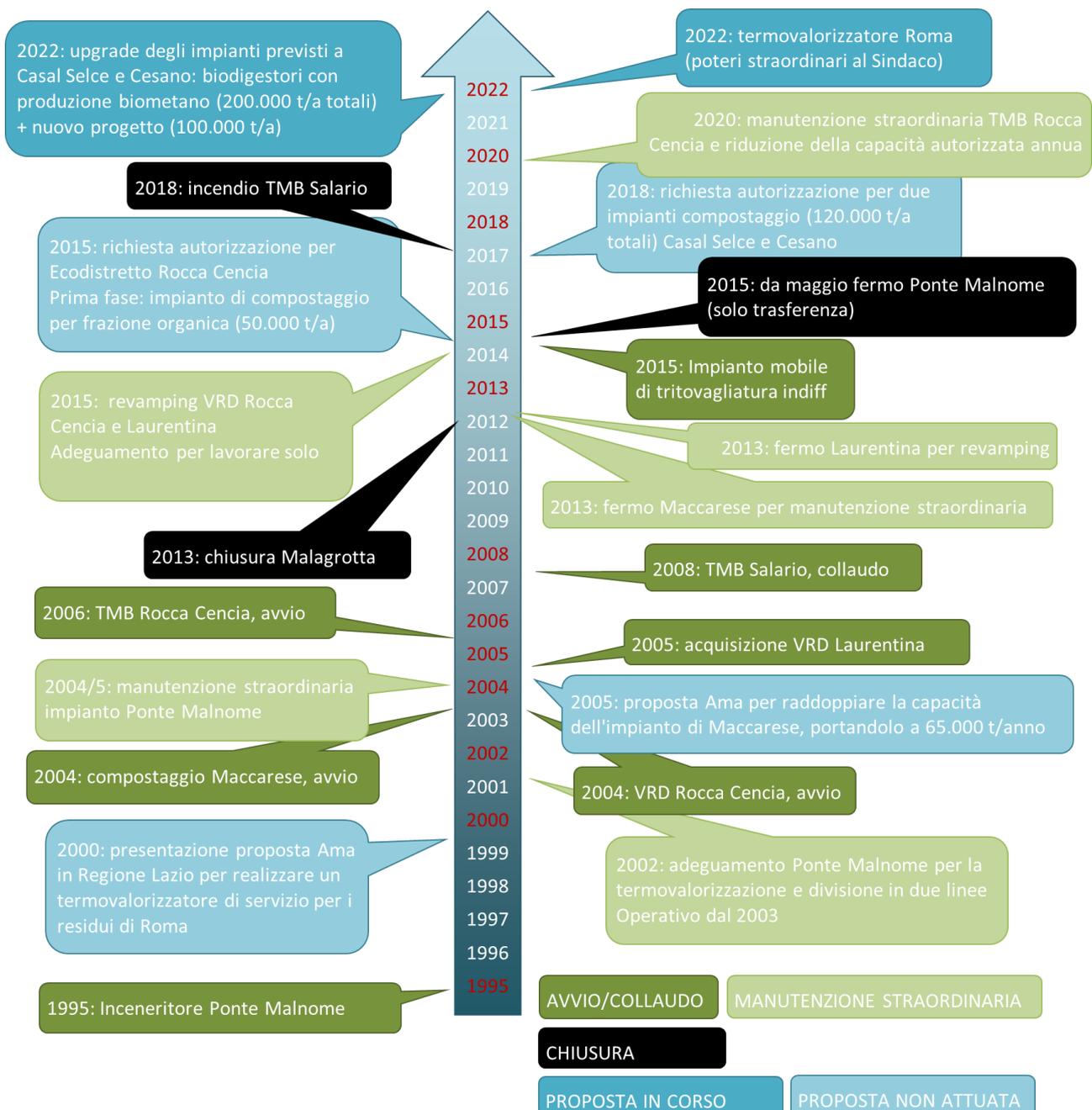


Impianti di trattamento e destinazione dei rifiuti romani al 2022

L'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti deve corrispondere alle caratteristiche merceologiche dei flussi prodotti e raccolti in modo separato. La disponibilità dell'impiantistica necessaria condiziona l'efficacia del servizio in modo determinante, quindi è importante che sia adeguata anche a supportare le fasi di transizione verso l'obiettivo di un modello circolare ottimale, dove i rifiuti sono utilizzati il più possibile come materie prime seconde o almeno come fonti di energia.

La Tavola 2.15 descrive gli investimenti e gli interventi sull'impiantistica Ama dal 1995. Dopo il 2008 (collaudo dell'impianto di trattamento meccanico-biologico, TMB, di via Salaria) gli interventi portati a conclusione sono stati limitati a manutenzioni e chiusure per più di un intero decennio, fino al 2022, quando finalmente il Commissario Straordinario ha proposto il nuovo quadro del sistema di chiusura del ciclo dei rifiuti a Roma.

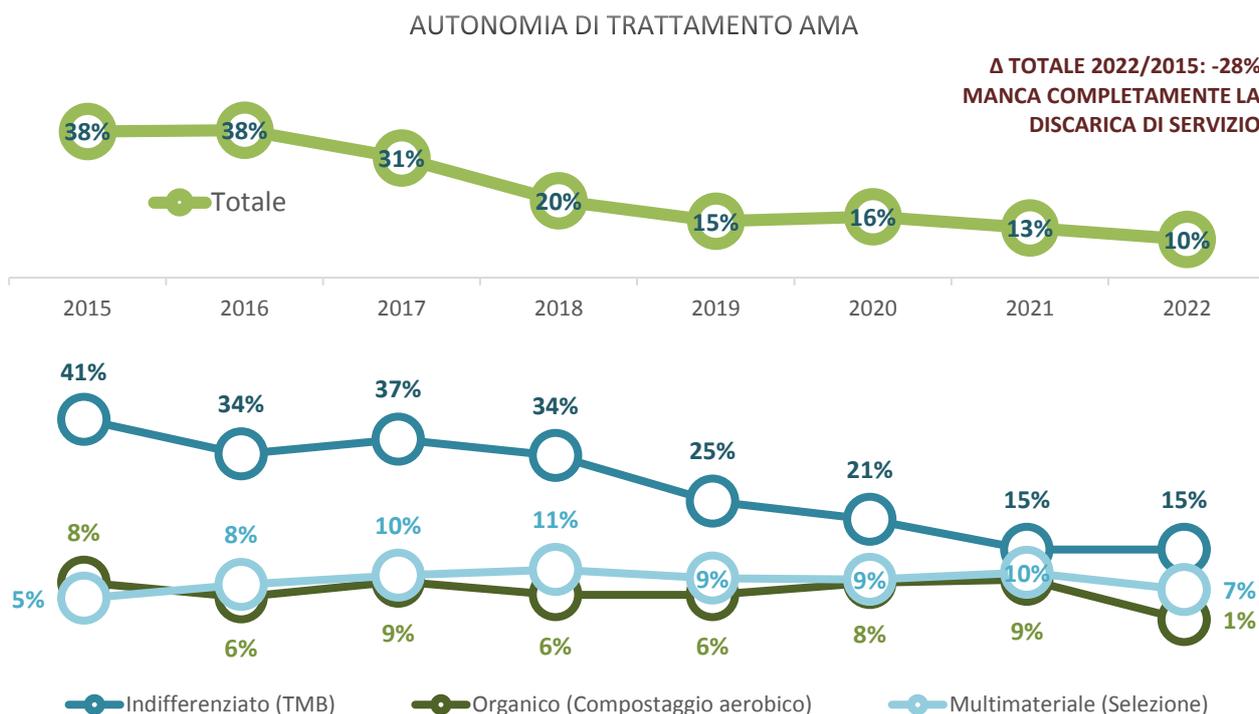
Tavola 2.15 Interventi sull'impiantistica di trattamento/smaltimento Ama (1995-2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU PIANI FINANZIARI E BILANCI AMA, VARI ANNI.



Tavola 2.16 Recente andamento della capacità di trattamento Ama (2015-2022)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Il quadro attuale di partenza da cui muove il nuovo PGR-RM, evidenzia una situazione dell'autonomia di trattamento Ama in rapido declino: in mancanza di nuovi investimenti, l'obsolescenza e i danneggiamenti degli impianti esistenti hanno determinato negli ultimi 6 anni un vero e proprio crollo, con una diminuzione del 28% rispetto al biennio 2015/16, quando l'autonomia raggiungeva il 38% (Tavola 2.16).

Dopo la chiusura nel 2013 della discarica di Malagrotta (a servizio di Roma, ma di proprietà Co.La.Ri.), nel 2015 è stata infatti interrotta anche l'attività di termovalorizzazione dei rifiuti sanitari a Ponte Malnome (rimasto attivo fino a gennaio come area di trasferta); in seguito, alla fine del 2018, la Capitale ha perso metà della propria capacità di trattamento dell'indifferenziato a causa dell'incendio dell'impianto TMB di via Salaria, mentre nell'agosto 2020 la Regione Lazio ha revisionato l'AIA del TMB di Rocca Cencia, disponendo la riduzione della capacità di trattamento autorizzata di un terzo (da 750 a 500 t/g) e dei volumi destinati alla trasferta del 40% (da 1.000 a 600 t/g). Infine, nel 2022 l'impianto di compostaggio di Maccarese è stato utilizzato praticamente solo come sito di trasferta.

Di conseguenza, al 2022 l'organizzazione del ciclo dei rifiuti romani può contare su un'autonomia di trattamento da parte di Ama che complessivamente raggiunge il 10%: nel primo semestre 2022 Ama ha trattato il 15% dell'indifferenziato, l'1% dell'organico e ha selezionato il 7% del multimateriale leggero.

A parte le aree utilizzate per trasferta, gli impianti attualmente attivi sono:

- un impianto di compostaggio per le frazioni organiche, Maccarese (autorizzato per 30mila t/anno nel 2004, ma recentemente operativo per quantitativi residuali e decrescenti);
- due impianti di valorizzazione della raccolta differenziata, riconvertiti per trattare il multimateriale leggero, Rocca Cencia (attivo dal 2004) e Laurentina (2005);
- un impianto di trattamento meccanico biologico (TMB) per l'indifferenziato, Rocca Cencia (autorizzato per 230mila t/anno nel 2006, poi ridimensionato a poco più di 150mila t/anno nel 2020);
- un impianto mobile di tritovagliatura per l'indifferenziato (10mila t/anno, avviato nel 2015).

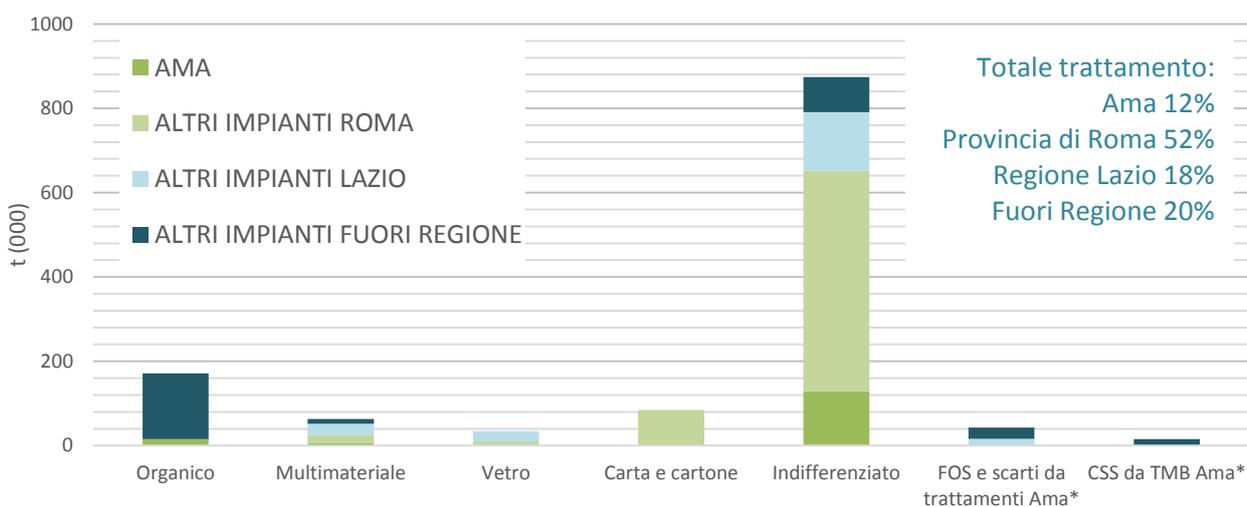


La limitata disponibilità impiantistica implica da un lato un utilizzo molto intenso degli impianti di proprietà, ai limiti della sicurezza, con ricadute negative sulla qualità dei processi di trattamento e sul rispetto delle norme tecniche; dall'altro lato pone vincoli alla realizzazione delle manutenzioni straordinarie, non sempre programmate secondo un piano efficiente, ma attuate secondo una logica "emergenziale". Ma soprattutto impone la necessità di trovare sbocchi esterni (a volte non disponibili nell'ambito regionale e a rischio di razionamenti anche improvvisi per manutenzioni straordinarie e chiusure) e quindi di inviare parte dei rifiuti romani fuori regione, per distanze anche importanti, con un sovraccarico dei costi economici ed ambientali del servizio.

Destinazione dei rifiuti e dei residui di trattamento (2021)

Come si è visto nella Tavola 2.16, nel 2021 Ama ha gestito in proprio il 13% dei rifiuti da trattare, che corrisponde al 15% dell'indifferenziato, al 9% dell'organico e al 10% del multimateriale leggero da selezionare; una parte di queste frazioni e dei relativi residui viene trattata e/o smaltita in impianti di terzi nella provincia di Roma o nel Lazio, ma la quota spedita fuori regione non è irrilevante (Tavola 2.17). La frazione più dipendente dalle esportazioni fuori regione è l'organico, seguita da quella dell'indifferenziato, con quantitativi importanti sebbene l'incidenza percentuale sia molto minore (Tavola 2.18).

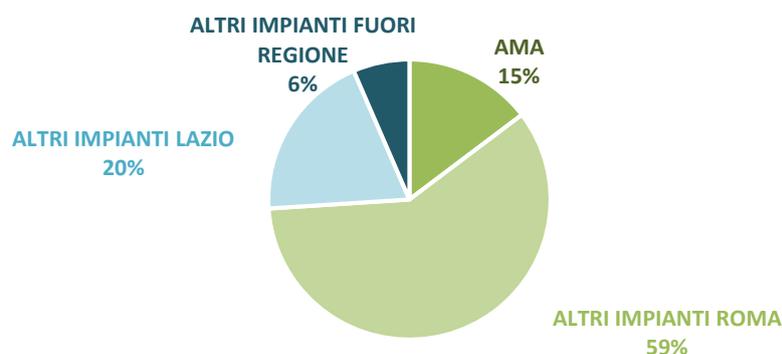
Tavola 2.17 Prima destinazione dei rifiuti prodotti a Roma e destinazione dei residui di lavorazione del TMB Ama (2021)



(*) La destinazione degli output degli impianti Ama di trattamento dell'indifferenziato è riferita al solo I semestre 2021.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.18 Destinazione dei rifiuti indifferenziati romani per area di trattamento (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.



Piano di chiusura del ciclo dei rifiuti a Roma (PGR-RM): l'impiantistica

Fatte salve le azioni attuative, in parte ancora da specificare, per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati di riduzione dei rifiuti, raccolta differenziata e percentuali di riciclo (indicati nel paragrafo precedente, cfr. Tavola 2.12), il PGR-RM prevede di raggiungere l'autosufficienza impiantistica, attraverso la realizzazione:

- dei due biodigestori di Casal Selce e Cesano (capacità 100mila t/anno ciascuno);
- di due impianti di selezione e valorizzazione delle frazioni secche (carta e multimateriale leggero) da realizzare a Rocca Cencia e a Ponte Malnome (capacità 100mila t/anno ciascuno);
- di un termovalorizzatore per i rifiuti indifferenziati e gli scarti della raccolta differenziata adottando tecnologia consolidata per il recupero energetico (capacità 600.000 t/anno);
- di impianti per il riciclo delle ceneri e di un impianto sperimentale per la cattura di CO₂;

cui dovrebbe contribuire in parte residuale il settore produttivo privato locale o tutt'al più regionale, sia per una quota integrativa di trattamento dell'organico (stimata a regime per circa 100mila t/anno), sia per l'organizzazione di Centri di riuso, sia per l'avvio a riciclo del vetro.

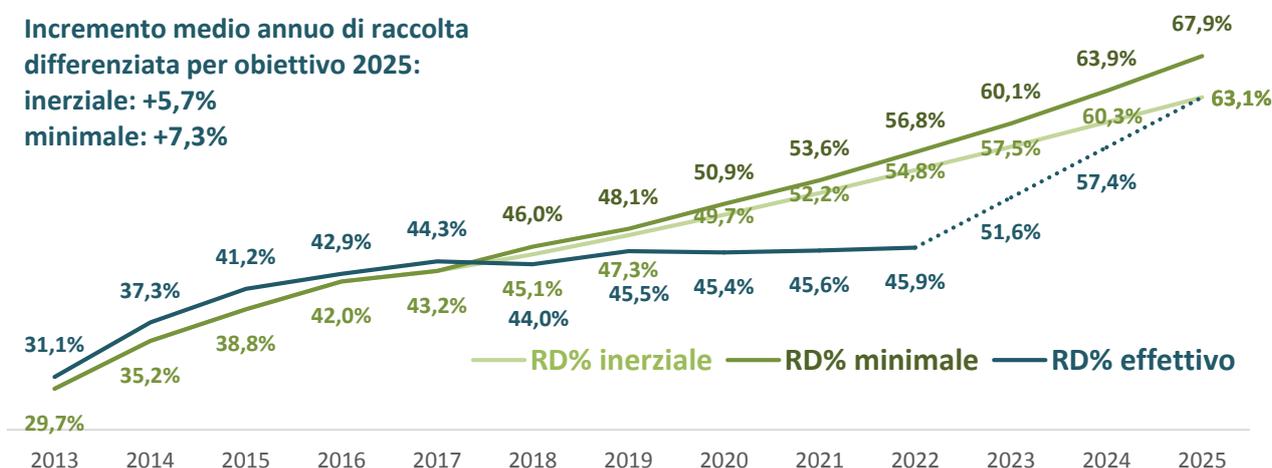
I poteri commissariali conferiti al Sindaco per il periodo 2022-2026, consentono di programmare l'impiantistica per il sub-ATO di Roma Capitale anche in deroga rispetto al Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR, approvato con DGR Lazio 4/2020).

Le considerazioni riportate in questo paragrafo, relative PRGR 2020 e al PGR-RM 2022, sono state elaborate e condivise nell'ambito di una Convenzione che l'Agenzia ha stipulato fin da ottobre 2018 con il Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale (DICEA) dell'Università La Sapienza di Roma.

Disallineamento fra proiezioni del PRGR e dati effettivi

Sebbene il PRGR 2020 non preveda la realizzazione di ulteriore capacità di termovalorizzazione, tutti gli scenari a suo tempo previsti per il sub-ATO di Roma Capitale (0 inerziale, 1 minimale, 2 intermedio e 3 avanzato) si discostano sostanzialmente dagli andamenti effettivi rilevati dal 2017, anno base delle ipotesi di partenza (Tavola 2.19). Il gap che aumenta di anno in anno pone obiettivi di incremento annuale della raccolta differenziata sempre più ambiziosi e irrealistici anche per gli scenari 0 e 1, gettando un'ombra sia sulla realizzabilità degli obiettivi tendenziali, sia sull'adeguatezza della programmazione impiantistica pluriennale deputata a chiudere il ciclo in base alle caratteristiche dei flussi attesi.

Tavola 2.19 Incrementi annui di raccolta differenziata necessari per raggiungere l'obiettivo dello scenario inerziale al 2025 fissato nel PRGR 2020 per Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA E [PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI – REGIONE LAZIO](#).



Gli scenari non si limitano a prevedere l'obiettivo di differenziata, ma indicano anche le percentuali di riciclo, che rappresentano in effetti gli obiettivi essenziali ai fini della chiusura del ciclo dei rifiuti. Nello scenario inerziale, la percentuale di riciclo è stimata all'83% per il 2017 e resta invariata rispetto alle quantità differenziate, il che significa che per una percentuale differenziata del 63% si avrebbe un riciclo effettivo del 53% dei rifiuti prodotti. Nel caso dello scenario minimale, invece, la percentuale di riciclo rispetto alla differenziata aumenta dell'1% all'anno fra il 2017 e il 2025, raggiungendo il 90%: con il 68% di differenziata, il riciclo effettivo raggiunge il 63% del totale.

Queste considerazioni sono valide per tutti e 4 gli scenari ipotizzati, e anzi a maggior ragione per quelli intermedio ed avanzato, totalmente irrealistici (raccolta differenziata regionale rispettivamente pari al 75% e all'80% nel 2025, con percentuali di riciclo effettivo del 68% e del 72%).

Sovrastimare la capacità di incrementare la raccolta differenziata e la possibilità di effettivo riciclo può condurre a un sottodimensionamento degli impianti di trattamento dell'indifferenziato e a una necessità superiore alle previsioni per quanto riguarda il fabbisogno di termovalorizzazione e di smaltimento dei residui in discarica.

Il progetto del termovalorizzatore di Roma

In questo paragrafo si procede a una stima di massima della capacità impiantistica di incenerimento di rifiuti necessaria per il sub-ATO di Roma Capitale, attraverso lo sviluppo di due distinti scenari:

- A. nello Scenario A si prendono in considerazione le proiezioni e le ipotesi di base riportate all'interno del PRGR.
- B. nello Scenario B si parte da un'assunzione completamente diversa, ovvero si considera il sub-ATO di Roma Capitale in modo svincolato dal PRGR e dall'impiantistica regionale. In quest'ultimo scenario si confronteranno inoltre le risultanze ottenute con quelle riportate nel Piano di Gestione dei Rifiuti Roma Capitale (PGR-RM) adottato con Ordinanza del Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica 2025 n. 3 del 4 agosto 2022, ai sensi dell'art. 13 della [L. 91/2022](#).

Le differenti ipotesi iniziali dei due scenari prevedono approcci e percorsi che portano a diverse valutazioni sulla capacità impiantistica necessaria alla gestione del rifiuto indifferenziato (RIInd). L'analisi sarà centrata sulle assunzioni di base in riferimento al quantitativo di RIInd, che è naturalmente legato alle proiezioni di produzione dei rifiuti totali (RU) e alla percentuale di raccolta differenziata (RD).

Nell'ambito dello **Scenario A** si prende a riferimento lo scenario inerziale del PRGR (scenario 0), utilizzando nell'analisi i dati del [Catasto Rifiuti ISPRA](#) e di AMA. Come si è visto nel precedente paragrafo, tale ipotesi rappresenta la condizione maggiormente cautelativa nell'effettuare le stime delle capacità impiantistiche per la componente indifferenziata, poiché questo scenario prevede le percentuali minori di riduzione della produzione di RU e di incremento di RD.

Nel PRGR per la stima del fabbisogno di termovalorizzazione, a partire dal quantitativo di rifiuto indifferenziato trattato nei TM e TMB si ipotizza di ottenere un quantitativo di CSS (Rifiuti a recupero energetico, CER 191210) pari al 32% dell'input; al contrario, dal 2023 le proiezioni prevedono un 30% di CSS, sotto l'ipotesi di un miglioramento delle performance impiantistiche soprattutto dal punto di vista del recupero di materia.

Tali percentuali sono molto più alte di quelle che si desumono dai dati del Catasto ISPRA della sezione gestione, che per il Lazio mostra nel periodo 2017-2020 una produzione di CSS compresa tra il 31% e il 34% dell'immesso. Scendendo al dettaglio dei 4 TMB che operano sul territorio di Roma, per il 2020 il CSS in uscita è 740mila t, pari al 22% dell'immesso (Tavola 2.20); un valore molto distante dal dato medio regionale ipotizzato nel PRGR.



Tavola 2.20 Input e produzione CSS dei TMB del Lazio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [ISPRA, CATASTO RIFIUTI](#).

I dati AMA dell'impianto di Rocca Cencia mostrano una produzione di CSS sull'immesso pari al 18% nel 2020 e al 23% nel 2021 (dopo l'intervento di revamping del 2020), una percentuale quest'ultima più alta della media regionale (31%) e in linea con la media di tutti i TMB sul territorio comunale (in prevalenza gestiti da terzi), ma inferiore al 32% del PRGR.

Applicando le tre percentuali 2020 (media regionale, media comunale e Ama) al quantitativo di rifiuti indifferenziati prodotto nel 2020 nel Sub-ATO di Roma Capitale (859mila t), si ottengono i seguenti fabbisogni annuali di incenerimento per il CSS:

- media regionale 32%: 275mila tonnellate
- media comunale 22%: 189mila tonnellate
- Ama 18%: 155mila tonnellate.

Tali ipotesi si discostano in ogni caso per difetto rispetto alle ipotesi di fabbisogno di capacità impiantistica di termovalorizzazione di CSS del PRGR che per il 2020 prevedeva 317mila tonnellate. Ne consegue che la proiezione del PRGR è ancor più cautelativa rispetto all'analisi qui sviluppata, confermando altresì che la capacità di termovalorizzazione di San Vittore sia sufficiente al fabbisogno regionale di trattamento con recupero energetico del CSS già a partire dall'orizzonte temporale del 2025 per lo scenario ZERO (inerziale).

Lo **Scenario B** prevede il fabbisogno di termovalorizzazione del rifiuto indifferenziato tal quale, prendendo in considerazione il Sub-ATO di Roma Capitale in modo svincolato dall'impiantistica regionale. In questo modo si bypassa la sezione di trattamento dei TMB e dei TM, risolvendo contestualmente anche il deficit impiantistico venutosi a creare con gli incendi dei TMB Salario e Malagrotta 2, che avevano una capacità di trattamento rispettivamente di 234mila e 280mila t/anno, e con la riduzione di capacità di Rocca Cencia, tagliata dal 2020 di circa 80mila t/anno.

In questo contesto, le capacità impiantistiche di termovalorizzazione necessarie al Sub-ATO non sono confrontabili con quelle previste dal PRGR, che aveva tra le principali ipotesi di base la termovalorizzazione del CSS e non dell'indifferenziato.

Nello Scenario B, si pone come ipotesi di base la stima della produzione di RU del Sub-ATO di Roma Capitale in linea con lo scenario ZERO del PRGR, che al 2025 prevede 1,60 milioni di tonnellate. Per la percentuale di raccolta differenziata di Roma Capitale, il PRGR prevede al 2025 il 63,1%, ma alla luce della differenza tra previsione e dato reale (al 2022 previsto 54,8%, reale 45,9%), è più realistico e cautelativo prevedere un 55%.

A partire dalle precedenti ipotesi, si ottiene una previsione al 2025 di 723mila tonnellate di indifferenziato. Per una proiezione di più lungo periodo, che preveda una riduzione della produzione di RU del 10% e una contestuale implementazione della RD fino al 65%, si ottiene un quantitativo di RInd di 532mila tonnellate. A questo quantitativo bisogna aggiungere la frazione estranea presente nella RD, con percentuali differenti nei diversi orizzonti temporali.



Tavola 2.21 Stima di produzione di RInd, Scarti da RD e conseguente potenzialità di termovalorizzazione dello scenario B

	RU	RD		RInd	Scarti RD		RInd + Scarti RD
	t	t	%	t	%	t	t
2021	1.606.247	731.820	45,6	874.427	15	109.773	984.200
2025	1.606.482	883.565	55	722.917	12	106.028	828.945
2030 (?)	1.519.510	987.682	65	531.829	10	98.768	630.597

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA E [PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI – REGIONE LAZIO](#).

Nella Tavola 2.21 si riportano i dati e le assunzioni di base per la quantificazione della capacità di termovalorizzazione del RInd e degli scarti da RD. Si è considerato come dato di partenza per le simulazioni il più recente dato Ama (2021). L'orizzonte temporale in cui verrà raggiunto il 65% di RD, ipotizzato nel PGRRM, non è dato per certo in quanto strettamente dipendente dalle politiche future che verranno messe in atto.

Il PGR-RM, nella stima della produzione di RU, prevede due possibili scenari in analogia a quanto già fatto nel PRGR. Da questi scenari previsionali si parte per stimare la capacità impiantistica necessaria per termovalorizzazione dei RInd a cui si aggiungono gli scarti della RD:

- Scenario di Piano nel Contesto Tendenziale
 - o al 2030 la produzione di rifiuti rimane stabile attorno a 1,69 milioni di tonnellate/anno e la RD raggiunge il 65%; è necessaria una capacità di trattamento termico in grado di gestire oltre 790mila t/anno;
- Scenario di Piano Contesto Obiettivo
 - o al 2030 la produzione di rifiuti si riduce a 1,55 milioni di tonnellate al 2030 e la RD raggiunge il 65%; è necessaria una capacità di trattamento termico in grado di gestire circa 730mila t/anno;
 - o al 2035 la produzione di rifiuti si riduce a 1,52 milioni di tonnellate al 2035 e la RD raggiunge il 70%; richiedendo pertanto una capacità di trattamento termico in grado di gestire circa 660mila t/anno.

Nella Tavola 2.22 si riportano sinteticamente le stime previste dal PGRRM.

Tavola 2.22 Stima di produzione di RInd, Scarti da RD e conseguente potenzialità di termovalorizzazione del PGRRM

Scenario	ANNO	RU	RD		RInd	Scarti RD	RInd + Scarti RD
		t	t	%	t	t	t
Piano Tendenziale	2030	1.690.000	1.098.500	65	591.500	203.080	794.580
Piano Obiettivo	2030	1.550.000	1.007.500	65	542.500	186.868	729.368
Programmatico	2035	1.520.000	1.064.000	70	456.000	205.899	661.899

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU [PIANO DI CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI \(2022\)](#).



In conclusione, lo **Scenario A** del PRGR (che prospetta un sistema di gestione dell'indifferenziato basato su TMB e termovalorizzazione del CSS, in cui San Vittore dovrebbe essere sufficiente ai fabbisogni regionali nello scenario inerziale al 2025), implica per Roma:

- il raggiungimento al 2025 di ambiziosi obiettivi in termini di riduzione dei rifiuti e aumento della raccolta differenziata (con obiettivi medi annui rispettivamente pari a -3,3% e +5,7%);
- una disponibilità della capacità impiantistica di TMB adeguata ai flussi indifferenziati (che al momento è invece insufficiente);
- un fabbisogno di discarica sul territorio di Roma per scarti da TMB pari al 41% dell'indifferenziato trattato, cui si aggiunge un 21% di frazione organica stabilizzata (FOS) utilizzata come strato di copertura delle discariche (TMB di Rocca Cencia, 2021, report IV trimestre 2021 Ama).

Come si è visto, gli obiettivi del PRGR per Roma, anche nello scenario inerziale, sono eccessivamente ottimisti e la capacità di TMB nel territorio limitrofo negli ultimi 5 anni è drasticamente diminuita. Inoltre, stante la mancanza di una discarica di servizio, l'organizzazione attuale non consente di chiudere il ciclo nel rispetto dei criteri di autosufficienza e di prossimità.

Lo **Scenario B** del PGR-RM, che prevede la realizzazione di un termovalorizzatore della frazione non riciclabile a servizio di Roma (con una capacità di 600mila t/anno), persegue invece correttamente la sostanziale chiusura del ciclo nei dintorni del sub-ATO Roma Capitale e implica condizioni più realistiche ed efficaci per la filiera dell'indifferenziato e degli scarti delle differenziate:

- aumento dell'autonomia impiantistica e interruzione della spedizione fuori regione di rifiuti, residui e scarti;
- superamento della tecnologia TMB, con possibilità di riconversione dei siti dedicati di Roma Capitale;
- spostamento dell'orizzonte-obiettivo dal 2025 al 2030, con previsioni più realistiche di riduzione dei rifiuti e incremento annuo di differenziata (rispettivamente -3% e +2,4%);
- fabbisogno di discarica previsto dal PRG-RM pari al 2% del volume termovalorizzato (contro il 41% del TMB).

I progetti per i due nuovi impianti Ama di trattamento dell'organico

Dopo il 2012, con l'estensione della raccolta dei rifiuti organici (FORSU) a tutta la città, questa frazione ha visto una crescita esponenziale, fino a uguagliare in peso quella delle frazioni cartacee. Stabilizzatasi intorno a una media di circa 240mila t/anno, la frazione organica è attualmente quella più in sofferenza in quanto non trova sbocchi sufficienti in regione. Facendo fronte a questo squilibrio, l'Ama a febbraio 2018 ha presentato in Regione Lazio i progetti per la realizzazione di due ulteriori impianti di compostaggio da 120mila t/anno (a Cesano e Casal Selce, entrambi nel quadrante nord-ovest della città), che dovrebbero affiancare quello esistente di Maccarese (sulla carta 30mila t/anno, ma che nel 2022 ne ha trattate solo 850), garantendo un'autonomia di trattamento in proprio vicina al 60% della produzione attuale.

Per allineare i progetti di cui sopra alle migliori tecnologie, la nuova Amministrazione Capitolina ha disposto la trasformazione dei progetti, sostituendo la tecnologia tradizionale del compostaggio aerobico con quella che rappresenta al momento la BAT del comparto, ossia la digestione anaerobica con upgrade per la produzione di biometano ([DGCa 33/2022](#)). Tali investimenti, il cui costo ammonta complessivamente a poco meno di 120 milioni di euro, sono suscettibili di essere finanziati ricorrendo ai fondi del PNRR.

Questa scelta tecnologica è stata suggerita più volte da ACoS alla precedente Amministrazione, senza alcun esito. La valutazione comparata dei costi/benefici è stata condotta sulla base di una convenzione stipulata con il Dipartimento di Ingegneria Ambientale dell'Università La Sapienza di Roma; l'analisi ha evidenziato come tale tecnologia garantisca il miglior impatto ambientale rispetto alle possibili alternative, soprattutto tenendo conto della dipendenza energetica dell'Italia dall'estero e dalla produzione termoelettrica alimentata da combustibili fossili.



Trattamento delle frazioni organiche: sostenibilità ambientale ed economica degli impianti di digestione anaerobica con produzione di biometano (DICEA)

In un'ottica di economia circolare, un sistema integrato di gestione dei rifiuti oltre al recupero di materia non può prescindere dal recupero energetico. Dal punto di vista ambientale, gli impianti di digestione anaerobica con l'upgrade per la produzione di biometano consentono:

- la valorizzazione energetica delle frazioni organiche;
- la riduzione delle emissioni GHG (gas serra) rispetto al compostaggio aerobico;
- la riduzione dell'impatto ambientale complessivo in termini di Global Warming, energia non rinnovabile, impatto respiratorio ed ecotossicità terrestre.

A livello economico, la competitività di tali impianti aumenta al crescere della taglia. I volumi della frazione organica prodotti nella Capitale garantiscono pertanto una gestione ottimale. Fra i vantaggi di questa tecnologia, si possono contare:

- l'uso del biometano per autotrazione e/o come fonte di energia per altri usi;
- l'applicazione dei CIC (Certificati di Immissione in Consumo);
- la possibilità di produzione della CO₂ ottenuta dall'upgrade da biogas a biometano, da valorizzare per usi industriali o alimentari;
- il risparmio connesso al mancato trasporto fuori regione delle frazioni organiche (con un beneficio ambientale ulteriore in termini di riduzione della CO₂ equivalente connessa al trasferimento).

La digestione anaerobica con produzione di biogas garantisce un bilancio ambientale ed energetico nettamente migliore rispetto al compostaggio aerobico, con effetti positivi anche sulla sostenibilità economica dell'impianto; a maggior ragione se trasforma il biogas in biometano, fonte di energia di riconosciuto valore e direttamente utilizzabile. La Tavola 2.23 confronta il fabbisogno energetico richiesto per trattare una tonnellata di organico in vari tipi di impianto, evidenziando che mentre il compostaggio aerobico consuma energia, la digestione anaerobica (anche con il solo biogas) presenta consumi negativi, ottenendo un bilancio netto fortemente positivo; inoltre mostra che il compostaggio emette 80 kg di CO₂ per tonnellata di rifiuto trattato, laddove la digestione anaerobica ne risparmia almeno 40.

Tavola 2.23 Impatto ambientale del trattamento dell'organico in impianti anaerobici e aerobici

Impatto ambientale in termini di:	Consumo di energia primaria (MJ/t)		Emissioni gas serra (CO ₂ equivalente kg/t)	
	media	best practice	media	best practice
Digestione anaerobica	-1.993	-4.376	-40	-169
Compostaggio aerobico	1.332	757	80	58

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU SLORACH P.C. ET AL., [ENERGY DEMAND AND CARBON FOOTPRINT OF TREATING HOUSEHOLD FOOD WASTE COMPARED TO ITS PREVENTION](#), ENERGY PROCEDIA, VOLUME 161, MARCH 2019, PAGES 17-23.



I biodigestori prospettano quindi un minor impatto ambientale complessivo, soprattutto se con upgrade per la produzione di biometano, dato che questa tecnologia evita la combustione in loco di biogas e consente di risparmiare combustibili fossili⁵. L'integrazione dei processi anaerobico e aerobico (DA + post-compostaggio) dei rifiuti organici determina una riduzione annua delle emissioni di gas a effetto serra pari a quasi il 23% di quelle di un impianto di solo compostaggio aerobico di capacità di trattamento equivalente. Inoltre, la produzione di biometano dal biogas implica una ulteriore riduzione dell'impatto ambientale complessivo per tutti i parametri: riscaldamento globale, energia non rinnovabile, impatto respiratorio ed ecotossicità terrestre.

Anche per quanto riguarda gli scarti, il bilancio dei biodigestori con fase di post compostaggio è preferibile, in quanto il fabbisogno di discarica è molto più rilevante negli impianti di semplice compostaggio aerobico. A questi vantaggi, si aggiunge il fatto che il compost prodotto è di qualità superiore e che la principale fase odorigena del processo nella digestione anaerobica avviene al chiuso e quindi non impatta sulla popolazione circostante.

Per sondare le preoccupazioni della popolazione residente nelle zone limitrofe alle aree di localizzazione degli impianti e per fornire risposte tecniche e imparziali, ACoS a maggio 2022 ha presentato un approfondimento condiviso con il DICEA ([Focus Impianti](#)) e ha pubblicato sul proprio sito istituzionale una pagina di risposte alle [FAQ](#). Rimandando a questi contributi per una lettura più approfondita, di seguito si riportano i passaggi essenziali.

Interagendo con comitati, associazioni e cittadini, sono emersi alcuni aspetti ritenuti particolarmente preoccupanti, fra cui:

- le possibili conseguenze sulla salute;
- la grande dimensione degli impianti;
- l'incremento del traffico pesante su un sistema viario ritenuto inadeguato.

La generale preoccupazione per la salute raccoglie alcuni aspetti delle preoccupazioni legate alle emissioni degli impianti (dovute all'incremento del traffico e al trattamento) e all'impiego del compost nei campi. Per quanto riguarda le emissioni di trattamento, come si è detto l'opzione impiantistica che dal biogas produce biometano e CO₂ evita l'impatto negativo della combustione. Sulla veicolazione di rischi per la salute a partire dall'uso del compost in agricoltura, inoltre, la fase di post compostaggio del digestato garantisce il completamento della fase di stabilizzazione, riducendone la fitotossicità. In questo senso, peraltro, la sicurezza sanitaria non dipende tanto dal tipo e dalla dimensione dell'impianto, quanto dalla qualità delle matrici in entrata (nel caso dei rifiuti urbani, dalla qualità della raccolta differenziata).

La dimensione degli impianti previsti a Roma (due da 100 mila t/anno) consente una gestione economicamente sostenibile e può essere definita un buon compromesso rispetto alla dimensione ottimale dell'impianto ai fini dell'efficienza produttiva (che suggerirebbe di realizzare un solo impianto da 250-300 mila t/anno): si evitano così infatti sia i rischi di eventuali interruzioni e gli impatti di un solo grande impianto, sia i costi eccessivamente elevati derivanti da una pluralità di impianti di piccole dimensioni. Una gestione frammentata in tanti impianti di piccole dimensioni è invece meno sicura, in quanto rende meno efficace il monitoraggio della qualità dei processi di trattamento, delle emissioni e dei materiali in uscita.

⁵ Incidentalmente, le attuali tensioni internazionali, politiche e sui mercati energetici, comporteranno per l'Italia incrementi di costo, senza contare gli effetti deleteri sull'ambiente nel caso si dovesse sostituire massicciamente gli attuali approvvigionamenti di gas con l'LNG (Gas Naturale Liquefatto) da fracking.



La preoccupazione del considerevole incremento del traffico pesante resta la più rilevante anche alla luce della valutazione tecnica. Nell'ipotesi di trasporto su gomma, l'aggravio del traffico pesante sulla rete viaria esistente può essere stimato per ogni impianto in circa 45 camion da 7,5 tonnellate⁶, cui si aggiungerebbe quello leggero eventualmente legato al personale impiegato. Naturalmente, anche in questi termini (tutto sommato limitati), tale traffico si aggiunge a quello locale, dandole preoccupazione nei residenti anche per le emissioni correlate. Tale aspetto è quindi quello che va curato con più attenzione, richiedendo garanzie sull'uso di mezzi a basso impatto ambientale e una specifica programmazione dei flussi in entrata e in uscita per minimizzare i passaggi.

In conclusione, i biodigestori anaerobici con upgrade per la produzione di biometano rappresentano la soluzione tecnologica più opportuna per il trattamento della FORSU romana sotto tutti i punti di vista, purché vengano rispettate alcune condizioni fondamentali di tutela e rassicurazione dei cittadini:

1. la fase di digestione anaerobica integrata con una fase di post-compostaggio aerobico, minimizza fitotossicità del compost e i rischi per la salute derivanti dall'uso in agricoltura;
2. deve essere esclusa la valorizzazione in loco del biogas, che deve invece essere completamente trasformato in biometano da utilizzare per autotrazione o da immettere in rete;
3. i cittadini devono essere sensibilizzati sull'importanza della corretta separazione dei rifiuti organici (FORSU), la cui qualità è fondamentale per la qualità del compost in uscita;
4. occorre applicare la massima trasparenza nella pubblicazione degli esiti dei monitoraggi previsti sulle emissioni e sulla qualità dei materiali in ingresso e in uscita dagli impianti;
5. minimizzare l'impatto sulla viabilità locale (privilegiare ove possibile i trasporti su ferro, l'impiego di mezzi a basso impatto ambientale, gestione degli orari e delle frequenze delle movimentazioni);
6. garantire compensazioni economiche alla popolazione locale (riduzioni della TaRi, priorità per l'uso del biometano e per opportunità di lavoro presso gli impianti, riducendo anche il traffico indotto).

I progetti per i due nuovi impianti di selezione e valorizzazione delle differenziate

La [DGCa 33/2022](#), oltre ai biodigestori, dispone la realizzazione dei due nuovi impianti di selezione delle raccolte differenziate secche, ognuno per una capacità di trattamento 100mila t/anno, previsti per valorizzare le frazioni cartacee, la plastica e il metallo. Gli impianti, localizzati nelle aree Ama di Ponte Malnome e di Rocca Cencia, tratteranno le differenziate eliminando le frazioni estranee, migliorando la qualità dei flussi al fine del riciclo e quindi incrementandone il valore di mercato. Tali investimenti, il cui costo ammonta complessivamente a circa 42 milioni di euro, sono suscettibili di essere finanziati ricorrendo ai fondi del PNRR.

Al momento attuale, esistono due impianti di selezione attivi (via Laurentina e Rocca Cencia), ma trattano solo il multimateriale leggero (plastica e metallo) con una capacità di trattamento molto bassa (complessivamente pari al 7% del totale prodotto nel I semestre 2022).

⁶ La stima tiene conto della potenzialità massima di trattamento annuo di ognuno dei due biodigestori (100 mila tonnellate/anno) e delle giornate di lavoro (circa 310 giornate dal lunedì al sabato), talché ogni giorno potrebbero entrare 320 tonnellate di organico, corrispondenti a circa 45 camion con portata da 7,5 tonnellate.



2.3 Dati economici

Bilanci di esercizio Ama

Per quanto riguarda i bilanci di esercizio di Ama, nel primo quadrimestre 2021 sono stati approvati i bilanci relativi agli anni dal 2017 al 2019 ([DGCa 44/2021](#)) e contestualmente Roma Capitale ha approvato un Piano di risanamento dell'azienda ([DAC 22/2021](#)). In seguito, alla fine di luglio, è stato approvato anche il bilancio 2020 ([DGCa 169/2021](#)), mentre quello 2021 è atteso per novembre.

L'approvazione dei bilanci dal 2017 al 2019 era stata sospesa a causa di importi significativi di crediti TaRi inesigibili e di crediti non riconciliati che Ama vantava nei confronti di Roma Capitale, per un totale di oltre 230 milioni di euro. A tale criticità se ne aggiungevano altre, fra cui quelle legate alla svalutazione del patrimonio immobiliare precedentemente conferito alla società dal socio, al deficit impiantistico, alla esternalizzazione di servizi, a costi elevati e altre inefficienze organizzative. Il ritardo nell'approvazione dei bilanci ha determinato inoltre la sospensione dei finanziamenti da parte delle banche e quindi una crisi di liquidità.

La Tavola 2.24 riporta alcune voci di bilancio strettamente relative alla gestione dei rifiuti. Tornato in attivo nel 2019 dopo due anni di perdite (con un ruolo importante delle voci svalutazione crediti e rettifiche di attività finanziarie, soprattutto nel 2017), il risultato di esercizio nel 2020 produce utile per quasi 28 milioni di euro. Il risultato fortemente positivo del 2020 è ascrivibile in gran parte alla riduzione dei costi dei servizi e del personale conseguente alla gestione covid-19, che ha comportato una riduzione importante dei rifiuti prodotti e dei relativi costi di raccolta e smaltimento, in misura più che proporzionale rispetto alla riduzione pur significativa del corrispettivo contrattuale TaRi e nonostante l'aumento dei costi di trattamento rifiuti e gestione impianti.

Come si può vedere nella tavola sotto, i risultati negativi del 2017 e del 2018 hanno determinato una riduzione del patrimonio netto da 275 milioni di euro a 52 milioni di euro (-81%); successivamente, lo stesso è stato incrementato in ragione degli utili del biennio seguente, fino a 88,8 milioni di euro (2020).

Tavola 2.24 Sintesi di alcune informazioni dai bilanci Ama (2015-2020)

Bilanci di esercizio (mln di euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Δ 20/19	Δ 20/15
Capitale sociale	182,4	182,4	182,4	182,4	182,4	182,4	-	-
Patrimonio netto	302,0	275,2	60,3	52,0	57,6	88,8	54,2%	-70,6%
Valore della produzione, di cui:	796,5	809,8	810,1	815,7	793,0	785,2	-1,0%	-1,4%
<i>Ricavi da contratto di servizio igiene urbana</i>	720,2	724,3	737,5	708,7	709,6	702,0	-1,1%	-2,5%
<i>Recupero materiali da raccolta differenziata</i>	9,0	9,2	10,0	15,5	17,3	15,8	-8,7%	76,9%
<i>Trattamento rifiuti</i>	2,6	0,7	1,1	1,4	1,3	1,5	13,8%	-42,1%
<i>Contributi</i>	14,5	14,3	7,5	7,3	6,0	5,0	-16,5%	-65,4%
Costi della produzione, di cui:	766,2	769,6	898,4	811,8	787,7	747,1	-5,1%	-2,5%
<i>costi per il personale</i>	360,3	360,0	354,5	258,0	351,9	341,6	-2,9%	-5,2%
<i>svalutazione crediti</i>	26,8	29,4	120,3	33,1	1,6	0,7	-60,1%	-97,6%
<i>accantonamenti f.do sval. crediti</i>	0,7	4,4	120,0	33,1	1,6	0,7		-6,5%
<i>accantonamenti f.do sval. crediti TaRi</i>	26,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0		-100,0%
<i>accantonamenti per rischi</i>	5,1	11,5	38,5	23,5	19,0	17,6	-7,4%	246,5%
<i>costi per servizi, di cui:</i>	257,0	257,4	279,6	289,7	327,4	305,3	-6,8%	18,8%
<i>pulizia e bonifica aree pubbliche e private</i>	3,1	5,2	5,7	3,0	6,8	5,6	-18,1%	79,0%
<i>smaltimento rifiuti indifferenziati</i>	120,0	120,5	141,8	136,6	140,1	130,7	-6,7%	8,9%
<i>raccolta differenziata</i>	32,9	31,5	36,7	40,2	55,9	49,4	-11,7%	49,9%
<i>trattamento rifiuti e gestione impianti</i>	26,7	25,1	25,1	26,3	27,1	29,5	8,6%	10,4%
Totale rettifiche attività/passività finanziarie	0,0	0,0	-120,8	-0,3	0,0	-1,0	-	-
Risultato di esercizio	0,9	0,6	-227,0	-12,0	1,8	27,8	26	27

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



La crisi di liquidità derivante dalla sospensione dei finanziamenti bancari ha determinato nel periodo la necessità per Ama di trattenere senza riversare parte della TaRi riscossa, accumulando un debito complessivo nei confronti di Roma Capitale per circa 255 milioni di euro. Nel corso del 2020 sono stati restituiti oltre 156 milioni fra compensazioni su crediti pregressi e riduzione dei corrispettivi mensili; il debito residuo al 30 aprile 2021 è inferiore ai 4 milioni di euro.

In questo quadro, il Piano di risanamento approvato nel 2021 affronta le criticità indicate, risolvendone alcune e programmando azioni correttive di breve, medio e lungo termine per le altre. Il Piano è intervenuto innanzi tutto con una ripatrimonializzazione progressiva che alla fine di agosto 2021 ammonta complessivamente a 256,4 milioni di euro, importo sostanziato dalla rinuncia a un credito di 106,4 milioni di euro che Roma Capitale vantava verso Ama e da un versamento totale di 150 milioni di euro in cassa. Le perdite accumulate (237 milioni di euro) sono state coperte dalle riserve per circa la metà (119 milioni di euro) e per 118 milioni di euro sono andate a decremento del capitale sociale, sceso da 182 a 64 milioni di euro e quindi nuovamente incrementato grazie alla ricapitalizzazione (214 milioni di euro ad agosto 2021).

La Tavola 2.25 descrive gli investimenti di Ama in bilancio, che nel 2020 superano i 20 milioni di euro. Le voci più rilevanti sono quelle dei veicoli per la raccolta (85% degli investimenti totali) e altri servizi (6%), incrementati di 86 unità, mentre le altre tutte insieme non arrivano al 9%.

Sul fronte della dotazione impiantistica per la chiusura del ciclo dei rifiuti, le manutenzioni programmate sull'impianto di Rocca Cencia sono state eseguite solo parzialmente sia a causa dell'emergenza causata dalla crisi degli sbocchi, sia per via delle restrizioni imposte dal covid-19. I volumi autorizzati di trattamento e di trasferimento presso l'impianto, sequestrato a luglio 2020 e affidato a un Amministratore Giudiziario, sono stati inoltre ridimensionati rispettivamente del 33% e del 40%, in seguito alla revisione dell'AIA da parte della Regione Lazio. Questo provvedimento ha ulteriormente ridotto l'autonomia di trattamento della Capitale, rendendo più pressante la necessità di adeguamento del parco impianti a servizio della Capitale.

Nelle more della progettazione e realizzazione dell'impiantistica, il Piano di risanamento pone delle linee di efficientamento di breve periodo legate alla gestione del personale, alla riorganizzazione della raccolta dei rifiuti, al potenziamento e rinnovamento della flotta (soprattutto quella funzionale alle attività di raccolta e di spazzamento), all'internalizzazione dei servizi più onerosi e alla realizzazione di aree di trasferimento per allentare il rischio di crisi degli sbocchi.

Tavola 2.25 Andamento degli investimenti di Ama (2014-2020)

Investimenti (mln euro)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Impianti trattamento/smaltimento rifiuti	1,9	3,1	0,7	0,4	0,2	0,3	0,2
Strutture fisiche di impresa	2,9	11,7	2,2	2,3	0,8	0,7	0,5
Veicoli e attrezzature per la raccolta meccanizzata	11,0	8,6	8,0	11,7	4,1	8,0	17,1
Veicoli e attrezzature per servizi diversi	13,5	5,2	2,2	0,9	6,1	3,5	1,3
Veicoli e attrezzature per lo spazzamento	1,5	0,5	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2
Attrezzature	1,2	0,3	0,1	0,5	0,6	0,4	0,2
Sistema organizzativo informatico	0,3	0,3	0,6	0,2	1,0	2,7	0,7
TOTALE	32,3	29,7	14,0	16,2	13,0	15,7	20,2

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

Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) e definizione dei Piani Economico Finanziari (PEF)

A partire dal 2020, le risorse necessarie per l'erogazione del servizio sono stabilite nel rispetto del Metodo Tariffario per il servizio integrato di gestione dei Rifiuti (MTR), definito da Arera in adempimento delle nuove funzioni di regolazione del ciclo dei rifiuti. I periodi regolatori sono di durata quadriennale: il primo per gli anni 2018-2021 (Arera [443/2019/R/rif](#) e s.m.i.); il secondo per gli anni 2022-2025 (Arera [363/2021/R/rif](#)).



Tavola 2.26 Descrizione dei costi fissi e variabili come ridefiniti da Arera nel MTR

COSTIVARIABILI	
CRT	raccolta e trasporto rifiuti indifferenziati da RS PAP e CdR fino a impianti + lavaggio contenitori e cassoni indifferenziata + gestione dati
CTS	trattamento e smaltimento, costi TMB per quota smaltimento residui senza recupero
CRD	raccolta e trasporto delle differenziate da RS PAP e CdR fino a impianti + lavaggio contenitori e cassoni differenziata + gestione dati
CTR	trattamento e recupero differenziate + costi TMB per quota a recupero energetico + compostaggio/digestione anaerobica
-b*AR	quota in detrazione dei proventi vendita materiali/energia non Conai
-b(1+ω)*ARConai	quota in detrazione dei proventi vendita materiali Conai
COI tv EXP	oneri variabili attesi per miglioramento qualità o ampliamento perimetro
(1-γ)RC tv	quota di conguaglio costi variabili di competenza dell'anno
COSTI FISSI	
CSL	spazzamento lavaggio e raccolta rifiuti abbandonati
CC	costi comuni
CK	costi del capitale
COI tf EXP	oneri fissi attesi per miglioramento qualità o ampliamento perimetro
(1-γ)RC tv	quota di conguaglio costi fissi di competenza dell'anno

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONE ARERA [443/2019/R/rif.](#)

L'MTR non sostituisce del tutto il price-cap del metodo normalizzato di cui al [DPR 158/1999](#), ma lo integra e lo definisce in grande dettaglio, introducendo una serie di coefficienti e parametri che gli enti locali responsabili del servizio fissano e che applicati al costo storico determinano le risorse da coprire in tariffa e l'incremento massimo consentito. Il nuovo sistema di adozione dei piani finanziari è certamente più rigido di quello precedente e prevede un ulteriore controllo finale da parte di Arera, che approva le predisposizioni tariffarie proposte e inviate da parte dei comuni.

Secondo lo schema delle nuove definizioni dell'MTR, la struttura dei costi operativi va riclassificata, dando luogo a una discontinuità da superare gradualmente grazie ad un sistema di conguagli differiti (Tavola 2.26).

La regolamentazione a livello centrale sacrifica parte della flessibilità e della discrezionalità delle gestioni locali al fine di aumentare la trasparenza contabile e, in prospettiva, l'efficienza del settore, secondo la logica dei fabbisogni e dei costi standard. Anche il riferimento al costo storico rispetto al metodo normalizzato è più vincolante e, invece di prendere in considerazione quale base di partenza i costi preconsuntivi dell'anno precedente (t-1), tiene conto dei costi di esercizio di due anni prima (t-2). Il PEF che l'ente locale deve sottoporre all'approvazione di Arera deve contenere una dettagliata documentazione:

- un piano degli investimenti necessari a conseguire gli obiettivi;
- la specifica dei beni e servizi necessari, propri o di terzi;
- le risorse finanziarie necessarie;
- una relazione riguardante:
 - o il modello gestionale e organizzativo e la motivazione di eventuali variazioni;
 - o i livelli di qualità del servizio con motivazione delle variazioni;
 - o la ricognizione degli impianti;
- una tabella riepilogativa con le voci dei costi di gestione e del capitale.

L'obiettivo è il raggiungimento dell'equilibrio economico/finanziario e il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Il riconoscimento da parte di Arera dei costi proposti dal gestore e dal comune avviene inoltre previa verifica di alcuni requisiti, fra cui:

- l'appartenenza delle attività da coprire in tariffa al perimetro del servizio;
- la coerenza con i costi degli esercizi precedenti;
- la riclassificazione delle voci di costo;



- la corretta applicazione del price-cap (limite all'incremento delle risorse necessarie da coprire con la tariffa) secondo il tasso di inflazione programmata, un coefficiente di efficientamento ed altri parametri da fissare all'interno di intervalli predefiniti in relazione agli obiettivi di miglioramento, nonché a eventuali variazioni della quantità o della tipologia di prestazioni previste.

Con l'avvio del secondo periodo di regolazione (MTR-2) il criterio generale del riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento non solo viene rispettato, ma viene esteso alla regolazione delle tariffe di trattamento, recupero e smaltimento, per incentivare la valorizzazione dei rifiuti e l'economia circolare, penalizzando il ricorso alla discarica. Fra i criteri di incentivazione, rientrano anche quelli di prossimità per la chiusura del ciclo dei rifiuti, che rimandano a una gestione responsabile da parte delle comunità locali, dal punto di vista sia delle amministrazioni che organizzano il servizio, sia della popolazione che collabora al buon esito della raccolta. La tariffa applicata ai cittadini, infatti, a parità di altre condizioni tenderà a diminuire all'aumentare della raccolta differenziata, delle percentuali di riutilizzo, riciclo e recupero, della prossimità dell'impiantistica di chiusura del ciclo.

In questo quadro regolamentare, i PEF approvati sin qui da Roma Capitale, sebbene rispettino tutti i passaggi e motivino in grande dettaglio le decisioni assunte all'interno degli intervalli consentiti, non sono stati ancora oggetto di approvazione esplicita da parte dell'autorità nazionale.

Per il triennio 2020-2022, la Tavola 2.27 elenca e descrive i coefficienti, i fattori e i rispettivi intervalli all'interno dei quali Roma Capitale poteva fissare i valori che contribuiscono a definire il piano finanziario e le risorse necessarie da coprire mediante TaRi.

Tavola 2.27 Coefficienti e fattori fissati da Roma Capitale per definire i PEF 2020/2021/2022 nell'ambito degli intervalli di riferimento stabiliti da Arera nel MTR

Coefficienti/fattori	descrizione	MTR		Roma		
		minimo	massimo	2020	2021	2022
coefficiente di gradualità γ	quota di conguaglio recuperabile riferito allo scostamento fra costi consuntivati al t-2 e gettito tariffario al t-2	-0,9	-0,5	-0,7	-0,7	-0,7
(1+ γ)		0,1	0,5	0,3	0,3	0,3
elemento r	numero di rate per recuperare il conguaglio γ	0	4	2	2	2
fattore di sharing b	quota dei proventi che il gestore può trattenere dalla vendita di materiali separati/ energia	0,3	0,6	0,6	0,35	0,3
fattore di sharing ω	fattore correttivo del fattore b per i ricavi da Conai	0,1	0,4	0,4	0,15	0,4
coefficiente X	riduce il limite di incremento del gettito tariffario in funzione dell'obiettivo di recupero produttività	-0,5%	-0,1%	-0,25%	-0,25%	-0,40%
coefficiente QL	aumenta il limite di incremento del gettito tariffario in funzione di obiettivi di miglioramento della qualità	0%	2%	1,50%	1,50%	3,00%
coefficiente PG	aumenta il limite di incremento del gettito tariffario in funzione di incremento dei servizi nel perimetro	0%	3%	1,50%	1,50%	1,50%
rpi	inflazione programmata per il t0	1,7%	1,7%	1,70%	1,70%	1,70%
RHO = rpi - X + QL + PG	Incremento massimo percentuale del gettito tariffario al t0 (2020)	1,2%	6,6%	4,5%	4,5%	5,8%

Nota: per semplicità di lettura, la tavola riporta solo gli intervalli di riferimento per Roma, individuati tenendo conto delle caratteristiche dei costi della Capitale rispetto al benchmarking di riferimento e del segno degli scostamenti totali delle entrate tariffarie effettive 2018 fisse e variabili rispetto ai rispettivi costi ridefiniti.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONE ARERA [443/2019/R/rif](#) E DAC DI APPROVAZIONE DEI PEF DI ROMA CAPITALE.



Il criterio di base per definire il piano 2020 rispetto ai consuntivi 2018 è stata la gradualità, per cui in caso di scostamenti, si possono definire fino a un massimo di quattro rate di conguagli, da distribuire fino al 2023 e da quantificare in base al coefficiente γ , che rappresenta l'efficacia del servizio, essendo a sua volta composto di tre parti riferite al conseguimento degli obiettivi di raccolta differenziata (γ_1), di efficacia della preparazione per il riutilizzo/riciclo (γ_2) e di soddisfazione degli utenti (γ_3). Roma Capitale per tutti questi coefficienti ha scelto di adottare un valore intermedio; viene quindi stabilito di portare in tariffa il 30% (calcolato come $1-\gamma=1-0,7=0,3$) dei conguagli totali diviso in due rate, che corrispondono a un valore positivo pari a 7,3 milioni di euro per i costi variabili e a un valore negativo pari a 9,9 milioni di euro per i costi fissi.

La struttura del metodo tariffario è improntata secondo i principi incentivanti dell'Arera, che si riscontrano innanzi tutto nel price-cap, che in questa versione comprende la possibilità di aumentare l'incremento tariffario in ragione di due termini da dedicare al miglioramento della qualità e all'ampliamento del servizio (costi incentivanti); il valore incrementale scelto nel 2020 da Roma Capitale per queste componenti rispetto agli intervalli previsti è intermedio per quanto riguarda le aspettative di ampliamento dei servizi (PG), piuttosto alto per gli incrementi di qualità (QL), mentre è relativamente bassa la quantificazione percentuale del recupero di efficienza (X); nel 2022, il fattore QL e quello X sono stati però entrambi incrementati.

Il principio di fondo della regolamentazione incentivante viene inoltre esteso ai ricavi derivanti dalla valorizzazione delle raccolte differenziate, che non vengono integralmente detratti dai costi, ma che possono rimanere per quota parte al gestore in funzione di parametri stabiliti dall'ente locale responsabile (fattori di sharing); questi fattori sono fissati per Roma nel 2020 all'estremità alta dell'intervallo consentito, con l'effetto di portare in detrazione sulla tariffa la massima quota possibile di ricavi da valorizzazione delle raccolte differenziate (84%), mentre Ama può trattenere il rimanente 16%; nel triennio questa quota è andata inoltre complessivamente diminuendo.

Una volta fissati tutti questi coefficienti, tenendo conto del tasso di inflazione programmata (1,7% per ognuno degli anni dal 2020 al 2022), viene definito il massimo tasso ammesso di incremento delle risorse necessarie rispetto al gettito di due anni prima:

- 2020: 4,5%;
- 2021: 4,5%;
- 2022: 5,8%.

Roma Capitale ha inoltre deciso di fare ricorso alle anticipazioni disposte dalla Cassa per i Settori Energetici e Ambientali (CSEA, [circolare 36/2019/RIF](#)), destinate alla copertura nelle minori entrate tariffarie 2020 causate dall'adozione di riduzioni tariffarie e di misure a tutela delle utenze non domestiche per l'emergenza covid (Arera [158/2020/R/rif](#) e [238/2020/R/rif](#)). Le anticipazioni della CSEA verranno restituite in tre rate di pari importo con scadenza al 31 dicembre del 2021, del 2022 e del 2023. L'anticipazione per le mancate entrate TaRi delle utenze non domestiche richiesta da Roma Capitale ammonta a 35,1 milioni di euro; a tale importo si aggiungono circa 2,4 milioni di euro per agevolazioni da destinare alle utenze domestiche disagiate, che invece incidono sui costi variabili e che, se necessario, consentono di innalzare del 3% il limite Rho stabilito per l'incremento tariffario.

I valori dei PEF del triennio osservato sono riportati sinteticamente nella Tavola 2.28. Il costo totale per la determinazione della tariffa 2022, ricostruito secondo i criteri descritti sopra, approvato da Roma Capitale con [DAC 23/2022](#) e inviato ad Arera per le verifiche regolamentari, è pari a 799,3 milioni di euro (iva inclusa); come si può osservare, è rimasto invariato fra il 2020 e il 2021, per poi diminuire del 4% nel 2022. Quest'ultimo risultato vede una diminuzione dei costi complessivi che afferiscono sia alla parte variabile, sia alla parte fissa della tariffa (rispettivamente -2% e -3%). Per la parte variabile, la diminuzione più importante si nota in relazione alle due voci di costo riferite ai rifiuti indifferenziati: raccolta/trasporto (-8%) e trattamento/smaltimento (-9%); per la raccolta differenziata la riduzione è più contenuta (-3%), mentre i costi di trattamento/recupero sono in lieve aumento (+1%).



Tavola 2.28 PEF 2020/2021/2022 di Roma Capitale

PIANI ECONOMICO FINANZIARI (MTR - ARERA)	2020		2021		2022		Δ	
	Ciclo RU	Roma Capitale	Ciclo RU	Roma Capitale	Ciclo RU	Roma Capitale	2021/20	2022/21
Raccolta e trasporto indifferenziati CRT	105,9		90,1		82,7		-15%	-8%
Trattamento e smaltimento rifiuti urbani CTS	150,3		151,9		138,8		1%	-9%
Trattamento e recupero rifiuti urbani CTR	30,8		31,5		31,9		2%	1%
Raccolta e trasporto differenziate CRD	165,8		186,9		181,6		13%	-3%
Spese variabili comunicaz./prevenz. CQexp-tv					0,1			
Incentivi variabili ob. miglioramento COlexp-tv					23,7			
Proventi da recupero materia e energia AR	8,1		8,9		6,7		11%	-25%
<i>Fattore di sharing b</i>	0,6		0,4		0,3		-42%	-14%
Proventi dopo sharing b (AR)	4,8		3,1		2,0		-35%	-36%
Ricavi Conai Arconai	7,6		8,6		9,2		13%	7%
<i>Fattore di sharing b(1+w)</i>	0,8		0,4		0,4		-52%	5%
Ricavi dopo sharing b(1+w) ARconai	6,4		3,4		3,9		-46%	12%
Conguaglio costi variabili RCTv	48,6		35,7		35,7		-26%	0%
<i>Coefficiente gradualità (1+γ)</i>	0,3		0,3		0,3		0%	0%
<i>Rateizzazione r</i>	2,0		2,0		2,0		0%	0%
Quota conguaglio costi variabili $(1+\gamma)RCTv/r$	7,3		5,4		5,4	-8,2	-26%	-153%
IVA indetraibile		47,5		46,8		47,8		
TOTALE TARIFFA PARTE VARIABILE		496,3		505,9		497,8	2%	-2%
Spazzamento e lavaggio CSL	121,9		128,9		127,6		6%	-1%
Gestione tariffe e rapporti utenti CARC	19,9	0,32	21,5	0,32	9,9	3,9	8%	-37%
Altri costi comuni CGG+Coal	74,1		71,2		70,3		-4%	-1%
Uso del capitale CK	49,8	36,5	33,2	36,5	36,2	30,1	-33%	-5%
Spese fisse comunicazione/prevenzione Cqexp-tf					5,5			
Incentivi fissi obiettivi miglioramento COlexp-tf					0,9			
Conguaglio costi fissi -RCTf	-66,0		-47,2		-47,2		-28%	0%
<i>Coefficiente gradualità (1+γ)</i>	0,3		0,3		0,3		0%	0%
<i>Rateizzazione r</i>	2,0		2,0		2,0		0%	0%
Quota conguaglio costi fissi $(1+\gamma)RCTf/r$	-9,9		-7,1		-7,1		-28%	0%
IVA indetraibile		28,3		26,7		24,3		
TOTALE TARIFFA PARTE FISSA		320,9		311,2		301,5	-3%	-3%
TOTALE TARIFFA VARIABILE E FISSA		817,2		817,2		799,3	0%	-2%
Tutela utenze domestiche oneri variabili		2,4						
Scostamenti attesi covid parte variabile			1,0					
Quota conguagli su costi variabili da recuperare			7,3					
Rinvio riduzione attesa C19 quota variabile UND		-35,1		11,7				
Scostamenti attesi covid parte fissa			3,5					
Quota conguagli su costi fissi da recuperare			-9,9					
TOTALE TARIFFA FINALE		819,6		830,7		799,3	1%	-4%

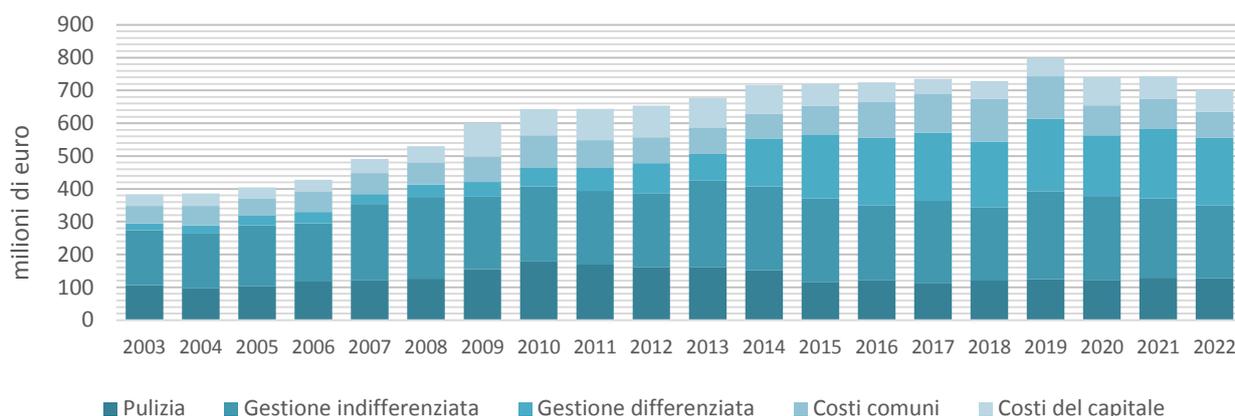
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONE ARERA [443/2019/R/rif](#), [DAC 2018/2020](#), [DAC 60/2021](#) E [DAC 23/2022](#).

Le voci della parte fissa sono invece tutte in diminuzione, a cominciare dai rapporti con gli utenti per la gestione della tariffa (CARC, -37%) e a seguire dai costi del capitale (-5%), dagli altri costi comuni (-1%), fino ai costi di spazzamento e lavaggio (-1%).

La Tavola 2.29, mostra graficamente l'andamento nel tempo delle voci di costo al netto dell'iva, aggregate per funzioni e servizi durante tutto il periodo tariffario.



Tavola 2.29 Andamento delle voci di costo nei PF/PEF annuali Ama (netto iva)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DCC E DAC DI APPROVAZIONE DEI PF/PEF DI ROMA CAPITALE.

La spesa che ha avuto la dinamica più accentuata è stata per ovvi motivi quella della gestione differenziata, che negli ultimi anni oscilla intorno ai 200 milioni di euro, a seguito di un'accelerazione avviata a partire dal 2010. Proprio nel 2010, la pulizia delle strade ha toccato un apice (179 milioni), per poi diminuire trasferendo risorse alla raccolta differenziata, ma con risultati sul fronte del decoro progressivamente peggiori, nonostante la spesa sia risalita a quasi 130 milioni negli ultimi due anni. La gestione indifferenziata invece ha oscillato fra i 225 milioni del biennio 2011/2012 e i 270 milioni del 2019, anno gravato dalla gestione straordinaria degli sbocchi dovuta all'incendio del TMB Salario a dicembre 2018.

I costi comuni nel 2022 ammontano a 78 milioni di euro (lo stesso valore del 2012), in diminuzione notevole dopo un intero decennio di continua crescita fino al massimo di circa 130 milioni di euro toccato nel biennio 2018/2019. Il costo del capitale nel 2022 è pari a 66 milioni di euro, in rientro dopo aver raggiunto un massimo di 86 milioni nel 2020 a seguito dei problemi con le banche dovuti alla mancata approvazione dei bilanci; un costo, quello del 2020, che supera quello medio annuo massimo di questa voce (76 milioni di euro), raggiunto nel periodo 2007-2013 a seguito della realizzazione di tutti gli investimenti in impiantistica.

Indici di efficienza e di efficacia: costi totali, costi unitari e risultati

Partendo dalla gestione differenziata, che ha seguito il più forte incremento di spesa nel tempo, la Tavola 2.30 evidenzia il rapporto costi/risultati in termini di percentuale di differenziata, mostrando un'ottima correlazione positiva nell'intero periodo, indizio dell'efficienza dell'incremento di spesa. In realtà, andando ad esaminare separatamente i periodi fino al 2015 e dal 2016 in poi, la correlazione è confermata per il primo intervallo, mentre più di recente diventa poco significativa e negativa, con un andamento erratico della previsione di spesa, senza risultati apprezzabili di aumento della differenziata.

Tavola 2.30 Efficacia della gestione differenziata: costo in Piano Finanziario e percentuale



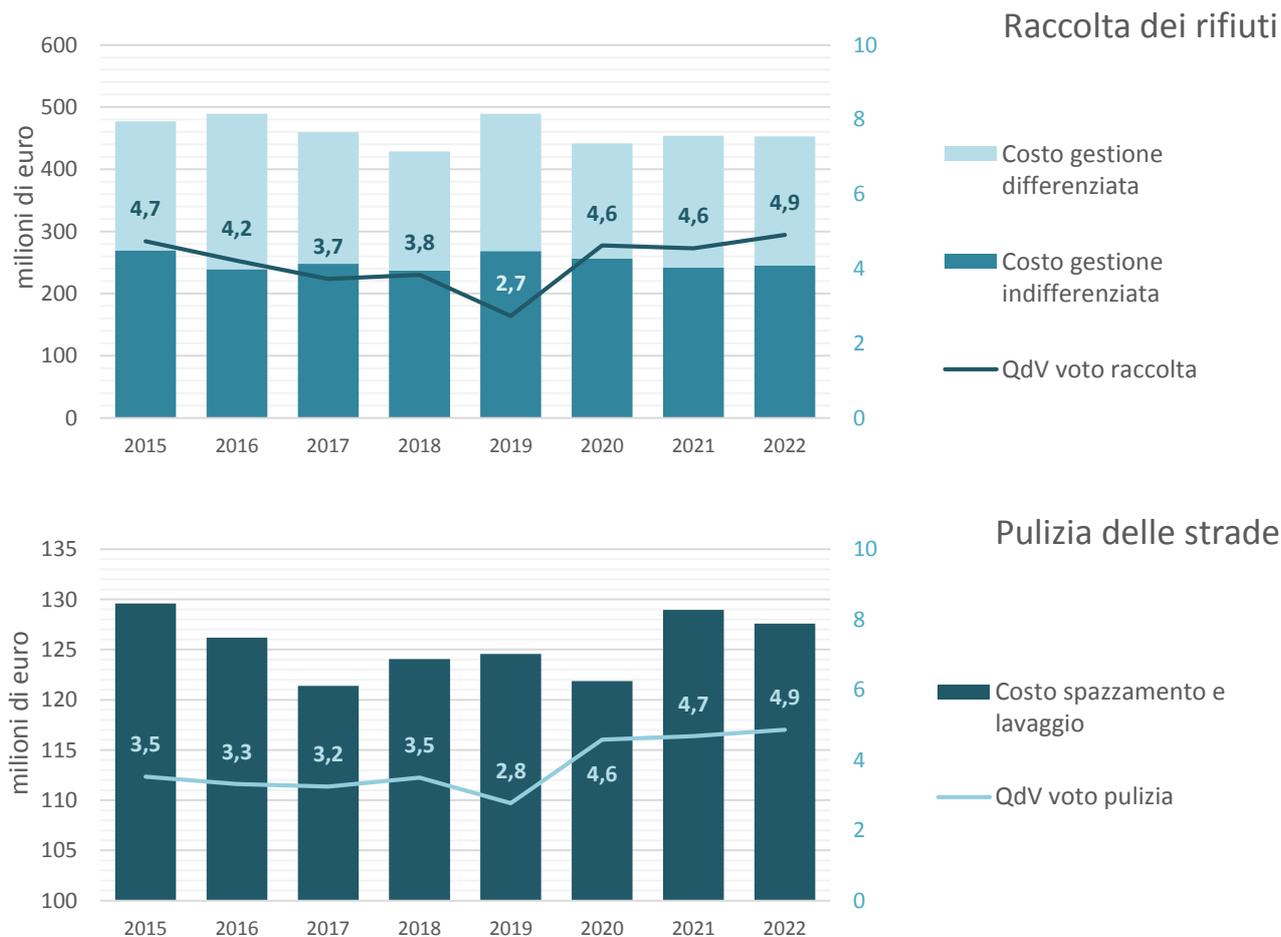
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU RISORSE NECESSARIE PREVISTE NEI PIANI FINANZIARI AMA.



D'altra parte, la spesa media annuale finanziata in tariffa negli ultimi 7 anni è pari a 211 milioni di euro, di poco superiore alla spesa del 2015 (208 milioni), anno in cui è stato raggiunto il 41% di differenziata. L'esaurimento dell'effetto delle riorganizzazioni della raccolta operate fra il 2012 e il 2014 ha quindi lasciato il posto a un andamento sostanzialmente stazionario della percentuale di differenziata, piuttosto indipendente dalle variazioni pur significative dei costi approvati di anno in anno. È quindi prioritario adottare gli ulteriori provvedimenti di riorganizzazione prospettati dal PGR-RM e verificarne l'efficacia nel dare nuovo impulso al settore.

Tenendo conto della stasi nei risultati del servizio che si è verificata nel periodo dal 2015 al 2022, la Tavola 2.31 indaga l'efficacia della spesa in termini di soddisfazione dei cittadini, mettendo in relazione l'andamento dei costi previsti nei piani finanziari per le principali linee di servizio con i voti espressi dai cittadini sulla raccolta dei rifiuti e sulla pulizia delle strade, nell'ambito delle varie edizioni dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali svolta annualmente dall'Agenzia a partire dal 2007. L'analisi comparata delle serie storiche non evidenzia alcuna correlazione significativa: l'indice di correlazione fra costo e voto della pulizia è basso (+0,27) e quello relativo al voto sulla raccolta rifiuti è addirittura negativo sia rispetto ai costi della differenziata, sia rispetto a quelli complessivi di entrambe le gestioni, differenziata e indifferenziata (rispettivamente -0,22 e -0,33).

Tavola 2.31 Andamento dei costi del servizio di igiene urbana e voto dei romani (2015-2022)

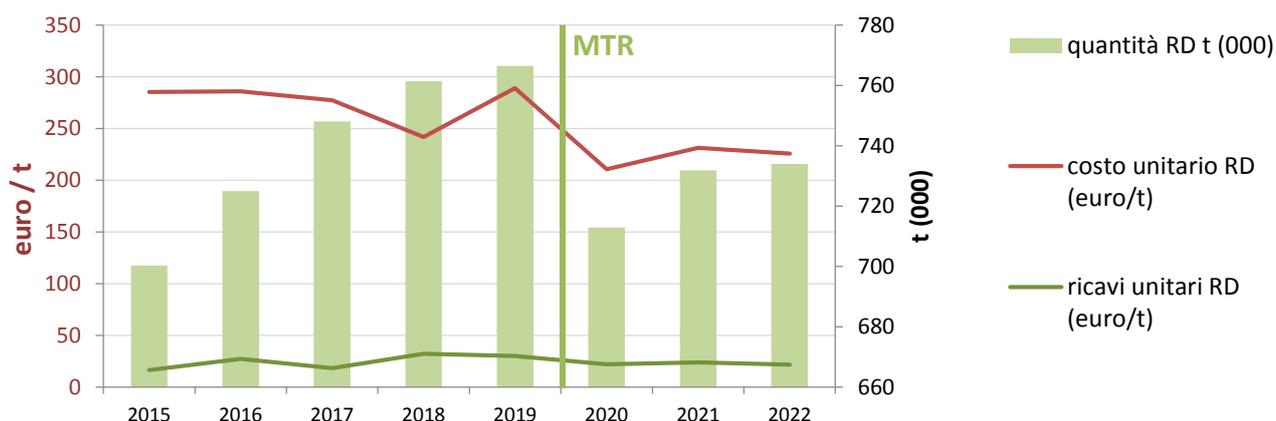


Nota: i voti per il servizio di pulizia e di raccolta dei rifiuti sono tratti dall'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolta annualmente da ACOS a partire dal 2007.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RISORSE NECESSARIE PREVISTE NEI PIANI FINANZIARI AMA E INDAGINE ACOS SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

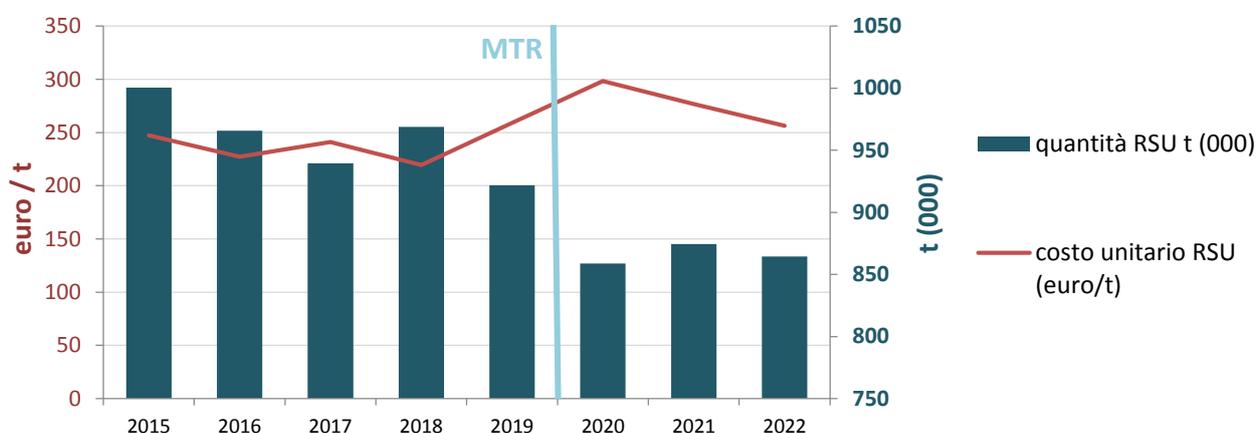


Tavola 2.32 Piani finanziari: gestione differenziata, costi unitari e ricavi unitari (2015-2022)



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E PIANI FINANZIARI AMA, VARI ANNI.

Tavola 2.33 Piani finanziari: gestione indifferenziata e costi unitari (2015-2022)



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E PIANI FINANZIARI AMA, VARI ANNI.

La Tavola 2.32 e la Tavola 2.33 evidenziano la variazione dei costi e dei ricavi unitari della gestione differenziata e indifferenziata iscritti nei piani finanziari rispetto alle relative quantità raccolte.

Per quanto riguarda la gestione differenziata (Tavola 2.32), il progressivo aumento delle quantità separate ha subito un arresto nell'anno dell'emergenza sanitaria, che d'altra parte ha determinato una diminuzione trasversale di tutte le quantità prodotte. In seguito il trend di crescita è ripreso, ma in un contesto di riduzione tendenziale della produzione dei rifiuti causata dal rallentamento dell'economia, aggravato dopo la pandemia anche dalle tensioni economiche e politiche internazionali.

La ridefinizione delle voci di costo attuata con l'introduzione del MTR di Arera, che scorpora dalla raccolta differenziata la quota corrispondente alla parte di materiali non recuperati, riusati o riciclati e mandati invece a smaltimento, ha determinato fra il 2019 e il 2020 una discontinuità dei costi unitari delle gestioni differenziata e indifferenziata, con diminuzione del primo e corrispondente incremento del secondo (Tavola 2.33). Dopo il 2020, mentre il costo unitario della differenziata ha ripreso un tendenziale crescita, quello dell'indifferenziata è andato invece costantemente diminuendo, in un contesto di quantitativi raccolti e trattati più o meno stabile e ridotto rispetto al periodo pre-covid.

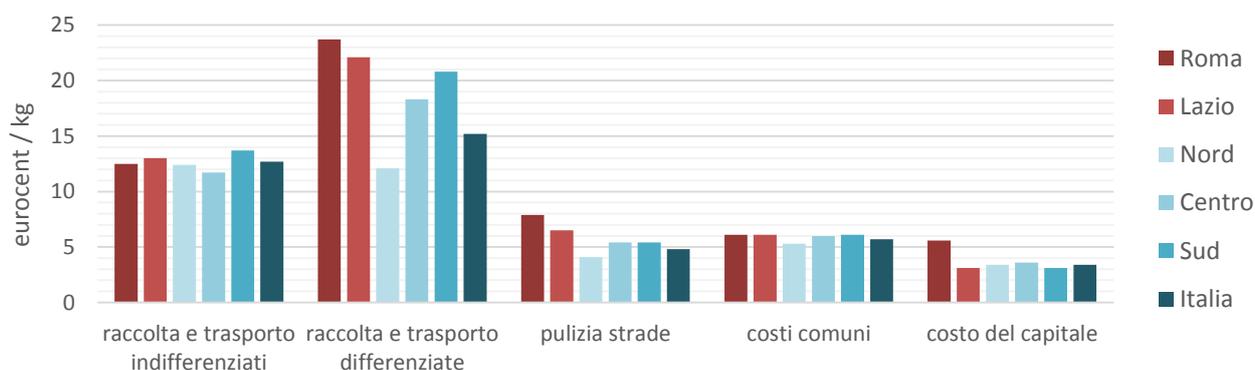
La Tavola 2.34 mette a confronto le voci di costo unitario di Roma con le medie del Lazio, delle zone geografiche del Paese e con le medie nazionali. L'anno di riferimento è il 2020, ultimo anno disponibile presso il Catasto Rifiuti Ispra.



I costi unitari di Roma sono in linea con le medie regionali e nazionali per quanto riguarda i costi di raccolta e trasporto degli indifferenziati e i costi comuni. Al contrario, sono nettamente superiori a tutte le medie per quanto riguarda raccolta e trasporto delle differenziate, pulizia delle strade e costo del capitale, che però come si è detto nel 2020 è stato particolarmente alto a causa della mancata approvazione dei bilanci che ha determinato una crisi di liquidità sul fronte delle banche.

Nella Tavola 2.35 si può osservare un benchmark dei costi unitari delle diverse voci del servizio di igiene urbana e della percentuale differenziata nelle grandi città italiane, riferito al 2019 (ultimo dato Ispra disponibile per i singoli comuni). Per nessuna voce il costo unitario a Roma è in posizione estrema rispetto al campione: si trova in posizione mediana per costo e percentuale di differenziata, per costo dell'indifferenziata e per i costi comuni. Per la pulizia è allineata con Bologna, sotto a Milano (spesa unitaria più alta) e a Bari. Il costo totale unitario di Roma è inferiore a quello di Genova, Milano e Napoli. Da notare che Firenze e Milano, con costi unitari della differenziata fra i più bassi, ottengono le due percentuali più alte di differenziata; Bologna per una differenziata analoga a quella di Firenze presenta invece un costo unitario un po' più alto.

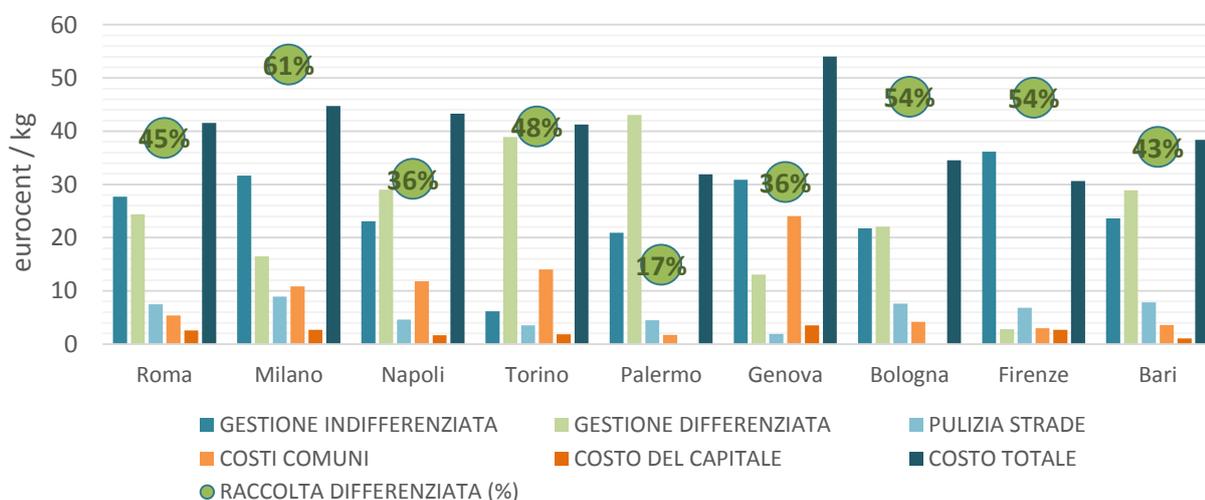
Tavola 2.34 Confronto fra i costi unitari di alcune voci del servizio di igiene urbana a Roma e le medie nazionali per macroaree (2020)



Nota: i costi unitari di Roma per il 2020 sono calcolati sulla base dei dati Ama relativi alle quantità e sulla base dei costi approvati per il Piano finanziario 2020 (DAC 118/2020).

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU ISPRA, [CATASTO RIFIUTI](#).

Tavola 2.35 Costi unitari per le principali linee di servizio nelle grandi città italiane (2019)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA, CATASTO RIFIUTI](#).

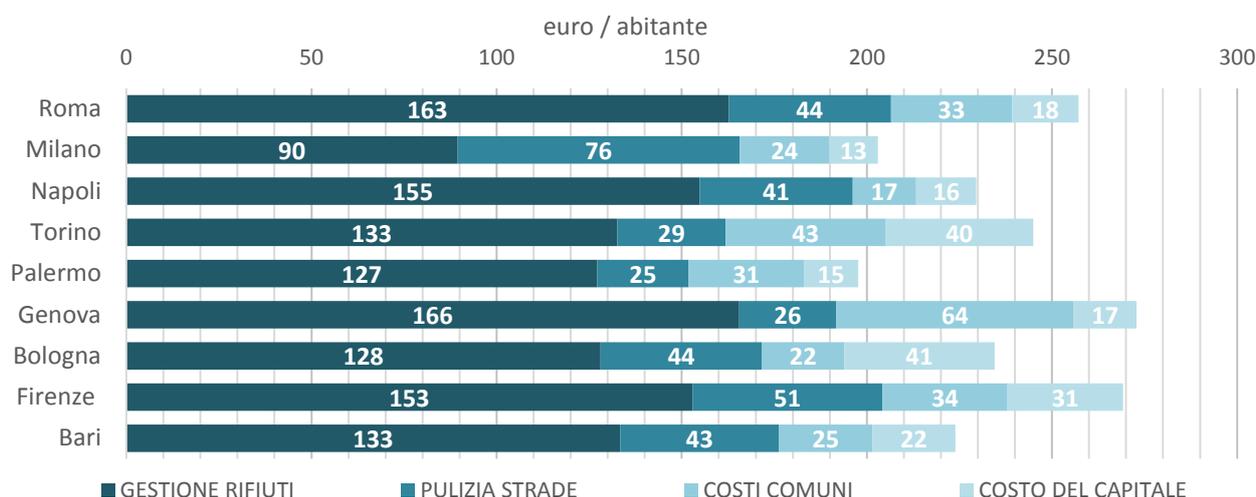


Costi pro capite e tariffe del servizio rifiuti a Roma e nelle grandi città

Passando dal costo unitario al costo pro capite (costo totale per abitante), nel 2020 le città più costose per i cittadini sono Genova e Firenze (intorno a 270 euro/ab/anno). Roma segue in terza posizione con poco meno di 260 euro/ab/anno (Tavola 2.36). Fra le città meno costose troviamo Milano e Palermo, che però presenta i risultati ambientali peggiori del campione (cfr. Tavola 2.35).

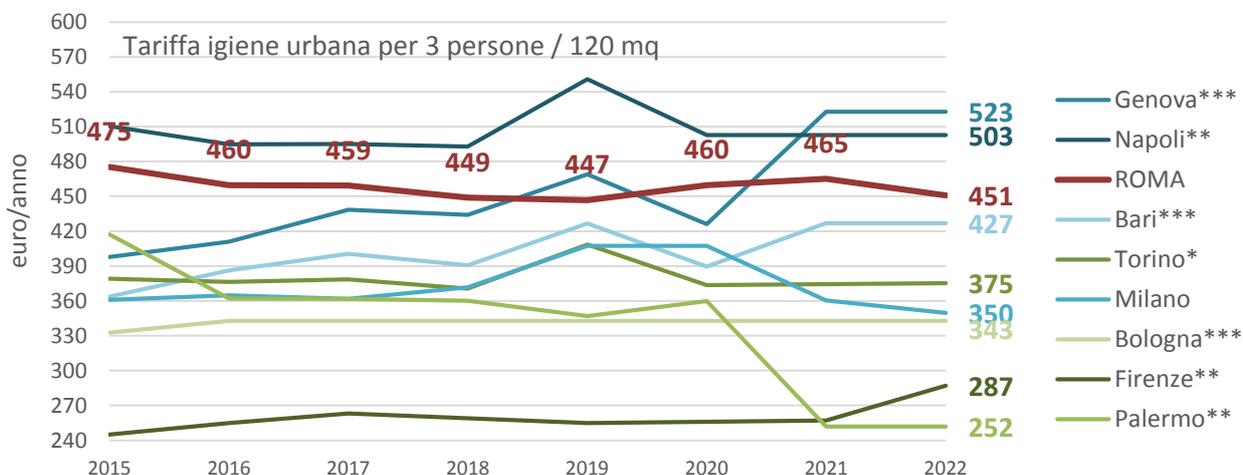
Particolarmente interessante è la composizione del costo di Milano che ha la più bassa incidenza della gestione dei rifiuti e la più alta per la pulizia delle strade. Nonostante in città la raccolta rifiuti sia esclusivamente porta a porta (con il risultato di avere la più alta percentuale di differenziata fra le grandi città, vicina agli obiettivi europei), il costo di gestione è piuttosto basso, in parte grazie al fatto che i bidoncini sono movimentati dai cittadini, ma anche per la chiusura dei rifiuti indifferenziati operata attraverso un termovalorizzatore. Questo fatto da un lato testimonia che termovalorizzare i rifiuti non è necessariamente un disincentivo a differenziare, dall'altro riduce i costi di gestione del ciclo, liberando risorse da dedicare alla pulizia della città. Un modello da seguire, specialmente nella prospettiva di realizzare il termovalorizzatore per l'indifferenziato a Roma, che sembra attuabile anche in ragione di una dimensione tutto sommato paragonabile del bacino di utenza.

Tavola 2.36 Costi pro capite per le principali linee di servizio nelle grandi città italiane (2020)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA, RAPPORTO RIFIUTI 2021](#).

Tavola 2.37 Tariffe di igiene urbana a confronto nelle grandi città italiane (2015-2022)



(*) TaRi 2021 non reperita; (**) motori di calcolo da siti istituzionali; (***) TaRi 2022 non ancora approvata, acconti su TaRi 2021.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU TARIFFE DI IGIENE URBANA PUBBLICATE DA COMUNI O GESTORI DEL SERVIZIO.



Andando a confrontare le tariffe domestiche, calcolate in base ai documenti approvati dai comuni o attraverso i motori di calcolo presenti sui siti dei gestori, il quadro è leggermente differente (Tavola 2.37). La tariffa è calcolata per una famiglia media di 3 persone che vive in un’abitazione di 120 mq e che non gode di agevolazioni. In calo del 5% rispetto al 2015 e del 3% rispetto al 2021, la tariffa pagata dalla famiglia romana nel 2022 è la più onerosa dopo quelle di Genova e Napoli. Le città più economiche sono invece Palermo e Firenze.

Dopo il 2020, le tariffe sono aumentate a Firenze, Bari e soprattutto a Genova (+31% rispetto al 2015); sono rimaste abbastanza stabili le tariffe di Bologna, Torino e Napoli, mentre sono diminuite, oltre a Roma, le tariffe di Milano e soprattutto di Palermo.

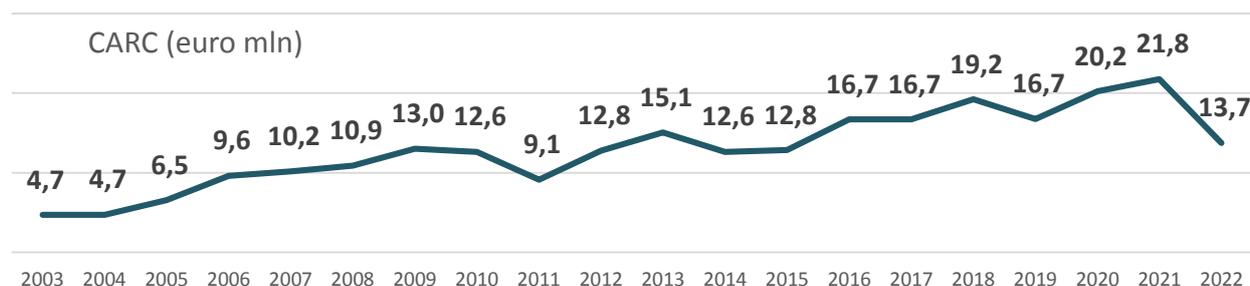
Per quanto riguarda le agevolazioni, Roma in condizioni normali prevede un’esenzione per i nuclei familiari con Isee inferiore a 6.500 euro, ma nel 2020 è stata aggiunta una riduzione del 20% per le famiglie in condizioni economiche disagiate, che hanno diritto al bonus elettrico (Isee non superiore a 8.265 euro; Isee non superiore a 20mila euro con almeno 4 figli a carico; titolari di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza), il cui finanziamento complessivo è stato stimato nel relativo piano finanziario per un importo complessivo pari a 2,35 milioni di euro.

Gestione della tariffa e recupero evasione

Facendo seguito alle Linee guida per il contratto di servizio di igiene urbana ([DAC 51/2015](#)) e alla deliberazione di affidamento del servizio ([DAC 52/2015](#)), la Giunta Capitolina nel 2018 ha disposto l’internalizzazione della TaRi, prevedendo un passaggio di consegne graduale e affidando le attività di controllo, recupero evasione/elusione e gestione del contenzioso ad Aequa Roma ([DGCa 42/2018](#)). In seguito, l’Amministrazione ha approvato due successive convenzioni di riscossione della TaRi a favore di Ama: la prima con scadenza al 31 dicembre 2019 ([DCGa 103/2018](#)), data ultima per il versamento della TaRi su un conto intestato ad Ama; la seconda, quella vigente, che scadrà il 31 dicembre 2022, nell’ambito della quale Ama gestisce fatturazione, riscossione e recupero della morosità, mentre la tariffa affluisce su un conto intestato a Roma Capitale ([DGCa 180/2020](#)); per questo servizio sono previsti a favore di Ama 13,2 milioni di euro/anno (16,2 iva compresa), salvo diversa disposizione nei piani finanziari.

Dopo una crescita continua dall’inizio del periodo tariffario (2003), nel PEF 2021 la voce Costi di accertamento, riscossione e contenzioso (CARC) al netto dell’iva raggiunge un punto di massimo pari a 21,2 milioni di euro (Tavola 2.38). Questo andamento risponde probabilmente a un problema di evasione TaRi percepito da anni e che però resta tuttora irrisolto. In effetti il tema è salito all’attenzione dei media in seguito ai risultati della mappatura delle utenze svolta nel 2018 da Ama nel VI e nel X municipio, che avrebbe individuato percentuali molto rilevanti di “utenze fantasma”, sulla base però di stime e senza poterle inserire nel database della riscossione).

Tavola 2.38 Andamento delle risorse destinate a CARC nei Piani Finanziari Ama (2003-2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU PIANI FINANZIARI E BILANCI DI ESERCIZIO AMA.



Tavola 2.39 Costi di accertamento, riscossione e contenzioso (CARC), svalutazione crediti TaRi e andamento del numero di utenze

GESTIONE UTENZE TARI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTALE
PIANO FINANZIARIO (euro mln)												2012/22
CARC	12,8	15,1	12,6	12,8	16,7	16,7	19,2	16,7	20,2	21,8	13,7	178,4
Recupero annuale gettito previsto	10,0	25,3	12,0	16,0	19,0	19,0	16,3	18,6	5,9	5,9	5,9	154,0
BILANCIO AMA (euro mln)												2012/20
Utilizzi F.do svalutazione crediti TaRi	32,5	33,7	56,8	77,2	3,0	-	104,6	-	-	-	-	307,8
Crediti inesigibili extra F.do SCT									102,3			102,3
NUMEROSITA' UTENZE												Δ 22/12
<i>non domestiche (milioni di mq)</i>	35,59	35,69	36,44	36,53	37,36	37,70	38,06	38,47	39,45	39,35	39,86	4,27
<i>domestiche (milioni)</i>	1,19	1,16	1,16	1,25	1,21	1,22	1,22	1,24	1,24	1,23	1,24	0,04
<i>domestiche (migliaia di mq)</i>	92,57	92,13	92,42	99,33	97,64	98,45	99,09	101,41	102,23	102,13	102,90	10,34
UTENZE DOMESTICHE												Δ 22/12
<i>superficie media (mq/utenza)</i>	77	79	80	80	81	81	81	82	82	83	83	243

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU PIANI FINANZIARI, BILANCI DI ESERCIZIO AMA E CONVENZIONE TARI.

A partire dal 2020, inoltre, i PEF si fanno carico di una prima tranches di crediti inesigibili riferiti al periodo 2003/2009, durante il quale la TaRi veniva introitata direttamente da Ama per coprire i costi del servizio. Ama a settembre 2020 ha dichiarato per il periodo indicato un importo di crediti inesigibili non coperti da fondo svalutazione per un totale di 102,3 milioni di euro. Dal momento che la TaRi copre anche queste voci, il totale è diviso in 4 annualità di cui le prime due per 36,5 milioni di euro (2020 e 2021), nel 2022 per 15 milioni di euro e nel 2023 per i residui 14,6 milioni di euro.

Nel 2018 vengono dichiarate da Ama entrate conseguite a seguito di attività di recupero evasione per 16,3 milioni di euro e contestualmente viene incrementato il fondo per crediti TaRi di dubbia esigibilità per 104,6 milioni di euro. In seguito, per il triennio 2020-2022, il recupero evasione complessivo è stato stimato in 17,8 milioni di euro, suddiviso nella Tavola 2.39 in tre quote da 5,9 milioni di euro. Oltre al recupero evasione nella tavola sono evidenziati i costi del CARC per gli ultimi anni, ma anche gli utilizzi del Fondo Svalutazione Crediti TaRi in bilancio, evidenziando altresì la variazione del numero di utenze domestiche e della superficie imponibile domestica e non domestica.

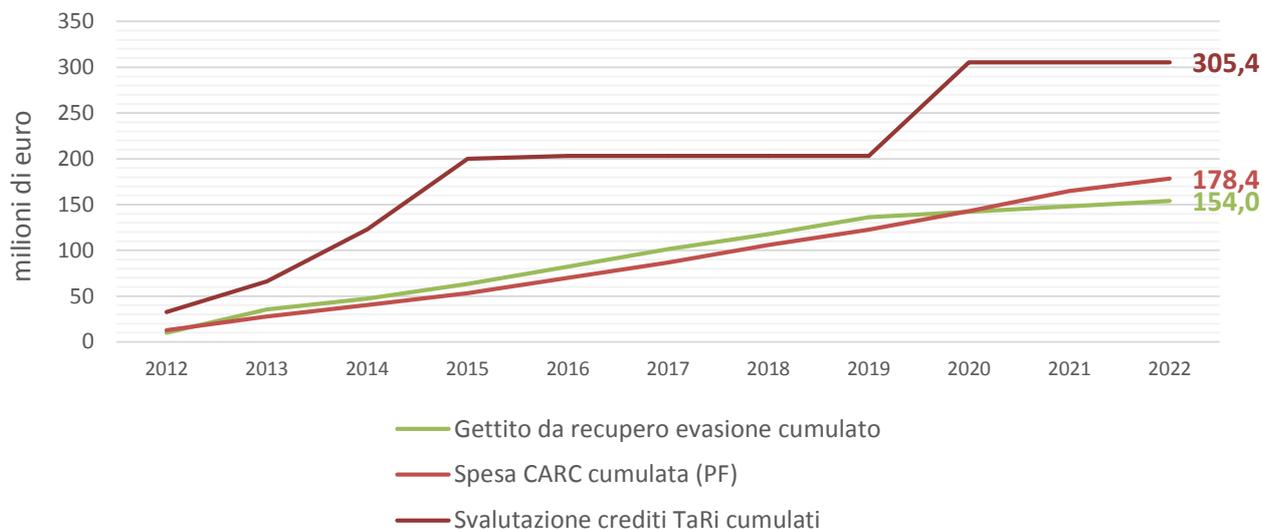
Dal 2003 (20 anni), le risorse destinate a CARC ammontano complessivamente a circa 260 milioni di euro, di cui il 70% è stato stanziato negli ultimi 10 anni; il quadriennio post internalizzazione, dal 2018 al 2021, da solo ha assorbito il 30% del totale, mentre nel 2022 la voce torna a livelli paragonabili al periodo precedente al 2016. Prendendo a riferimento il periodo 2012-2022, la nuova superficie imponibile (al netto delle cessazioni) è di circa 4,3 milioni di metri quadri per il comparto non domestico (in continua crescita nel periodo), cui si aggiunge un aumento netto di circa 43 mila utenze per il domestico (effetto di un andamento erratico nei primi anni, poi in crescita dal 2016), con un incremento però più che proporzionale della superficie.

In effetti, la superficie media delle nuove utenze è più del doppio di quella storica, che però nel tempo va aumentando: il che significa che l'emersione dell'evasione riguarda prevalentemente l'accertamento di una superficie maggiore rispetto a quella dichiarata dalle utenze già iscritte (evasori parziali) che non l'individuazione di nuove utenze di fatto, non iscritte (evasori totali).

Questa lettura è confermata sia dall'andamento degli utilizzi del Fondo Svalutazione Crediti TaRi (307 milioni accertati in bilancio fino al 2022), sia dai risultati della mappatura delle utenze che Ama ha condotto nel 2017 nei municipi VI e X, come attività propedeutica alla progettazione della nuova raccolta porta a porta, e che ha portato ad individuare rispettivamente il 30% e il 20% di utenze in più rispetto a quelle dichiarate; individuazione che peraltro non comporta automaticamente l'iscrizione nell'elenco degli utenti e quindi l'avvio delle procedure di recupero evasione.



Tavola 2.40 Costi di accertamento, riscossione e contenzioso (CARC), recupero del gettito tariffario e svalutazione crediti TaRi



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU PIANI FINANZIARI, MISURE DELLA TARI E BILANCI DI ESERCIZIO AMA.

Nella Tavola 2.40 sono indicati gli andamenti cumulati del CARC e del recupero evasione, nonché la dimensione annuale degli utilizzi del Fondo svalutazione crediti TaRi. Per prima cosa si nota che la svalutazione dei crediti cresce in modo esponenziale rispetto al recupero di gettito dovuto alla lotta all’evasione; la seconda osservazione è che la spesa cumulata per CARC assorbe praticamente tutto il gettito recuperato stimato, superandolo nell’ultimo biennio.

2.4 Qualità del servizio

La regolamentazione incentivante della qualità da parte di Arera

In merito alla qualità del servizio, Arera con delibera [15/2022/R/rif](#) ha approvato il Testo unico della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che entrerà in vigore dal 1 gennaio 2023 con l’obiettivo tendenziale di portare tutte le singole gestioni a convergere gradualmente su standard di qualità omogenei a livello nazionale. Il TQRIF per prima cosa prevede che gli Enti territorialmente competenti determinino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati nel corso del PEF pluriennale 2022-2025 dal gestore del servizio, individuandone entro marzo 2022 la posizione di partenza all’interno della matrice degli schemi regolatori (Tavola 2.41). Lo schema regolatorio scelto e gli eventuali miglioramenti attuati incidono sul coefficiente di qualità QL del price-cap per la definizione del costo totale del servizio da portare in tariffa (cfr. Tavola 2.27).

Tavola 2.41 Matrice dello schema regolatorio del TQRIF (Arera 15/2022/R/rif)

MATRICE DELLO SCHEMA REGOLATORIO		Obblighi e strumenti di controllo in materia di Qualità Tecnica	
		QT no	QT sì
Obblighi in materia di Qualità Contrattuale (QC)	QC no	Schema I LIVELLO DI QUALITÀ MINIMO	Schema III LIVELLO DI QUALITÀ INTERMEDIO
	QC sì	Schema II LIVELLO DI QUALITÀ INTERMEDIO	Schema IV LIVELLO DI QUALITÀ AVANZATO

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SUL [TESTO UNICO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI](#).



Tavola 2.42 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica (Arera 15/2022/R/rif)

Percentuale minima di rispetto dello standard per schema regolatorio	tempo standard (gg lav)	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE					
Attivazione, variazione cessazione utenza	30	-	80%	70%	90%
Consegna attrezzature raccolta senza sopralluogo	5	-	80%	70%	90%
Consegna attrezzature raccolta con sopralluogo	10	-	80%	70%	90%
Risposta a reclami e richieste di informazioni scritte	30	-	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica importi addebitati	60	-	80%	70%	90%
Rettifica degli importi non dovuti	120	-	80%	70%	90%
Ritiro rifiuti su chiamata	15	-	80%	70%	90%
Intervento senza sopralluogo disservizi segnalati	5	-	80%	70%	90%
Intervento con sopralluogo disservizi segnalati	10	-	80%	70%	90%
Riparazione attrezzature PAP su richiesta senza sopralluogo	10	-	80%	70%	90%
Riparazione attrezzature PAP su richiesta con sopralluogo	15	-	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa call center	240 sec	-	solo registrazione		≤ 240 sec
STANDARD DI QUALITA' TECNICA					
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto/programmato	-	-	-	80%	90%
Percentuale di contenitori raccolta stradale fruibili/controllati	-	-	-	80%	90%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	-	-	-	80%	90%
Durata standard interruzioni servizio/ totale interruzioni	24 h	-	-	-	85%
Intervento per pronto intervento	4 h	-	70%	80%	90%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SUL [TESTO UNICO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI](#).

L'adozione di standard "generali" implica che la regolamentazione abbia efficacia nei confronti dei gestori in base al livello medio conseguito di rispetto degli obiettivi, ma non consente al momento l'applicazione di indennizzi automatici a favore degli utenti per i casi di mancato rispetto dei tempi obiettivo per la singola pratica (che sussistono invece nel caso degli standard "specifici").

Roma Capitale ha determinato di posizionare il servizio a Roma nello schema I, che corrisponde al livello di qualità minimo, in cui ancora non vengono applicati gli obblighi di rispetto degli standard Arera né per la qualità commerciale, né per quella tecnica (Tavola 2.42). Resta salva la possibilità di fissare standard contrattuali locali anche migliorativi rispetto a quelli indicati da Arera, a partire da qualunque schema.

A prescindere dall'applicazione e dall'adozione dei tempi standard, per tutte le gestioni sono fissati degli obblighi di inquadramento della qualità commerciale (QC) e tecnica (QT).

1. QC: adozione delle procedure indicate per:
 - la gestione delle richieste degli utenti;
 - il calcolo dei tempi di risposta alle richieste in termini di giorni lavorativi;
 - la registrazione dei tempi di risposta al call center (in secondi);
 - pubblicare un'unica Carta della qualità dei servizi anche in caso di più gestori.
2. QT: obblighi relativi alla continuità e alla puntualità del servizio, fra cui:
 - predisposizione di una mappatura della raccolta e dei cassonetti stradali;
 - programmi di servizio specifici per la raccolta dei rifiuti e per la pulizia delle strade, che individuino univocamente le singole strade, il tipo di servizio e la fascia oraria, in modo che l'effettiva esecuzione degli interventi possa essere verificata;
 - predisposizione di un sistema di controlli da parte di organismi terzi, che deve essere commisurato alla dimensione e alla qualità di partenza del servizio.



Regolamentazione contrattuale e monitoraggio permanente del servizio a Roma

Nonostante la scelta cautelativa dello schema regolatorio di qualità minimo da parte dell'Amministrazione Capitolina, l'organizzazione contrattuale del servizio a Roma presenta già alcune caratteristiche più avanzate. Per quanto riguarda la programmazione e la puntualità dei servizi, Ama rendiconta trimestralmente al Dipartimento Ciclo dei Rifiuti (DCR) circa la regolarità e i dettagli di esecuzione dei servizi programmati, anche se nel contratto in scadenza al 31 dicembre 2022 la programmazione non è ancora specifica e verificabile e i tempi di recupero previsti per gli interventi non puntuali sono eccessivamente lunghi.

Per quanto riguarda invece i controlli, dal 2017 i contratti prevedono un monitoraggio permanente del servizio molto esteso, curato dall'Agenzia in base a convenzioni con il Dipartimento Tutela Ambientale di Roma Capitale (attuale DCR). L'Agenzia si pone quale soggetto terzo e indipendente, recentemente accreditato presso l'Ente Accredia, che ne certifica la qualità come [Organismo di ispezione di tipo B](#) (ossia che svolge ispezioni e monitoraggi per l'Ente madre, Roma Capitale). La certificazione assevera il rigore dei processi di monitoraggio, l'imparzialità e la riservatezza di ACoS, nonché un metodo rigoroso nel tenere i rapporti con il committente, nel registrare atti, provvedimenti e report.

Nell'ambito del monitoraggio permanente dei servizi di igiene urbana, ogni trimestre viene rilevata la qualità del servizio di pulizia e raccolta stradale dei rifiuti su oltre 2.100 tratti stradali selezionati casualmente su Roma fra le strade in carico ad Ama, nel rispetto delle quote municipali, dei giorni della settimana e delle fasce orarie previste nel contratto di servizio. Vengono inoltre effettuate 2 ispezioni al mese a sorpresa in ogni Centro di Raccolta Ama attivo, per verificare la presenza e la fruibilità dei cassoni delle singole raccolte. Il call center Ama è oggetto di un'ulteriore indagine, svolta rilevando i tempi di risposta su oltre 120 telefonate a trimestre nel corso delle quali gli operatori dell'Agenzia segnalano ad Ama la presenza di cassonetti stradali troppo pieni o danneggiati e inutilizzabili. La valutazione attribuita agli aspetti del servizio da parte dei rilevatori dell'Agenzia non è soggettiva, ma corrisponde agli indicatori e ai relativi descrittori definiti nel contratto di servizio. Gli obiettivi percentuali degli indicatori di pulizia e di decoro sono riferiti alle rilevazioni almeno sufficienti su una scala a 5 livelli da ottimo a pessimo (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente, pessimo), mentre gli obiettivi di fruibilità e funzionalità alle rilevazioni positive (scala a due livelli, sì/no). Una valutazione sufficiente o insufficiente non riflette quindi il pensiero del rilevatore, ma la presenza su strada di alcune caratteristiche, codificate dai descrittori contrattuali e fotografate in modo da consentire una verifica a posteriori, che viene fatta a campione dal coordinatore dell'Agenzia responsabile del monitoraggio.

Alcuni indicatori di qualità erogata monitorati dall'Agenzia, come si vedrà meglio in seguito, hanno standard contrattuali generali più elevati di quelli indicati da Arera e riportati nella Tavola 2.42, come ad esempio il tempo di attesa al call center (120 secondi invece che 240) o come la percentuale di fruibilità dei cassonetti stradali, fissata al 92% contro uno standard Arera che raggiunge il 90% solo nello schema di qualità avanzato. Naturalmente l'essenziale è arrivare a raggiungere tutti gli obiettivi, ma fissare gli standard e controllarne il rispetto è un primo passo importante.

Fonti di informazione sulla qualità del servizio

Oltre al prezioso monitoraggio permanente, e sempre grazie a una previsione contrattuale, l'Agenzia esegue indagini semestrali di qualità percepita CATI (computer-assisted telephone interviewing) su un campione casuale di 5.670 cittadini, stratificato per genere, età, formazione, condizione professionale e municipio, statisticamente significativo (al livello di confidenza del 95%, l'intervallo di confidenza su Roma è di $\pm 1,29\%$, per municipio $\pm 5\%$). Altra importante fonte di informazione è rappresentata dai report trimestrali prodotti da Ama, sia sulla regolarità dei servizi, sia sulle istanze di reclamo e segnalazione ricevute dagli utenti. Dal 2007, l'Agenzia rileva inoltre annualmente la soddisfazione dei romani per il servizio di pulizia delle strade e di raccolta dei rifiuti nell'ambito della più ampia Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (anche questa indagine somministrata con metodo CATI a campioni analoghi a quelli della semestrale).



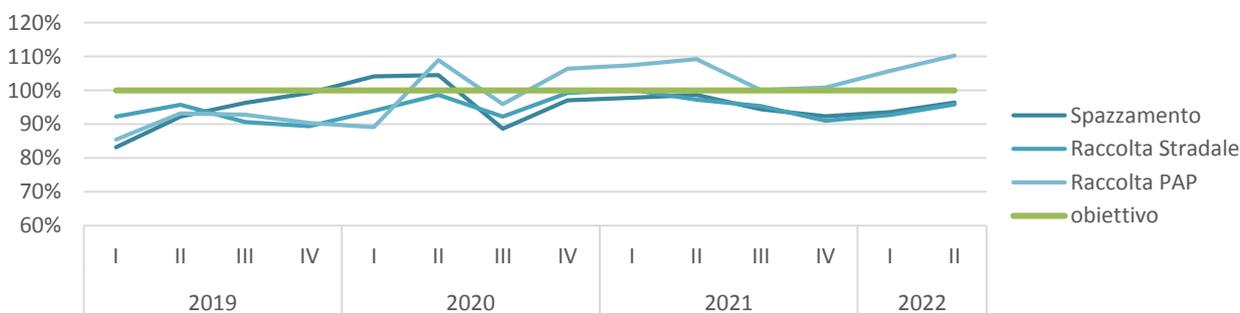
Di seguito verrà illustrata una panoramica generale della qualità del servizio sulla base di questa ampia documentazione; quindi, si entrerà nel dettaglio dei diversi aspetti del servizio, mettendo in relazione per ogni aspetto qualità erogata, qualità percepita e reclami.

Qualità erogata e percepita del servizio di igiene urbana in generale

L'obiettivo contrattuale di regolarità nell'esecuzione dei servizi da parte di Ama rispetto alla programmazione è pari al 100%. La Tavola 2.43 mostra l'andamento trimestrale della regolarità conseguita per i servizi di spazzamento, raccolta stradale e porta a porta (PAP) dei rifiuti, a partire dal 2019. La raccolta PAP dal 2020 ha sempre superato o raggiunto l'obiettivo; la raccolta stradale, al contrario, tocca episodicamente l'obiettivo e la pulizia delle strade lo ha superato nel primo semestre 2020, in occasione delle restrizioni agli spostamenti. Nell'ultimo periodo il servizio PAP è stato progressivamente intensificato, crescendo al di sopra della programmazione; dal IV trimestre 2021 sono in aumento anche gli indici di regolarità della raccolta e della pulizia stradale che, anche se non raggiungono ancora pienamente la programmazione, nell'ultimo periodo sono arrivate quasi all'obiettivo.

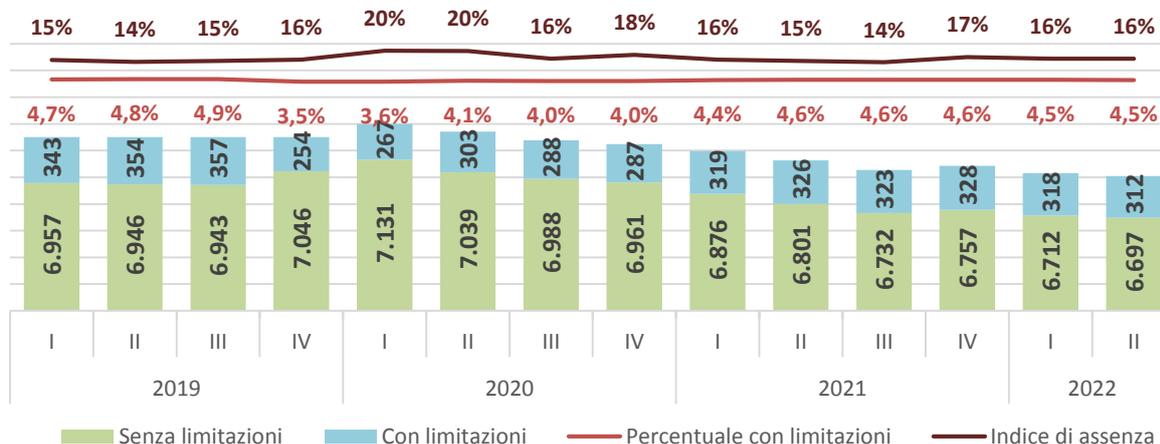
La Tavola 2.44 riporta le caratteristiche dell'organico dichiarato da Ama nei report trimestrali contrattuali, che supera di poco le 7mila unità nel II trimestre 2022, con una riduzione del 4% rispetto all'inizio del 2019. La percentuale dei dipendenti con limitazioni per lo svolgimento di alcuni ruoli (4,5%) è diminuita dello 0,2%, mentre l'indice di assenza (16%) è aumentato dell'1% dopo un triennio in cui ha oscillato intorno alla media del periodo (16,2%), con periodi di picco, per ovvi motivi, nel corso del 2020.

Tavola 2.43 Andamento della regolarità dei servizi Ama di igiene urbana rispetto all'obiettivo contrattuale (2019-2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO ([DGCA 106/2019](#)).

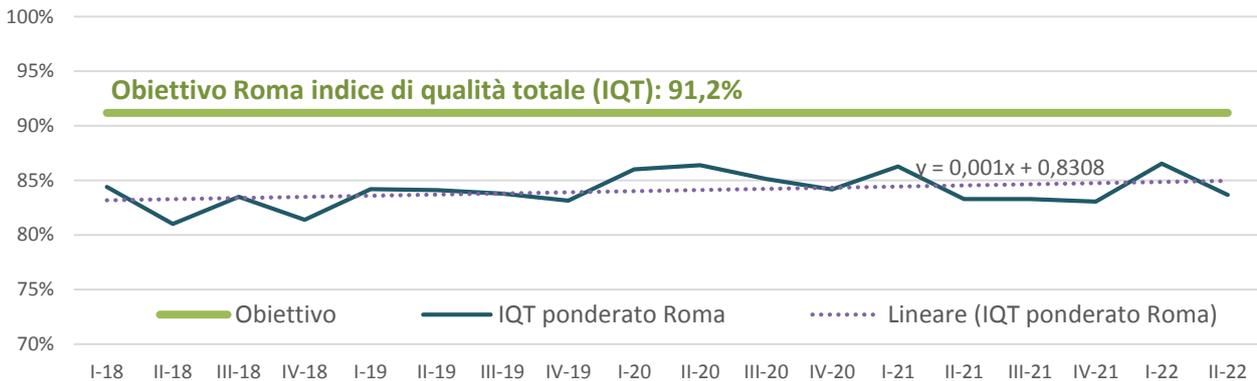
Tavola 2.44 Andamento e caratteristiche dell'organico di personale Ama (2019-2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO ([DGCA 106/2019](#)).



Tavola 2.45 Andamento trimestrale dell'IQT medio su Roma rispetto all'obiettivo contrattuale (2018-2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Rispetto a questi andamenti, il monitoraggio permanente del servizio svolto da ACoS rileva un andamento dell'indice di qualità totale (IQT) sotto obiettivo (Tavola 2.45), che evidenzia una tendenza lievemente crescente nel periodo e risultati sopra la media per il primo semestre 2020, per il primo trimestre 2021 e per il primo trimestre 2022, quando – a seguito degli interventi di pulizia straordinaria disposti dalla nuova Amministrazione – l'indice ha toccato il massimo assoluto di periodo (86,5%).

L'IQT risulta come media ponderata delle percentuali degli esiti conformi agli obiettivi per tutte le rilevazioni, distinte per tipologia:

- pulizia delle strade e delle aree cassonetti (peso 10),
- fruibilità di cassonetti, campane e cestini stradali (peso 8),
- fruibilità dei cassoni nei Centri di raccolta (peso 6),
- funzionalità dei cassonetti stradali (peso 5),
- decoro dei cassonetti, delle campane e dei cestini stradali (peso 1).

La Tavola 2.46 fornisce il dettaglio municipale dell'andamento annuo dell'IQT dal 2018, evidenziando per esigenze di lettura solo il valore del I semestre 2022, che mette in luce fra i municipi migliori il IX, il X, il XIII e il II, mentre i peggiori sono l'XI e il V. Una tendenza univoca al miglioramento si rileva nei municipi IX, VI, XIII e XIV, mentre l'andamento è decrescente nei municipi I, IV, VIII, X e XII.

Tavola 2.46 Andamento annuale dell'IQT medio per municipio rispetto all'obiettivo



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.



Tavola 2.47 Reclami, segnalazioni e verifiche per municipio; pratiche evase (I semestre 2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

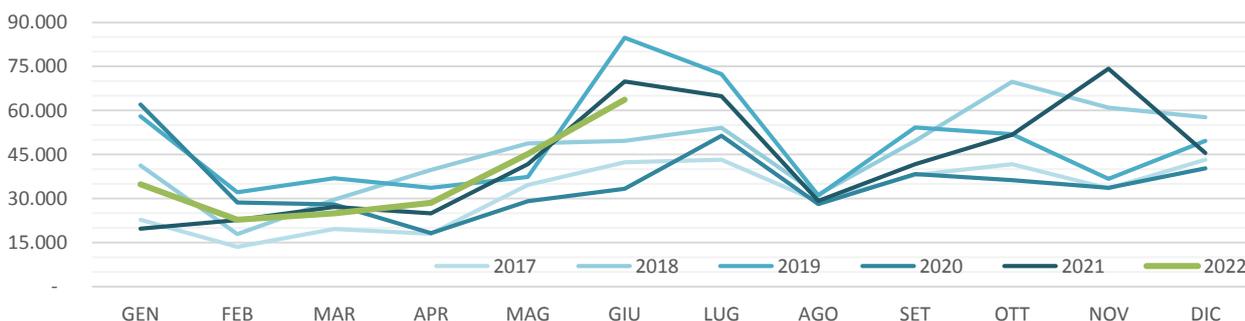
Ama registra tutte le istanze di reclamo e segnalazione pervenute dai cittadini/utenti e li rendiconta in report trimestrali, suddivisi per municipio e per tipologia di comunicazione. Dal 2019, i report aggregano ed evidenziano in maggior dettaglio le varie tipologie delle comunicazioni, attribuendole a tre diverse categorie:

- **RECLAMI:** cestini, contenitori di raccolta stradale o PAP pieni; cassonetti ribaltati; richiesta di pulizia delle strade e delle postazioni cassonetti;
- **SEGNALAZIONI:** cestini, contenitori di raccolta stradale o porta a porta danneggiati; cassonetti maleodoranti; richiesta sacchi; rimostranze; rifiuti – anche pericolosi o ingombranti – abbandonati; deiezioni canine;
- **VERIFICHE:** cestini o contenitori insufficienti/mancanti; spostamento di postazioni o cassonetti; richieste di attivazione raccolta PAP o di sopralluoghi.

La Tavola 2.47 riporta le pratiche pervenute nel I semestre 2022, suddivise per municipio. I municipi da cui provengono più istanze sono il VII e il V, seguiti dal I e dal VI; il VII e il V sono anche i municipi in cui la percentuale di pratiche evase è più bassa.

L’analisi mensile delle istanze pervenute ad Ama negli ultimi anni (Tavola 2.48), evidenzia un andamento stagionale ricorrente con due punte di massimo, la prima fra giugno e luglio e la seconda nei mesi invernali; a parte il mese di agosto (circa 30mila reclami/anno), il periodo meno interessato dai reclami è il quadrimestre da febbraio a maggio. La lettura per anno rispecchia le tendenze del servizio, con i periodi peggiori registrati fra il 2018 e il 2019, anno più critico subito dopo l’incendio del TMB Salarino. Il 2020 è stato invece un anno più leggero, con una tendenza che è proseguita anche nel 2021 fino a tutto aprile (dai 20mila reclami di gennaio fino a circa 30mila), per poi salire però nettamente con due punte a giugno e novembre (70mila). In seguito, dopo l’avvio della pulizia straordinaria, la tendenza è nuovamente in diminuzione, rientrando nel 2022 con un andamento che segue quello del primo semestre dell’anno precedente.

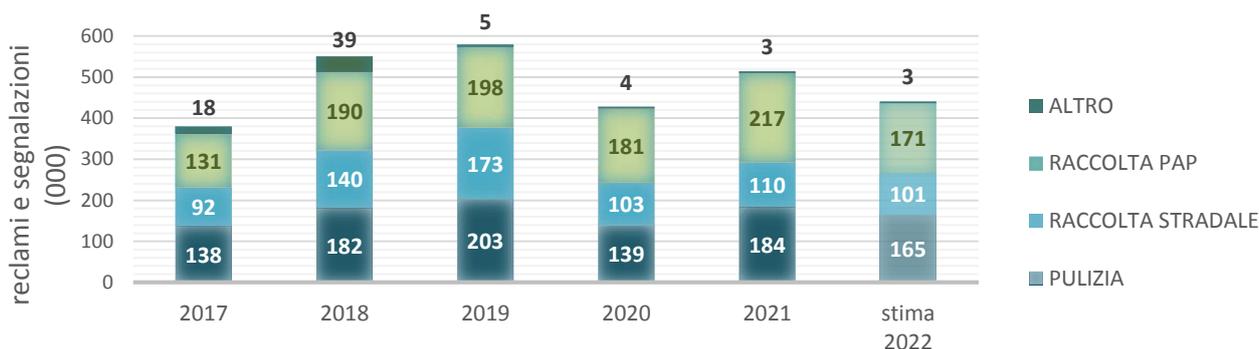
Tavola 2.48 Andamento mensile dei reclami totali ricevuti da Ama per il servizio di igiene urbana (2017-2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.



Tavola 2.49 Andamento annuale delle principali categorie di reclamo (2017-2022)



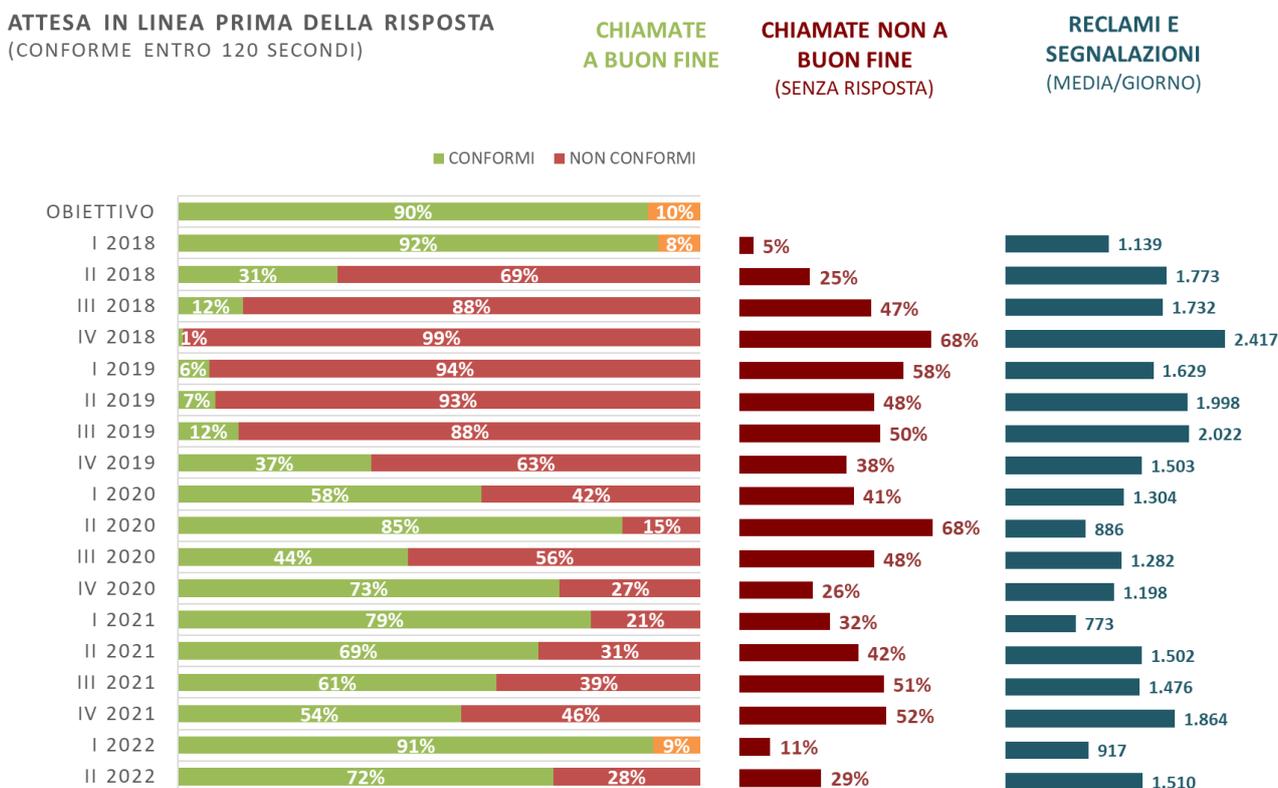
Nota: il totale 2022 è stimato raddoppiando il numero di istanze pervenute ad Ama nel I semestre.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

Nella Tavola 2.49 i reclami e le segnalazioni sono aggregati per servizio. Nel primo semestre 2022, la raccolta stradale rappresenta il 39% delle istanze, quella PAP il 22% e la pulizia delle strade il 37,5%. Fin dal 2017, la raccolta dei rifiuti nel complesso è stata in effetti argomento prevalente di segnalazione, con un peso maggiore per la raccolta stradale. Dal 2018, aumentano però i reclami per la raccolta PAP, fino a toccare un massimo nel 2019; in seguito, le segnalazioni PAP sono tornate a diminuire, ma restano ancora sopra ai livelli 2017. Anche la pulizia ha toccato un massimo nel 2019, seguendo poi una progressiva diminuzione. Rispetto ai 580mila reclami del 2019, il consuntivo 2021 (514mila) registra una diminuzione dell'11%.

La Tavola 2.50 mette in relazione la performance del call center Ama, rilevata nell'ambito del monitoraggio permanente ACoS, con la media giornaliera trimestrale di segnalazioni e reclami ricevuti da Ama.

Tavola 2.50 Risultati dei monitoraggi sulla conformità dei tempi di risposta del call center Ama (Linea Verde) e numero medio di istanze di reclamo/giorno (2017-2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RISULTATI DEL MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA E DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.



Il confronto evidenzia una correlazione abbastanza ovvia fra numero medio dei reclami, chiamate senza risposta e tempi di attesa, ma non sembra di poter riscontrare una soglia critica che individui univocamente il numero di istanze in entrata che il call center riesce a gestire nel rispetto dell'obiettivo contrattuale (90% di chiamate a buon fine con tempo di attesa inferiore a 120 secondi).

Nel biennio 2018/2019, caratterizzato per la maggior parte dei trimestri da un volume medio giornaliero dei reclami superiore a 1.500 istanze, il monitoraggio ACoS ha dato riscontri fortemente negativi in termini sia di chiamate senza risposta, sia di tempi di attesa fuori standard (superiori ai 120 secondi). In seguito, in modo negativamente correlato con la diminuzione tendenziale del numero medio di reclami, i risultati conformi sono andati migliorando, fino ad avvicinare l'obiettivo nel I trimestre 2022: con meno di mille reclami al giorno, le chiamate senza risposta sono scese all'11% e quelle con risposta entro i 120 secondi hanno raggiunto il 91% di quelle andate a buon fine.

Nel secondo trimestre 2022, con un incremento di oltre il 50% per la media dei reclami/giorno (1.510), la situazione è nuovamente peggiorata, anche se con risultati complessivi migliori rispetto a tutti gli altri trimestri caratterizzati da analoghi volumi medi di reclami.

A fronte di questo recente andamento, la valutazione dei cittadini che hanno provato a contattare il call center Linea Verde Ama ha dato un esito molto vicino alla sufficienza (5,9). Raccolto ad aprile 2022 nell'ambito dell'Indagine semestrale da contratto di servizio, il voto per il call center evidenzia una certa variabilità a livello di municipi, dei quali otto esprimono una piena sufficienza (con massima soddisfazione nel VII: 6,5) e sette restano al di sotto, con le insufficienze più nette espresse nel IV, nel VI e nel XV municipio (Tavola 2.51).

Il risultato di aprile 2022 rappresenta in ogni caso per Linea Verde Ama il massimo livello di soddisfazione rilevato nelle 10 edizioni dell'Indagine, in forte recupero dopo il voto più basso attribuito in ottobre 2021 (Tavola 2.52).

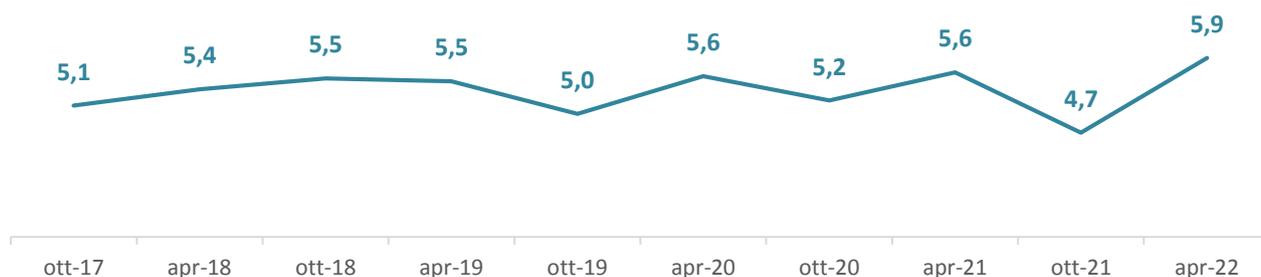
Tavola 2.51 Voto medio per municipio del servizio di call center Ama (aprile 2022)

Percepita CdS Ama	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Roma
2022 aprile																
Call center	5,8	6,2	5,7	4,8	5,8	5,1	6,5	6,0	6,2	6,1	5,9	6,0	6,0	5,3	5,7	5,9

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO.

Tavola 2.52 Andamento del voto medio del servizio di call center Ama su Roma (2017-2022)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).



Tavola 2.53 Andamento del voto medio dei romani per i servizi di igiene urbana (2007-2022)

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Prima di scendere nel dettaglio dei singoli servizi, la Tavola 2.53 esprime l'andamento del voto dei romani per i servizi di pulizia delle strade e raccolta rifiuti, come rilevato nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, la cui edizione 2022 è pubblicata integralmente al [Cap. 9](#) di questa Relazione Annuale.

Come si può vedere, dopo il minimo toccato nel 2019 (2,7 per la raccolta, 2,9 per la pulizia). Il voto dei romani è aumentato di quasi due voti pieni nel 2020 e poi è rimasto stabile, ma con una lieve tendenza al miglioramento. Questa valutazione 2022 pari a 4,9 per entrambi i servizi riporta la raccolta dei rifiuti al livello di gradimento del 2015 e la pulizia delle strade quasi al livello massimo del 2011.

È doveroso segnalare tuttavia che entrambe le indagini ACOS 2022 (quella semestrale da contratto e quella indipendente sulla qualità della vita) sono state somministrate rispettivamente alla fine di aprile e all'inizio di maggio, quindi prima del peggioramento che si riscontra sia dall'aumento dei reclami, sia dagli esiti di monitoraggio del II semestre 2022 (cfr. rispettivamente Tavola 2.48 e Tavola 2.45).

Qualità erogata e percepita dei servizi di pulizia

Dal punto di vista del vigente contratto di servizio, i servizi di pulizia riguardano la pulizia delle strade e delle aree circostanti i cassonetti, la fruibilità e il decoro dei cestini stradali. Gli obiettivi contrattuali, in termini di percentuali di risultati conformi rispetto al numero di rilevazioni per indicatore, sono:

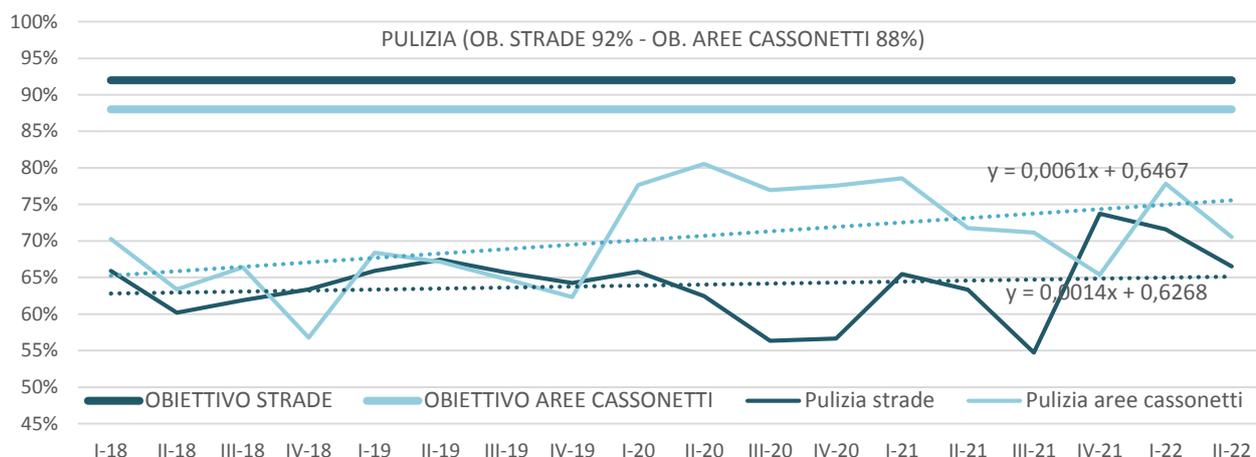
- 92% di strade almeno sufficientemente pulite;
- 88% di aree cassonetti almeno sufficientemente pulite;
- 80% di cestini sufficientemente decorosi;
- 94% di cestini fruibili.

La definizione dei descrittori degli indicatori valutati su cinque livelli (pulizia e decoro, da ottimo a pessimo) e di quelli valutati su due (fruibilità, sì/no) è stabilita a livello contrattuale.

La Tavola 2.54 descrive graficamente l'andamento dei risultati di monitoraggio degli indicatori di pulizia delle strade e delle aree cassonetti, che dal 2018 non hanno mai raggiunto gli obiettivi, nonostante la tendenza di lungo periodo individui per entrambi un miglioramento, più accentuato per le aree cassonetti.



Tavola 2.54 Andamento trimestrale della percentuale conforme (almeno sufficiente) di rilevazioni della pulizia delle strade e delle aree cassonetti rispetto agli obiettivi (2018-2022)

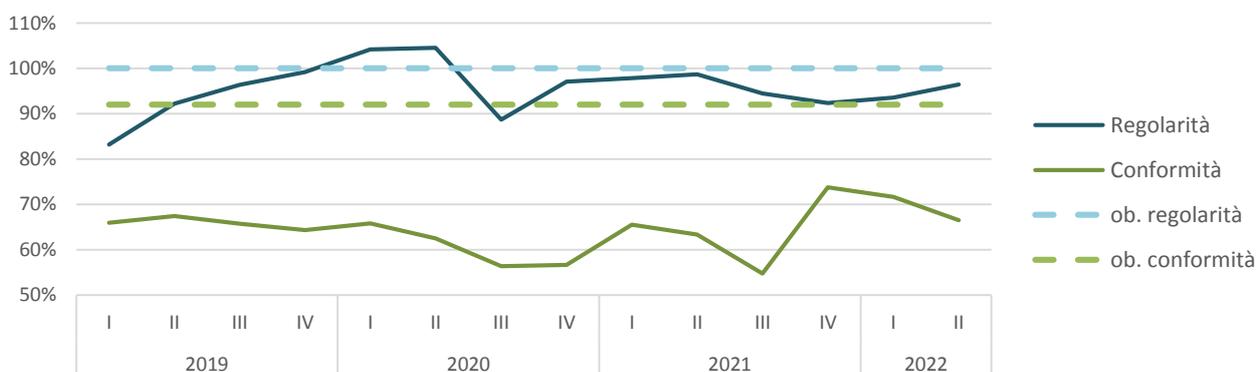


Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Nell'ultimo periodo, si nota il forte miglioramento della pulizia delle strade fra il III e il IV trimestre del 2022, evidente esito del piano di pulizia straordinario, che ha incrementato del 20% i riscontri almeno sufficienti (dal 55% al 74%); sempre come conseguenza del piano di pulizia, fra il IV trimestre 2021 e il I trimestre 2022 aumenta anche la percentuale almeno sufficiente delle aree cassonetti (dal 65% al 78%), ma in seguito entrambi gli indicatori sono nuovamente calati.

Nella Tavola 2.55 la conformità dell'indicatore di pulizia delle strade rilevato da ACoS nell'ambito del monitoraggio permanente è messa in relazione con la regolarità del servizio di spazzamento e pulizia trimestralmente dichiarata da Ama, ma dall'analisi di correlazione dei due andamenti non emerge alcun risultato significativo (i.c.: -0,06). Il livello della pulizia riscontrato da ACoS presenta inoltre uno scostamento rispetto all'obiettivo molto maggiore di quello registrato da Ama per la regolarità del servizio, che addirittura nel 2020 era stato positivo. Quest'ultimo risultato può suggerire che la programmazione, anche qualora rispettata, non sia sufficiente a garantire il raggiungimento degli obiettivi contrattuali; d'altra parte, indipendentemente dal fatto che il servizio a regime sia o non sia sufficiente, la mancanza di correlazione suggerisce che possano esistere altri elementi concorrenti o più rilevanti rispetto alla regolarità degli interventi nel determinare il livello di pulizia delle strade (come ad esempio la regolarità della raccolta dei rifiuti o l'uso più o meno intenso e rispettoso della città da parte degli utenti).

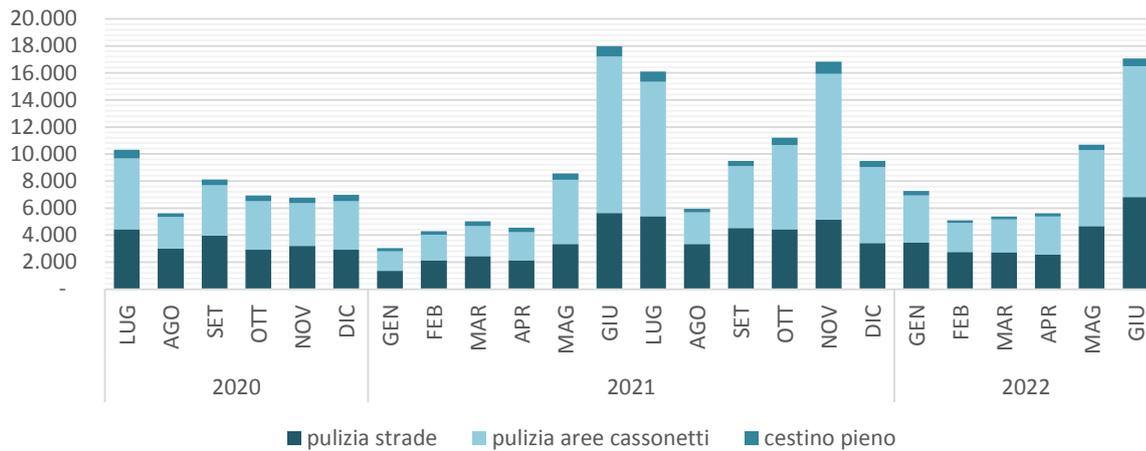
Tavola 2.55 Spazzamento e pulizia delle strade: relazione fra la regolarità dichiarata da Ama e conformità delle rilevazioni ACoS di qualità erogata (2019-2022)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO (DGCA 106/2019) E MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.



Figura 2.56 Andamento mensile dei reclami per i servizi di pulizia (2020-2022)

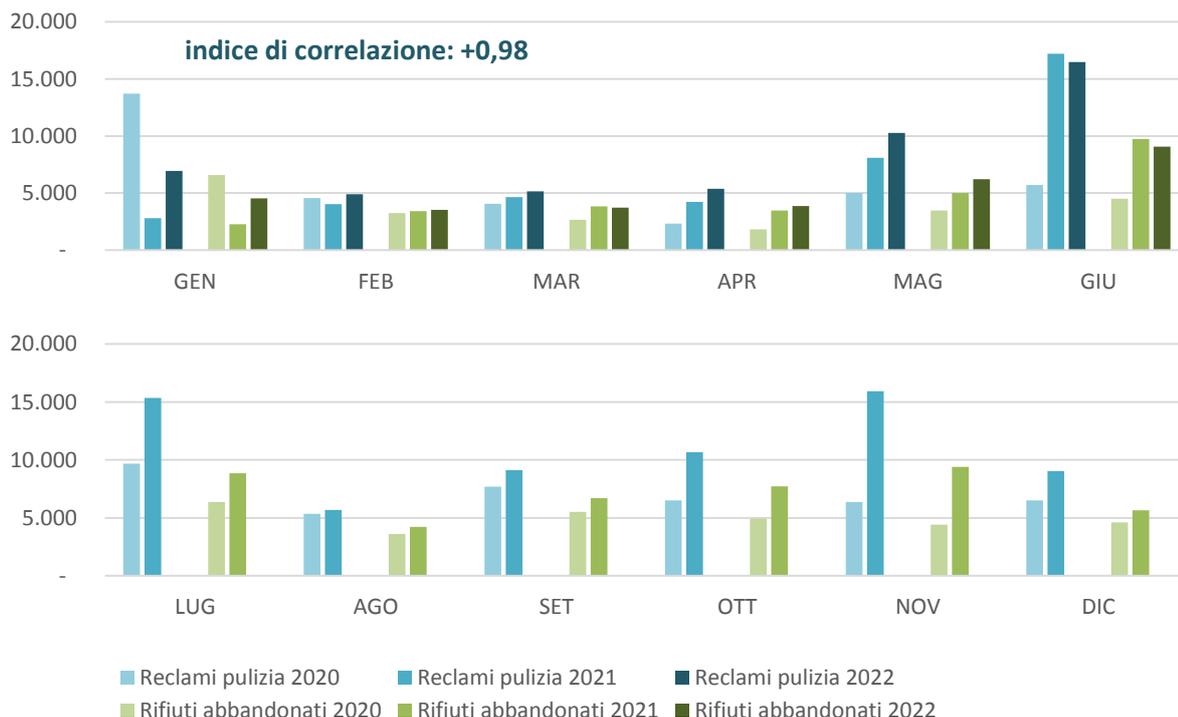


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

Escludendo il 2020 per la sua particolarità, l'andamento mensile dei reclami relativi ai servizi di pulizia conferma i picchi stagionali di giugno/luglio e di novembre; rispetto alla pulizia delle strade, si nota inoltre una maggiore variabilità dei reclami sulla pulizia delle aree cassonetti che, aumentando particolarmente proprio nei mesi di picco, ne caratterizzano la quota prevalente (Tavola 2.56). Il massimo numero di reclami nel periodo si riferisce a giugno 2021, quando sono state raggiunte le 18mila istanze, di cui 5,6mila per la pulizia, 11,6 mila per le aree cassonetti e meno di mille per i cestini.

Fra gli elementi diversi dalla regolarità del servizio che possono incidere sulla pulizia delle strade un ruolo importante è giocato dai rifiuti e dagli ingombranti abbandonati. La Figura 2.57 mette in relazione i reclami mensili per la pulizia con le segnalazioni totale di rifiuti e ingombranti abbandonati per tutta la serie storica da gennaio 2020 a giugno 2022. Ne emerge una correlazione molto solida (+0,98).

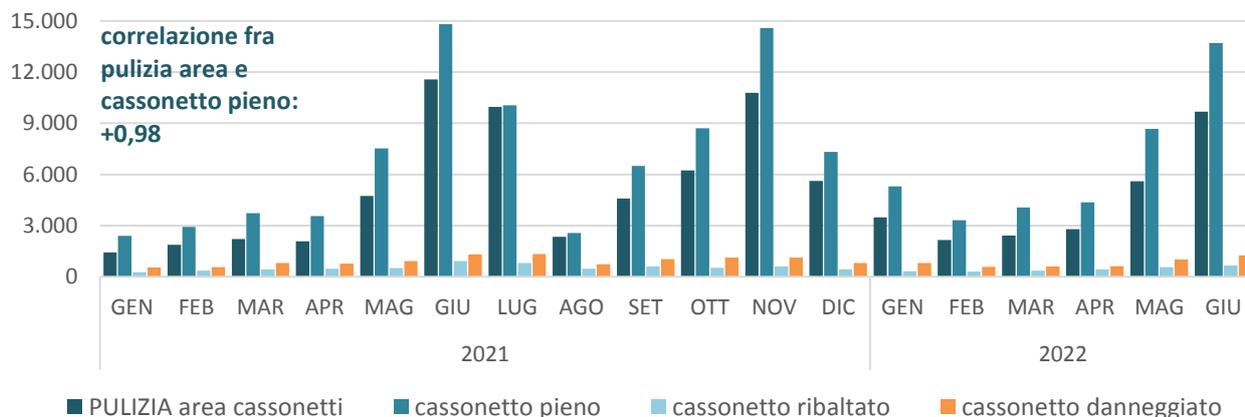
Figura 2.57 Correlazione fra reclami per la pulizia delle strade e delle aree cassonetti e segnalazioni per rifiuti e ingombranti abbandonati (2020-2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.



Figura 2.58 Reclami e segnalazioni relativi alla pulizia delle aree cassonetti e alle condizioni dei singoli cassonetti (2021/2022)

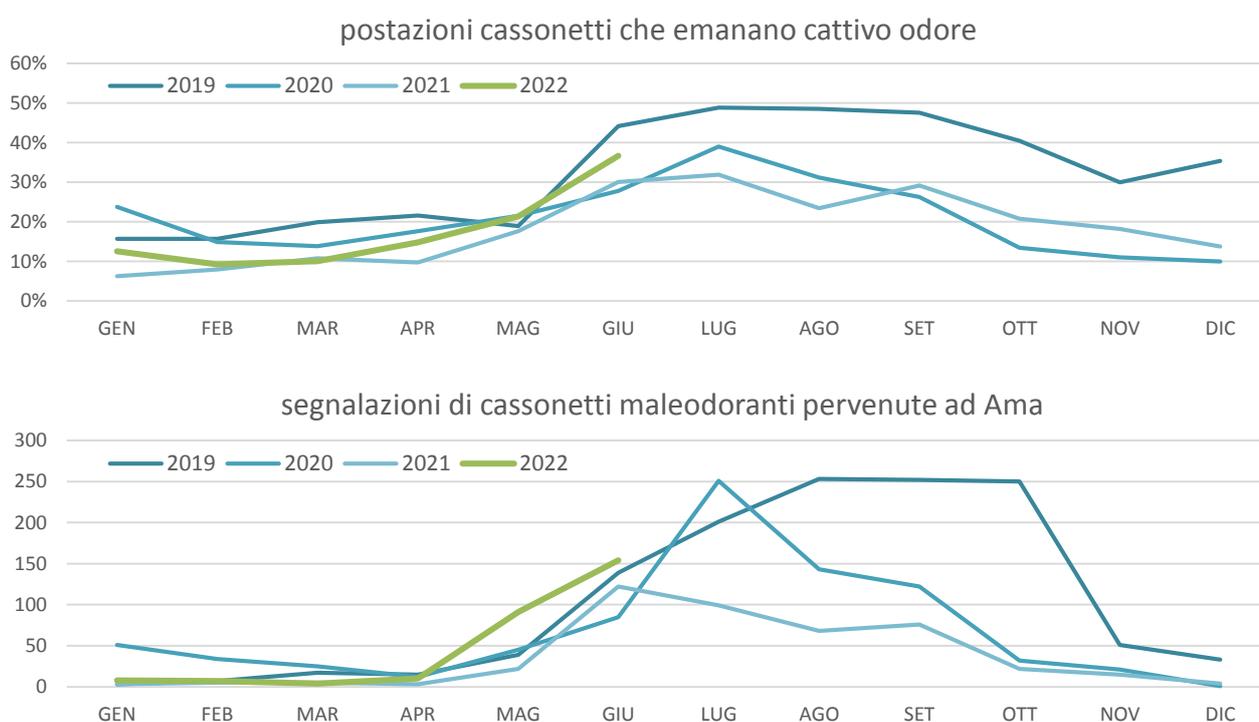


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

Analogamente, i reclami per la pulizia delle aree cassonetti sono strettamente correlati alle segnalazioni di cassonetti troppo pieni (+0,98). In questo caso, le segnalazioni per cassonetti pieni sono più numerose dei reclami per le aree non pulite, suggerendo in tal senso il nesso di causalità (Tavola 2.58). A giugno e novembre 2021 le segnalazioni per cassonetti troppo pieni sono arrivate vicino a 15 mila, a giugno 2022 a 13,6mila.

La Tavola 2.59 mette in relazione l'andamento mensile della percentuale di aree maleodoranti rilevata da ACoS con i reclami ricevuti da Ama. ACoS ha iniziato a registrare la percentuale di rilevazioni in cui si avverte questo ulteriore sgradevole aspetto delle problematiche legate ai cassonetti troppo pieni e alla pulizia delle aree circostanti, a partire da gennaio 2019.

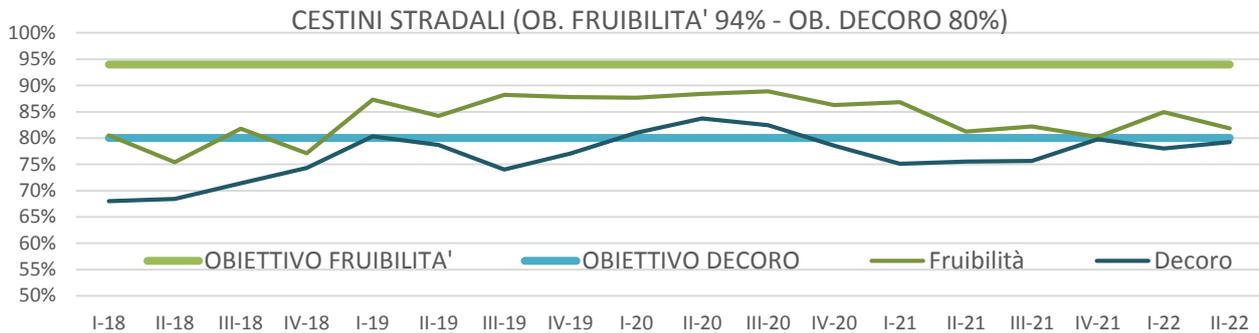
Tavola 2.59 Andamento mensile delle postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore: monitoraggio ACoS e segnalazioni pervenute ad Ama (2019-2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E SU ESITI DEL MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.



Tavola 2.60 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni della fruibilità e del decoro dei cestini stradali rispetto agli obiettivi (2018-2022)

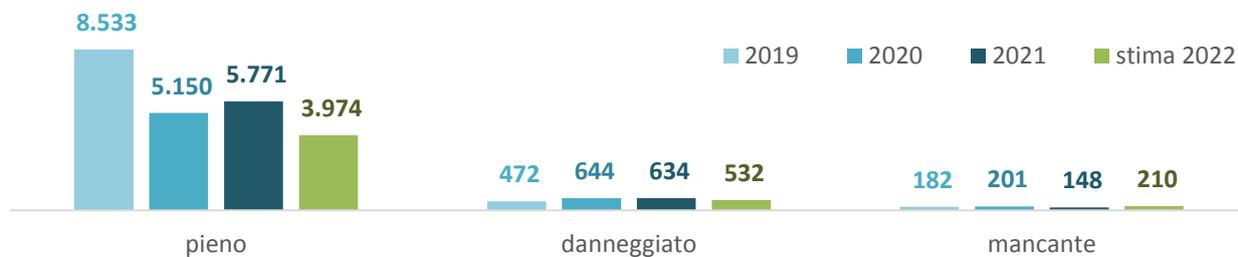


Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

La Tavola 2.60 mostra l'andamento trimestrale dei riscontri conformi del monitoraggio della fruibilità e del decoro dei cestini stradali rispetto agli obiettivi contrattuali. Mentre il decoro ha sporadicamente avvicinato e anche superato l'obiettivo dell'80% di valutazioni sufficienti, la fruibilità non ha mai raggiunto il 90% a fronte di un obiettivo del 94%; a partire dalla fine del 2020, inoltre, è andata diminuendo sensibilmente, fino a convergere verso l'obiettivo inferiore del decoro.

Le istanze pervenute ad Ama riguardo ai cestini, sono soprattutto reclami per troppo pieno (Tavola 2.61). Anche per i cestini, infine, l'andamento mensile dei reclami evidenzia punte nel periodo giugno/luglio e novembre, totalmente ascrivibili ad aumento della casistica del reclamo per cestino troppo pieno (Tavola 2.62).

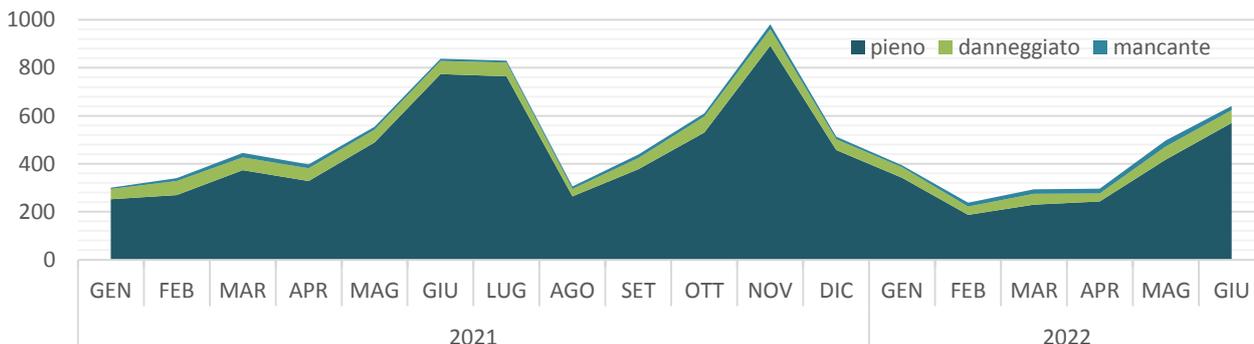
Tavola 2.61 Istanze di reclamo, segnalazione e verifica pervenute ad Ama in materia di cestini stradali (2019-2022)



Nota: il totale 2022 è stimato raddoppiando il numero di istanze pervenute ad Ama nel I semestre.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

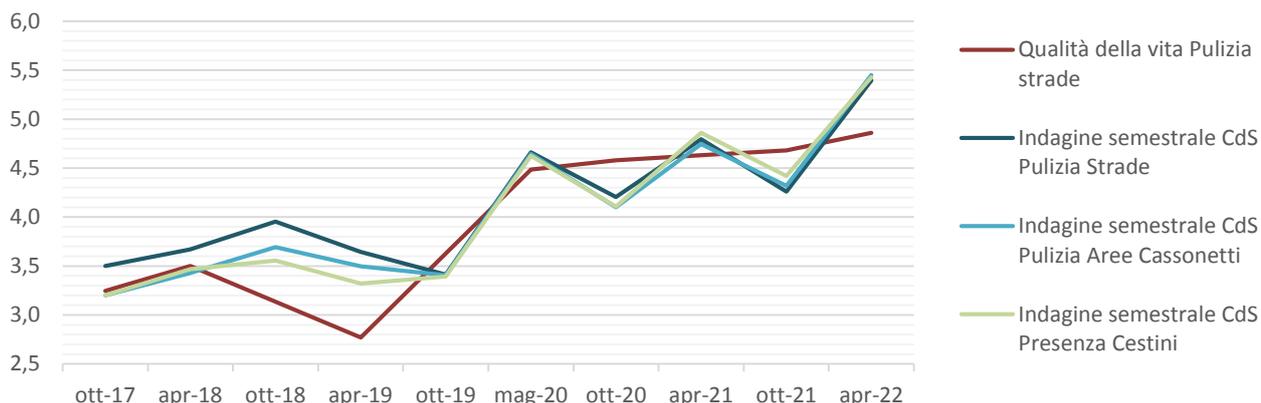
Tavola 2.62 Andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni relative ai cestini stradali (2021/2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.



Tavola 2.63 Voto dei cittadini sui servizi di pulizia a Roma (2017-2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA E INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Passando alla percezione degli utenti, la Tavola 2.63 riunisce il voto generale sulla pulizia, espresso dai romani nell’ambito dell’Indagine annuale sulla qualità della vita (in rosso), con i voti espressi sulla pulizia delle strade, sulla pulizia delle aree cassonetti e sulla disponibilità di cestini stradali, tratti dalle Indagini semestrali da contratto di servizio. La prima cosa che si osserva è che a partire da maggio 2020 le tre diverse valutazioni dell’Indagine semestrale sono diventate praticamente coincidenti; inoltre, nel confronto con la rilevazione annuale sulla qualità della vita, le semestrali evidenziano un’oscillazione stagionale ricorrente con una maggiore soddisfazione nelle edizioni primaverili (come si è visto nella Tavola 2.48, aprile fa parte dei mesi tipicamente meno interessati da reclami). Ma soprattutto, quello che si nota è il voto sensibilmente più alto espresso per tutti gli aspetti nella semestrale di aprile (vicino al 5,5), rispetto alla percezione molto più severa del livello di pulizia registrata solo un mese più tardi nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita a Roma.

La Tavola 2.64 mostra che le valutazioni di tutti gli aspetti sono assolutamente uniformi e trasversali rispetto al territorio cittadino, tutte comprese fra 5,2 e 5,7, senza specificità rilevanti. Nella Tavola 2.65, la serie storica per municipio dei voti della pulizia nelle ultime 5 edizioni dell’Indagine sulla qualità della vita evidenzia invece una maggiore variabilità municipale e il progressivo miglioramento riscontrato dagli utenti, seppur lento e non risolutivo.

Tavola 2.64 Voto medio sui servizi di pulizia a Roma e per municipio (aprile 2022)

Percepita CdS	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Roma
2022 aprile																
Pulizia strade	5,6	5,4	5,4	5,5	5,4	5,3	5,4	5,5	5,5	5,5	5,2	5,3	5,3	5,3	5,4	5,4
Pulizia aree cassonetti	5,5	5,6	5,4	5,5	5,5	5,4	5,4	5,7	5,6	5,6	5,2	5,3	5,3	5,3	5,3	5,5
Presenza cestini	5,6	5,5	5,4	5,6	5,2	5,4	5,4	5,5	5,5	5,6	5,3	5,4	5,3	5,3	5,3	5,4

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Tavola 2.65 Andamento del voto medio per la pulizia delle strade (2019-2022)

Pulizia strade	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Roma
2019 maggio	2,5	2,8	2,7	2,8	2,6	2,6	2,9	2,9	2,8	3,1	2,8	2,9	2,7	2,7	2,7	2,8
2020 maggio	4,9	4,4	4,4	4,6	4,2	4,4	4,7	4,6	4,5	4,7	4,2	4,5	4,1	4,4	4,5	4,5
2020 ottobre	4,6	4,4	4,7	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,8	4,4	4,2	4,6	5,2	4,5	4,6	4,6
2021 ottobre	4,5	4,7	4,5	5,0	4,6	4,7	5,0	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7
2022 maggio	4,7	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	5,1	4,7	4,8	4,9	4,7	4,9	4,6	5,0	4,9	4,9

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA (BASE 5.760).

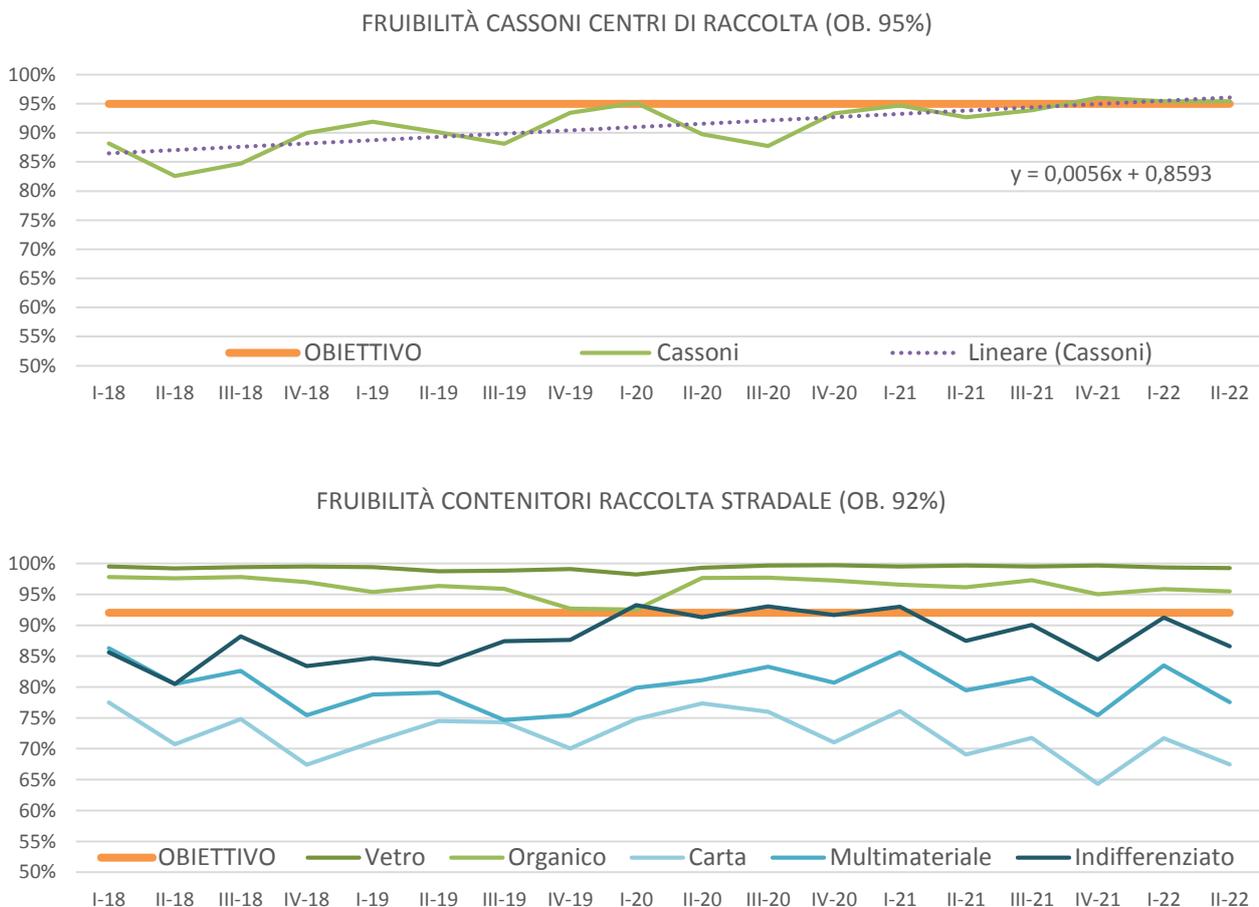


Qualità erogata e percepita dei servizi di raccolta dei rifiuti

Per la raccolta dei rifiuti, il monitoraggio permanente prevede la rilevazione della fruibilità dei cassoni dei Centri di raccolta, dei cassonetti e delle campane stradali (spazio residuo per conferire rifiuti, sì/no), la funzionalità dei cassonetti (sì/no) e il decoro dei cassonetti e delle campane (almeno sufficiente, valutazioni da ottimo a pessimo). Le Tavole 2.66 e 2.67 riportano gli andamenti trimestrali dal 2018 al II trimestre 2022.

La fruibilità dei cassoni nei Centri di raccolta è andata costantemente aumentando e da oltre un anno raggiunge o supera l'obiettivo (95% di fruibilità). Per quanto riguarda la raccolta stradale, l'obiettivo del 92% è superato stabilmente dall'organico e soprattutto dal vetro, che oscilla fra il 99% e il 100%; l'indifferenziato è rimasto stabilmente in obiettivo per tutto il 2020 e fino al I trimestre 2021, ma poi ha ripreso un andamento oscillante non del tutto conforme. Le raccolte più in sofferenza sono tuttavia quelle del multimateriale leggero e soprattutto della carta, che ha toccato un minimo nel IV trimestre 2021 (65%) e che tutt'ora non raggiunge il 70% di fruibilità rispetto alle rilevazioni. Queste raccolte differenziate secche dalla fine del 2020 oscillano in modo correlato rispetto all'indifferenziato, ma a livelli di qualità inferiori, a riprova di una gestione affannata e resa complicata dalla dipendenza da terzi per gli sbocchi di gestione dei rifiuti.

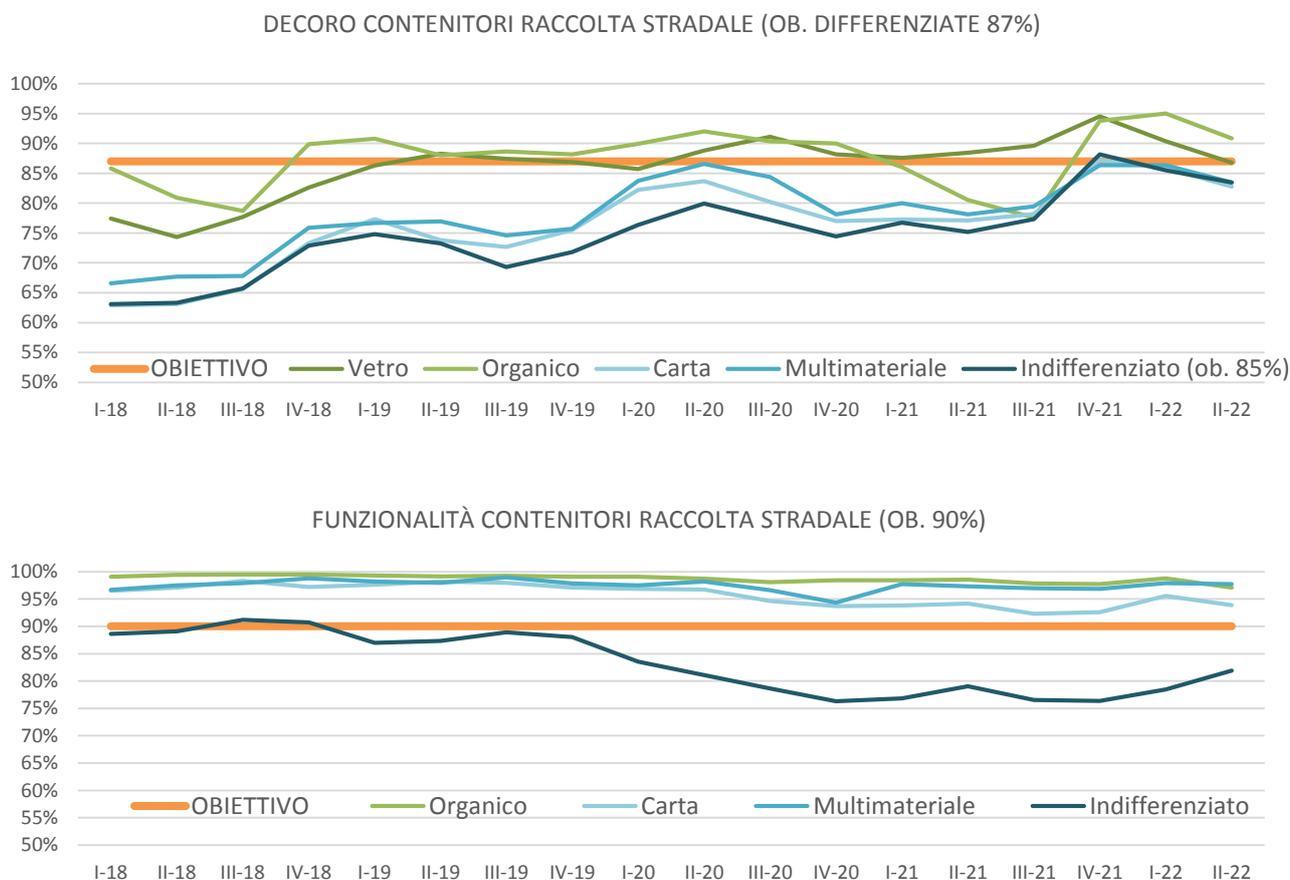
Tavola 2.66 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni relative alla fruibilità delle raccolte dei rifiuti rispetto agli obiettivi (2018-2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.



Tavola 2.67 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni relative al decoro e alla funzionalità delle raccolte stradali dei rifiuti rispetto agli obiettivi (2018-2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

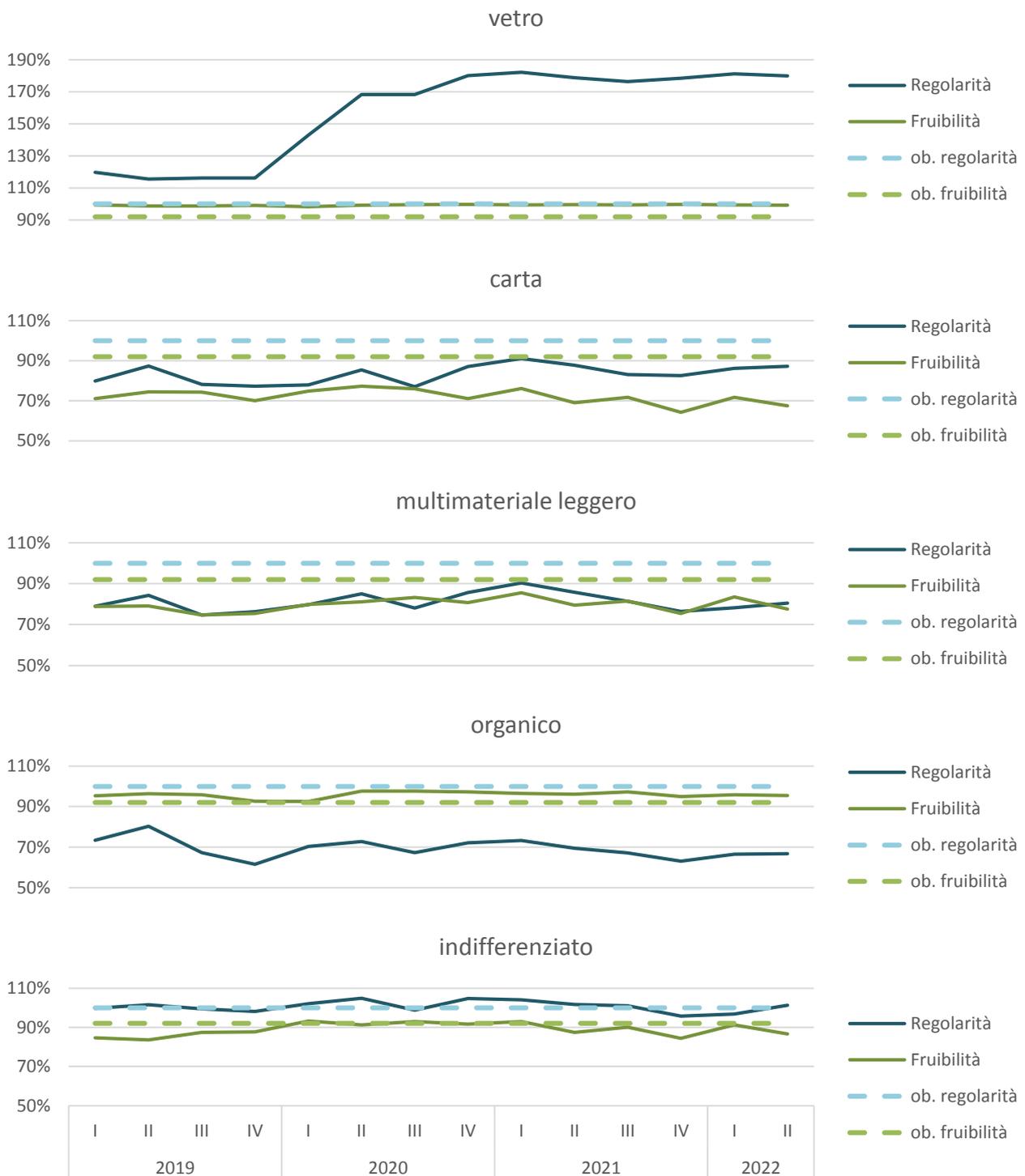
Anche per gli indicatori di decoro (obiettivo 87% per le raccolte differenziate, 85% per l'indifferenziato), gli andamenti relativi ai cassonetti delle frazioni secche si muovono in modo correlato, seguendo un costante aumento tendenziale nel tempo che, in seguito alla sostituzione di gran parte dei contenitori nella seconda metà del 2021, ha portato al raggiungimento di tutti gli obiettivi nel IV trimestre dello stesso anno. In realtà, i cassonetti sono oggetto di frequenti atti di vandalismo e danneggiamenti anche involontari, per cui i tempi di deterioramento sono come si vede piuttosto rapidi, talché già nel II trimestre 2022 il decoro dei cassonetti delle raccolte secche è sceso sotto l'obiettivo. Sono ancora sopra l'obiettivo, invece, tanto le campane quanto i cassonetti dell'organico.

La funzionalità dei cassonetti (obiettivo 90%) è sempre verificata per le raccolte differenziate, mentre dalla fine del 2019 la funzionalità dei cassonetti indifferenziati è rimasta sempre sotto obiettivo, nonostante la sostituzione dei contenitori, anche a causa del meccanismo di apertura maniglia/pedale dei vecchi cassonetti, spesso non completamente funzionante o del tutto non funzionante.

La Tavola 2.68 mette in relazione la fruibilità delle diverse frazioni rilevata da ACoS nell'ambito del monitoraggio permanente previsto nel contratto di servizio con la regolarità della raccolta dichiarata da Ama rispetto alla programmazione.



Tavola 2.68 Raccolta stradale dei rifiuti: relazione fra la regolarità della raccolta dichiarata da Ama e la percentuale di fruibilità dei contenitori rilevata da ACoS per tutte le singole frazioni (2019-2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO ([DGCA 106/2019](#)) E MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Delle due raccolte che rispettano l'obiettivo di fruibilità, il vetro viene raccolto con una frequenza che supera costantemente la programmazione, aumentata in modo esponenziale dall'inizio del 2020; la fruibilità dell'organico invece risulta conforme nonostante la programmazione sia attuata solo parzialmente.



La regolarità delle raccolte del multimateriale leggero e della carta sono sotto obiettivo con un andamento che ne rispecchia la insufficiente fruibilità. La regolarità e la fruibilità dell'indifferenziato, infine, oscillano intorno ai rispettivi obiettivi, ma con scarti meno importanti rispetto alle altre differenziate.

La Tavola 2.69 illustra le casistiche di reclamo e segnalazione relative ai cassonetti stradali dal 2019. I reclami per cassonetto troppo pieno nel 2019 sono stati quasi 150mila, per scendere poi quasi alla metà nel 2020, un valore analogo alla proiezione sull'anno del primo semestre 2022. Le altre casistiche raggiungono invece numeri molto più contenuti.

Nella Tavola 2.70 viene descritta la regolarità dei servizi di raccolta PAP. Per tutto il periodo, a partire dal 2019, non è stata rispettata la programmazione delle raccolte del vetro, dell'organico e del cartone, mentre a partire dal II trimestre 2020 sono andate a pieno regime ed oltre le raccolte della carta, del multimateriale, dell'indifferenziato e le piazzole di raccolta.

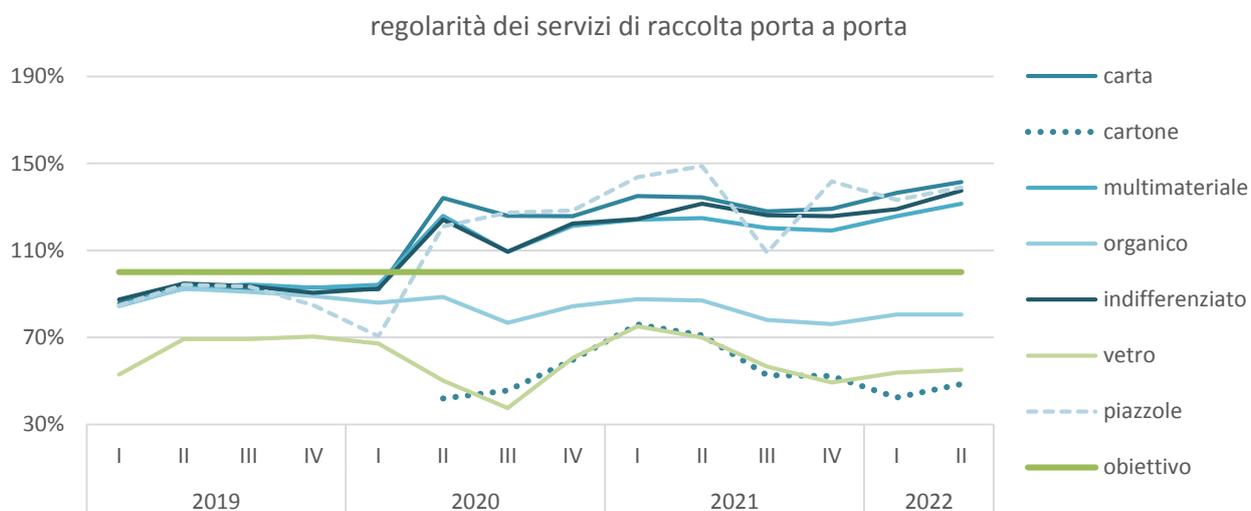
Tavola 2.69 Istanze di reclamo, segnalazione e verifica pervenute ad Ama in materia di cassonetti stradali (2019-2022)



Nota: il totale 2022 è stimato raddoppiando il numero di istanze pervenute ad Ama nel I semestre.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

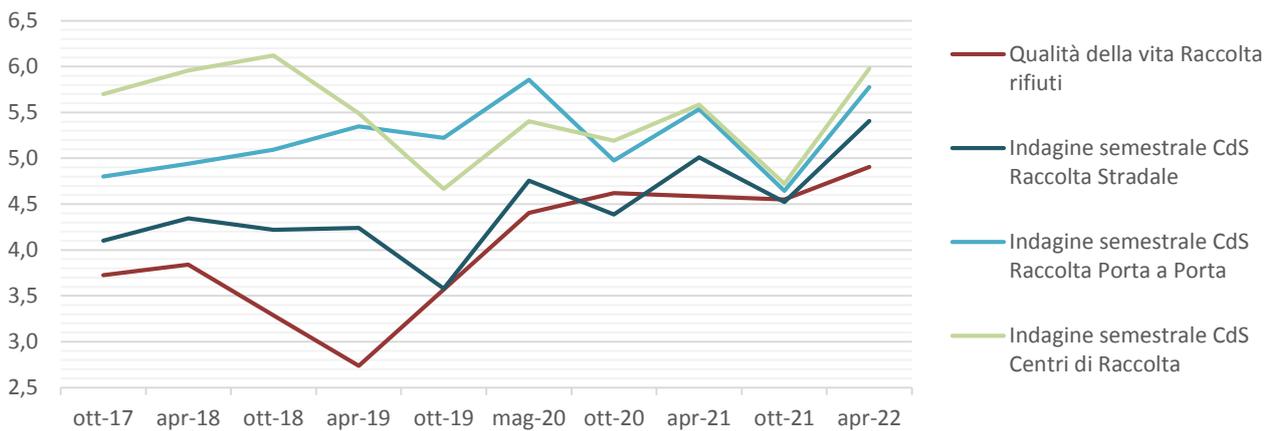
Tavola 2.70 Regolarità dei servizi Ama di raccolta dei rifiuti porta a porta rispetto all'obiettivo contrattuale (2019-2022)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO ([DGCA 106/2019](#)).



Figura 2.71 Voto dei cittadini sui servizi di raccolta dei rifiuti a Roma (2017-2022)



FONTI: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA E INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

La soddisfazione degli utenti, come registrata nell’Indagine semestrale da contratto di servizio e nell’Indagine annuale sulla qualità della vita a Roma, è riportata nella Tavola 2.71. Dal confronto si nota che il voto espresso in modo complessivo dai romani nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita coincide prevalentemente con il voto attribuito alla raccolta stradale nell’Indagine semestrale più dettagliata; cosa ragionevole dato che questa modalità di raccolta copre circa i due terzi degli utenti. Per il resto, i servizi valutati più vicini alla sufficienza sono i Centri di Raccolta e la raccolta PAP, ma tutti i voti hanno seguito un andamento convergente verso il 4,5 dell’ottobre 2021, per poi manifestare un miglioramento corale, anche se la sufficienza è stata toccata pienamente solo dai Centri di Raccolta, che – come si è visto sopra, nella Tavola 2.66 – rispettano stabilmente l’obiettivo contrattuale da circa un anno e mezzo.

La Tavola 2.72 mostra l’evoluzione del voto medio municipale per il servizio di raccolta dei rifiuti nell’ambito dell’Indagine per la qualità della vita a Roma, con un miglioramento reso graficamente dai colori progressivamente più chiari. Le Tavole 2.73 e 2.74 mettono in evidenza la valutazione dei servizi di raccolta da parte dei cittadini residenti nei municipi, intervistati nell’edizione di aprile 2022 dell’Indagine semestrale. I campi verdi indicano i municipi che hanno espresso voti vicini alla sufficienza o pienamente sufficienti.

Tavola 2.72 Voto medio sui servizi di raccolta dei rifiuti a Roma e per municipio (2019-2022)

Raccolta rifiuti	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Roma
2019 maggio	2,6	2,7	2,6	2,7	2,6	2,6	2,8	3,0	2,9	3,3	2,6	2,8	2,6	2,5	2,7	2,7
2020 maggio	4,8	4,4	4,1	4,6	4,1	4,3	4,6	4,6	4,5	4,6	4,0	4,4	4,1	4,5	4,5	4,4
2020 ottobre	4,5	4,4	4,6	4,7	4,5	4,7	4,6	4,8	5,0	4,7	4,2	4,6	4,9	4,5	4,7	4,6
2021 ottobre	4,4	4,6	4,5	4,8	4,4	4,5	4,9	4,3	4,6	4,5	4,3	4,6	4,4	4,5	4,6	4,6
2022 maggio	4,7	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9	5,2	4,9	4,9	4,8	4,8	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTI: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA (BASE 5.760).

Tavola 2.73 Voto medio sui servizi di raccolta dei rifiuti a Roma e per municipio (aprile 2022)

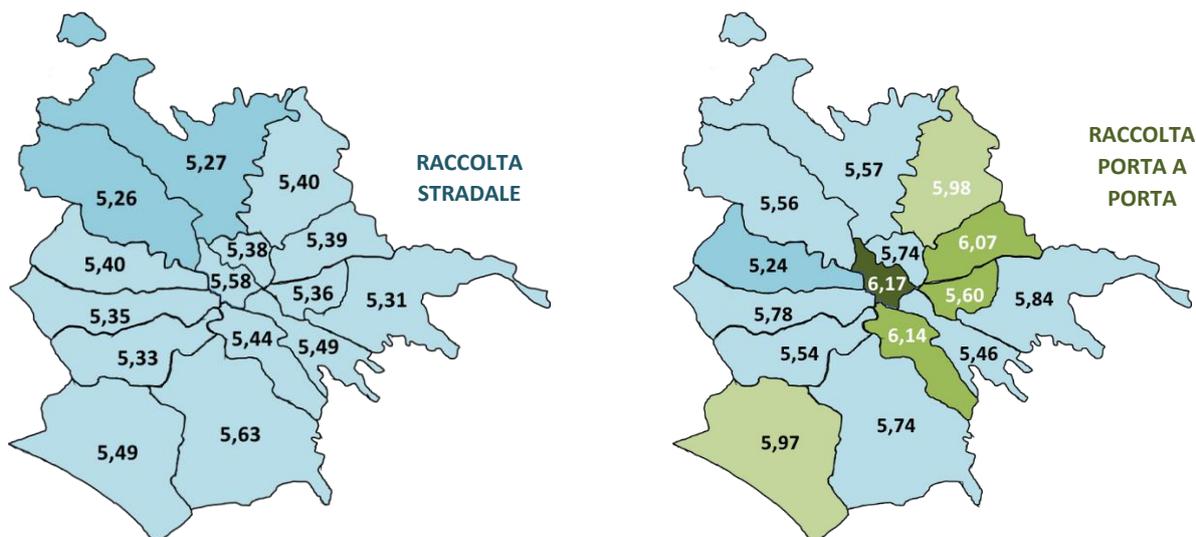
Percepita CdS	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Roma
2022 aprile																
Centri raccolta	6,1	6,0	6,2	5,9	6,0	5,9	5,8	6,0	6,1	6,1	5,8	6,0	6,0	5,9	5,9	6,0
Raccolta stradale	5,6	5,4	5,4	5,4	5,4	5,3	5,5	5,4	5,6	5,5	5,3	5,4	5,4	5,3	5,3	5,4
Raccolta porta a porta	6,2	5,7	6,0	6,1	5,6	5,8	5,5	6,1	5,7	6,0	5,5	5,8	5,2	5,6	5,6	5,8

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTI: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).



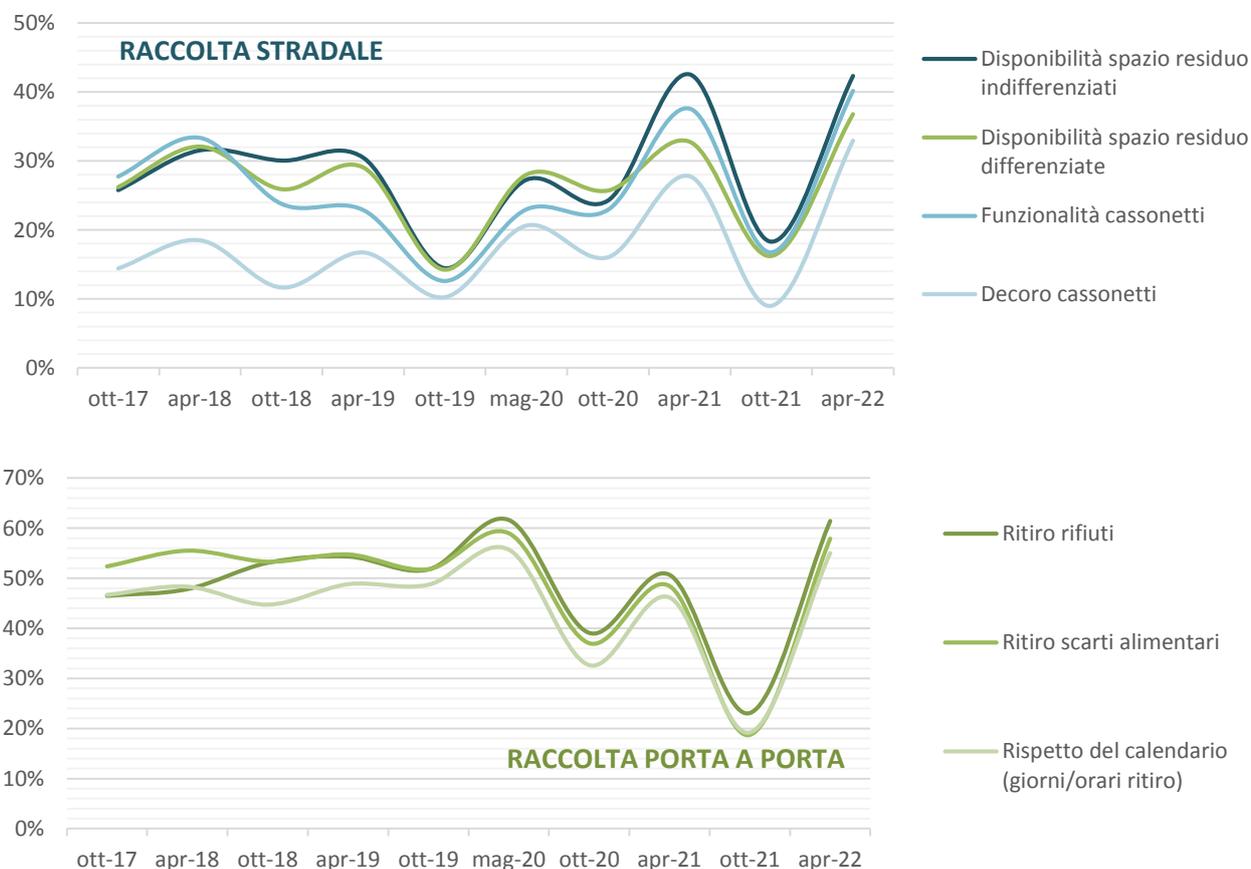
Tavola 2.74 Mappe del voto medio della raccolta stradale e PAP per municipio (aprile 2022)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

Nella Tavola 2.75 sono resi graficamente gli andamenti delle percentuali di utenti che hanno dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatti di alcuni aspetti dei servizi di raccolta stradale o porta a porta, secondo la modalità applicata nella propria zona (Indagine semestrale da contratto di servizio).

Figura 2.75 Percentuale di utenti molto o abbastanza soddisfatti dei diversi aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti stradale e porta a porta (2017-2022)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).



Per la raccolta stradale, nella maggior parte delle edizioni dell'Indagine semestrale nessun aspetto ha raccolto percentuali di utenti soddisfatti superiori al 35%, con punte particolarmente basse per il decoro (perlopiù fra il 10% e il 20% di soddisfatti). Tuttavia, nelle ultime due rilevazioni di primavera la soddisfazione per la fruibilità dei rifiuti indifferenziati ha superato il 40%, inframmezzata da un drastico calo che ha segnato tutti gli indicatori a ottobre 2021. Nonostante gli insoddisfatti per tutti gli aspetti della raccolta stradale siano ancora la maggioranza, la rilevazione di aprile 2022 rappresenta il livello massimo delle valutazioni dal 2017. A parte il dato di maggio 2020, la soddisfazione per la fruibilità delle raccolte differenziate è stata sempre inferiore a quella per l'indifferenziato, probabilmente condizionata dall'indisponibilità di spazio residuo che spesso caratterizza le raccolte della carta e del multimateriale leggero. La soddisfazione per la funzionalità dei cassonetti ricalca le valutazioni della fruibilità.

Per la raccolta porta a porta, l'aspetto meno soddisfacente è il rispetto del calendario di raccolta, soprattutto fino al 2019. A parte questo, le percentuali di soddisfatti sono state nella maggior parte dei casi la maggioranza, salvo due cali netti nelle ultime due rilevazioni autunnali e specialmente in quella 2021. La rilevazione di aprile 2022 vede però un ritorno di soddisfazione con percentuali vicine a quelle massime registrate a maggio 2020.

La rilevanza dei servizi di igiene urbana secondo l'opinione dei romani

Fra le domande poste agli intervistati dell'Indagine semestrale da contratto di servizio, viene anche chiesto di indicare il servizio più rilevante fra quelli oggetto di valutazione. La graduatoria che ne segue, oltre ad essere utilizzabile per ponderare i voti, spesso è inversamente proporzionale ai voti stessi, attribuendo maggiore importanza a ciò che non va bene per migliorarlo. Nella rilevazione di aprile, la correlazione inversa fra voto e rilevanza è -0,75 (Tavola 2.76).

La Tavola 2.77 mostra l'andamento nel tempo delle valutazioni di rilevanza dei vari servizi di igiene urbana. Emerge una netta prevalenza dei servizi di pulizia, che tra strade e aree cassonetti raggiungono, e in qualche edizione dell'Indagine superano, il 70% delle indicazioni di rilevanza, mentre la raccolta differenziata non ha mai superato il 25%. Questo risultato esprime molto sull'esigenza primaria di una città più pulita, che scavalca anche l'interesse per gli obiettivi ambientali di chiusura del ciclo dei rifiuti. Nel prossimo paragrafo si vedranno alcuni dati che esprimono le responsabilità di tutti nei confronti di un servizio di qualità dal punto di vista ambientale e del decoro.

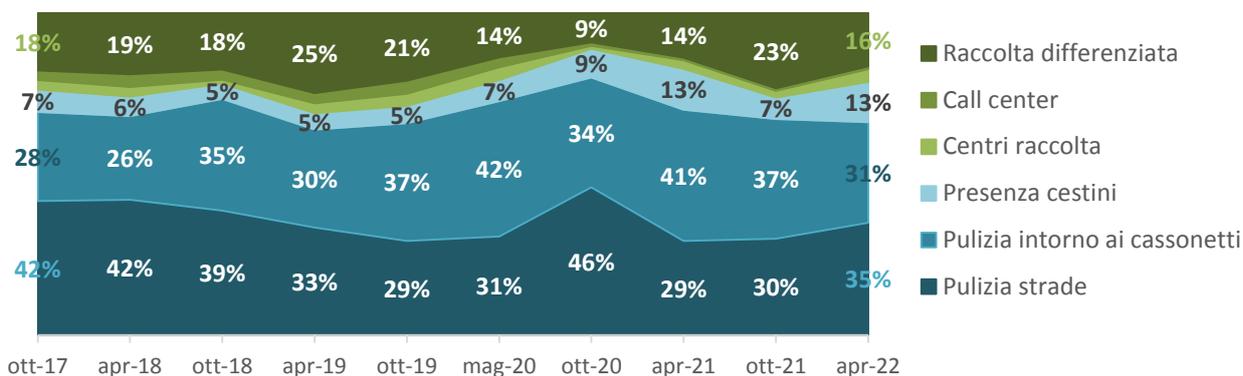
Tavola 2.76 Voto e rilevanza attribuiti ai diversi aspetti del servizio di igiene urbana (aprile 2022)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).



Tavola 2.77 Quale dei seguenti aspetti secondo lei è il più rilevante per l'igiene urbana in città? (2017-2022)



Fonte: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

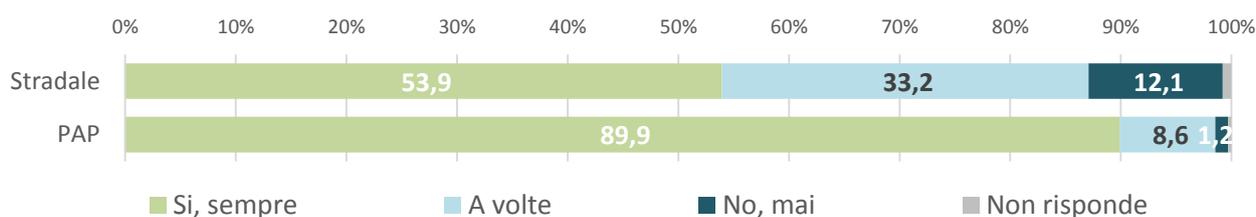
Il ruolo dei cittadini e delle istituzioni per la tutela dell'ambiente e del decoro della città

Una chiusura sostenibile del ciclo dei rifiuti dal punto di vista ambientale ed economico, un servizio di igiene urbana di buona qualità, una città pulita e salubre non possono prescindere dalla collaborazione di tutti: cittadini, famiglie, attività professionali e commerciali, istituzioni.

Le responsabilità per la qualità della raccolta differenziata

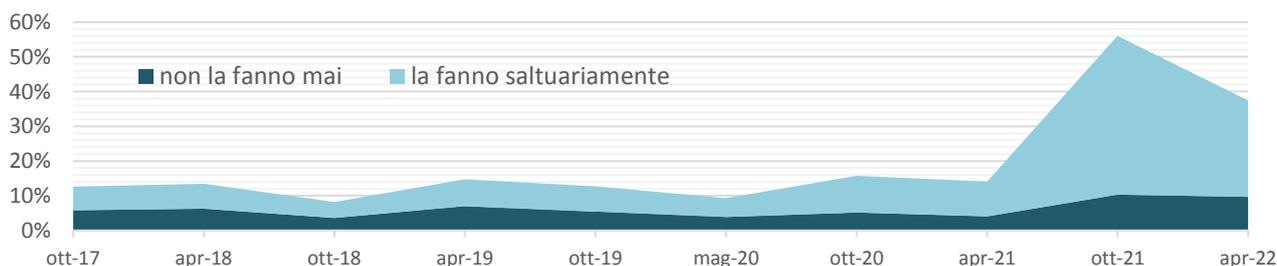
La Tavola 2.78 riporta le risposte dei cittadini intervistati nell'ambito dell'Indagine semestrale da contratto di servizio relative alla regolarità con cui fanno la differenziata. Mentre il 90% degli utenti PAP dichiara di farla regolarmente, sono solo poco più della metà quelli serviti da raccolta stradale che differenziano sempre. L'andamento nel tempo mostra inoltre una tendenza all'aumento di coloro che differenziano i rifiuti saltuariamente o che non li differenziano mai, con una punta inaudita in ottobre 2021 (Tavola 2.79).

Tavola 2.78 A casa sua viene fatta la raccolta differenziata? Sotto-campioni degli utenti serviti da raccolta stradale o porta a porta (aprile 2022)



Fonte: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

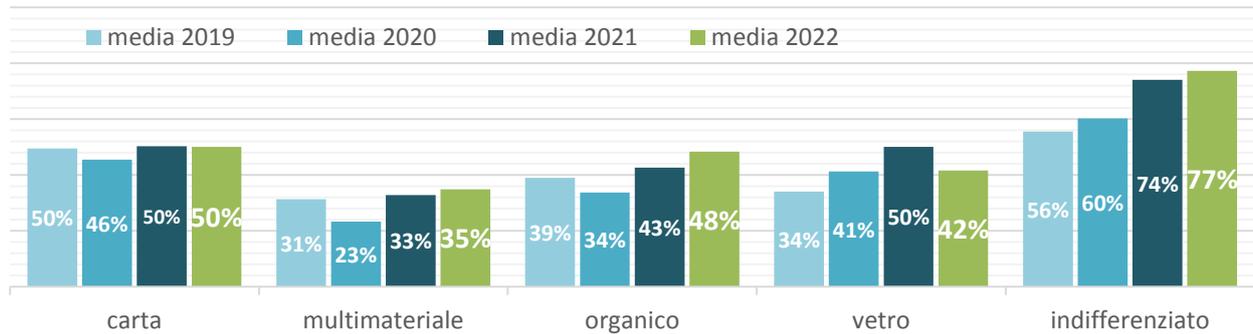
Tavola 2.79 Percentuale di intervistati che dichiarano di non fare regolarmente la raccolta differenziata (2017-2022)



Fonte: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).



Tavola 2.80 Utilizzo improprio dei cassonetti e delle campane nell'ambito del monitoraggio della raccolta stradale dei rifiuti (2019-I semestre 2022)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Il risultato così negativo di ottobre 2021 circa la collaborazione delle famiglie alla differenziazione si associa però inspiegabilmente a una ripresa della rilevanza attribuita alla raccolta differenziata (cfr. Tavola 2.77), testimoniando come la visione critica nei confronti del servizio di igiene urbana sia in parte dissociata da un senso di responsabilità e coinvolgimento personale. A causa del degrado, sembra quindi smarrita la corretta visione del servizio di igiene urbana come contributo corale all'ambiente e al decoro della città.

Il monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di raccolta stradale dei rifiuti, svolto da ACOS, rileva anche i casi in cui all'interno dei cassonetti siano presenti rifiuti di natura manifestamente diversa da quella prevista per ogni singola frazione. La Tavola 2.80 mostra che tale caso si riscontra molto frequentemente, soprattutto per l'indifferenziato; ma anche la frazione più "pulita" (il multimateriale) nel 2022 presenta in media rifiuti estranei in oltre un caso su tre.

Nel 2022, più di tre cassonetti su quattro dell'indifferenziato presentano all'interno evidenti quantità di materiali differenziabili; la metà dei cassonetti della carta e dell'organico contengono materiali diversi, spesso sacchetti di plastica/biodegradabili utilizzati per il conferimento; nel caso del vetro e della plastica la recente casistica è leggermente inferiore, ma le frazioni estranee nel vetro hanno raggiunto il 50% nel 2021. La tendenza rivela un peggioramento della situazione per tutte le frazioni, con un andamento particolarmente accentuato per l'indifferenziato e l'organico: naturalmente, mentre per l'indifferenziato si perde materiale riciclabile inviato a smaltimento (riduzione quantitativa tout court della differenziata), per le differenziate questo problema determina un peggioramento della qualità, del valore e della possibilità di riciclo delle frazioni, che potrebbe essere evitato con un po' di attenzione.

Come si è detto altrove, la chiusura del ciclo dei rifiuti è fondamentale per garantire una buona gestione ordinaria della raccolta dei rifiuti e della pulizia della città. La realizzazione dell'impiantistica necessaria per garantire il livello indispensabile di autonomia di trattamento e smaltimento dei rifiuti della Capitale richiederà però del tempo, durante il quale saranno cruciali gli accordi con impianti di terzi per garantire i necessari sbocchi ed evitare ripercussioni negative sul territorio, che finirebbero per indurre i cittadini a pensare che nulla è cambiato e nulla cambierà e che quindi non vale la pena di impegnarsi personalmente.

Le responsabilità per il decoro della città

Esaminando l'archivio degli ultimi quattro anni, fra le segnalazioni inviate ad Ama spiccano alcune casistiche che rivelano cattive abitudini consolidate di una parte dei cittadini, a detrimento del livello di pulizia, del decoro e delle condizioni di servizio (Tavola 2.81).

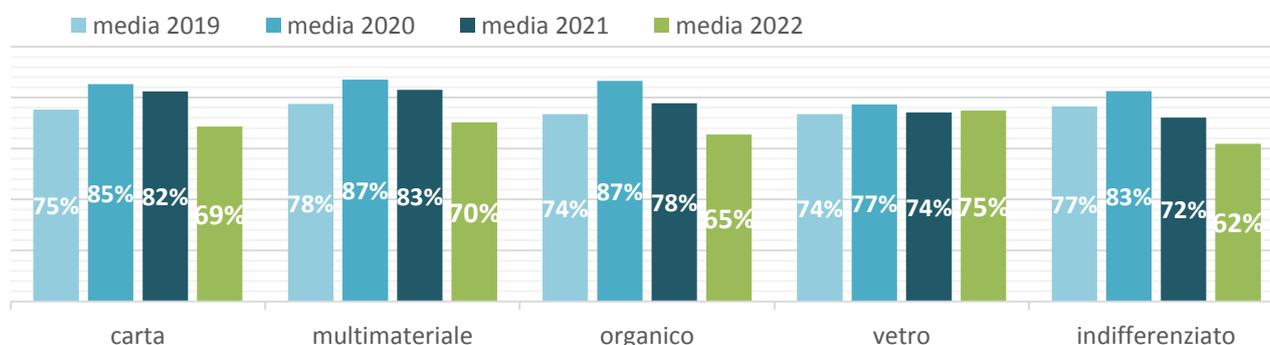


Tavola 2.81 Segnalazioni relative ad abbandono di rifiuti e danneggiamento di cestini e cassonetti (2019-I semestre 2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

Tavola 2.82 Scritte vandaliche rilevate nell'ambito del monitoraggio della raccolta stradale dei rifiuti (2019-I semestre 2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

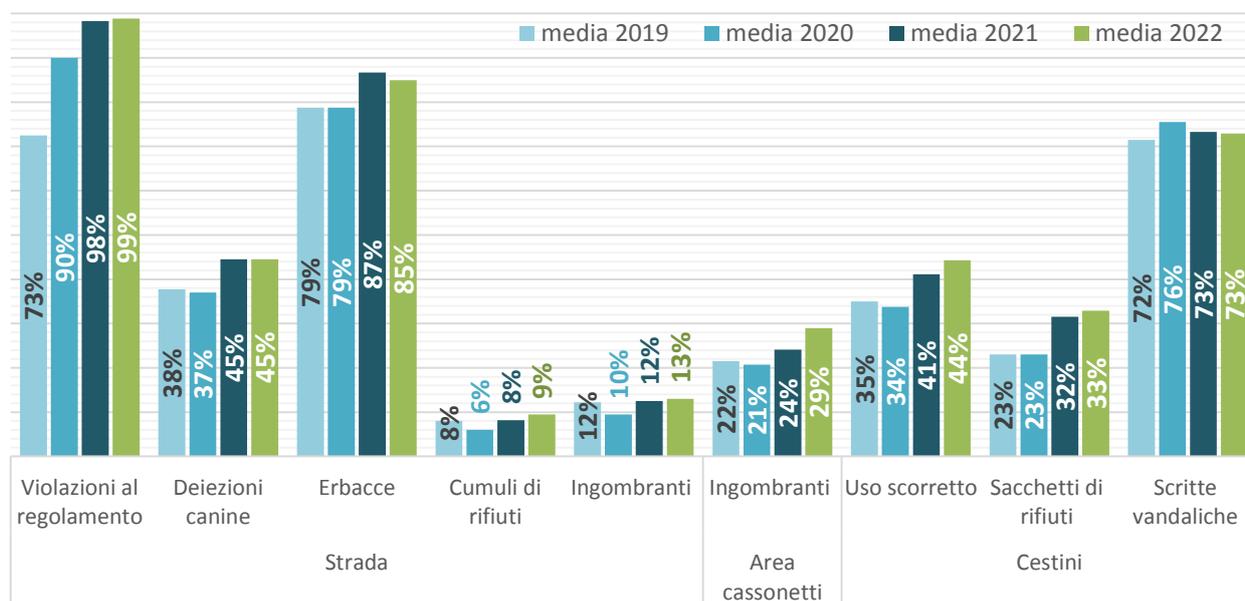
Nel 2019 e nel 2021, le segnalazioni per rifiuti e ingombranti abbandonati su strada sono state rispettivamente 75mila e 70mila; una media di oltre 200 abbandoni al giorno. Anche nel 2020, con le sue particolarità, le segnalazioni di scarti abbandonati hanno superato le 50mila. Il I semestre 2022 prospetta, se va bene, di sfiorare i 60mila abbandoni segnalati. Negli ultimi due anni, per la verità, si sono verificati periodi prolungati di chiusura dei Centri di raccolta – prima a causa dell'emergenza sanitaria, poi per interventi di manutenzione e ristrutturazione su singoli Centri – cui si sono aggiunte singole giornate di chiusura parziale o totale, provvedimenti che non hanno agevolato procedure corrette di conferimento, anche se il problema degli abbandoni era già ricorrente a Roma. La riapertura di tutti i Centri, sette giorni su sette, è un messaggio esplicito che offre ai romani un'alternativa valida, che si aggiunge all'opzione del ritiro degli ingombranti a domicilio, servizio gratuito al piano stradale per gli utenti TaRi.

Oltre agli abbandoni su strada dei rifiuti, le segnalazioni degli utenti ad Ama denunciano anche circa 10 mila danneggiamenti all'anno, fra cassonetti e cestini. Per questo tipo di atti vandalici, la tendenza delle segnalazioni nel triennio è in aumento del 7% all'anno. Gli atti vandalici sono registrati anche nell'ambito del monitoraggio permanente della qualità erogata svolto da ACoS.

La Tavola 2.82 mette in luce come, nel triennio 2019-2021, oltre il 70% dei contenitori di raccolta stradale monitorati sia oggetto di scritte vandaliche, con punte dell'87% (multimateriale e organico, 2020); la riduzione delle percentuali che si osserva nel 2022 è dovuta almeno in parte alla progressiva sostituzione di gran parte dei cassonetti nella seconda parte del 2021.



Tavola 2.83 Comportamenti scorretti rilevati nell'ambito del monitoraggio della pulizia (2019- I semestre 2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Naturalmente le scritte vandaliche non sono l'unico aspetto rilevante ai fini del decoro dei contenitori di raccolta stradale, ma il caso conferma l'importanza dei comportamenti individuali sul risultato complessivo, che colpisce l'occhio di chi osserva la città. Queste riflessioni sono particolarmente rilevanti per alcuni aspetti dei servizi di pulizia, nell'ambito dei quali i riscontri di comportamenti scorretti sono andati aumentando negli ultimi anni, soprattutto per alcune significative fattispecie (Figura 2.83).

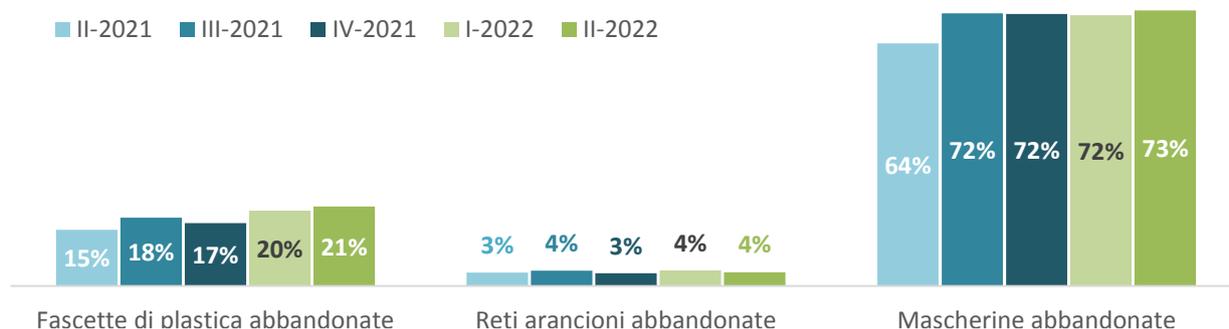
Per quanto riguarda i cestini stradali, si rinvengono scritte vandaliche in oltre il 70% dei casi e nel periodo sono aumentati i casi di uso scorretto (44% nel 2022) o di rinvenimento di sacchetti di rifiuti all'interno (33%).

Gli ingombranti lasciati nei pressi delle aree cassonetti nel 2022 ricorrono nel 29% dei casi, cui si aggiungono quelli abbandonati su strada, lontano dalle aree di raccolta (13%); tenendo conto che le strade monitorate ogni anno sono circa 9 mila e che le aree cassonetti sono circa 8 mila, attraverso i riscontri di monitoraggio a Roma sono stati contati circa 3 mila ingombranti abbandonati nel 2019 e nel 2021, circa 2.500 nel 2020 e circa 1.750 nel primo semestre 2022. Nel 2022, cumuli di rifiuti lungo le strade sono stati trovati nel 9% dei casi (in continuo aumento, che si aggiungono a quelli intorno ai cassonetti), erbacce nell'85% dei casi (in aumento rispetto agli anni precedenti fino al 2020 quando Ama stessa svolgeva il diserbo), escrementi di animali non rimossi nel 45% dei casi (quasi una strada su due; anche in questo caso si tratta di un aumento dell'8% rispetto al 2020) e più in generale violazioni al regolamento rifiuti praticamente in tutti i casi delle strade monitorate (in aumento del 25% fra il 2019 e il 2022).

ACoS da aprile 2021 ha cominciato inoltre a rilevare la presenza sulle strade di alcune categorie di rifiuti particolarmente gravi, come le mascherine abbandonate, ma anche le reti arancioni che delimitano lavori su strada o le fascette di plastica di delimitazione come quelle usate dalla Polizia Locale (ma non solo), lasciate spesso sul posto dopo la fine degli interventi, a volte anche a tempo indeterminato. La Tavola 2.84 illustra i riscontri trimestrali.



Tavola 2.84 Particolari categorie di rifiuti rilevate nell'ambito del monitoraggio della pulizia (2021/2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Le mascherine lasciate in terra, dovute spesso a disattenzione o noncuranza, si trovano tuttora nella maggior parte delle rilevazioni della pulizia delle strade, anzi sono in aumento: sono andate aumentando dell'8% fra il secondo e il terzo trimestre 2021 e fino a tutta la fine dell'anno hanno interessato circa tre strade su quattro.

Le reti arancioni incidono per un 3%-4%; le fascette di plastica sono molto più frequenti e hanno raggiunto un massimo del 21% dei casi nel II trimestre 2022 (in tendenziale aumento, +6% in un anno). Queste due casistiche dipendono indirettamente o direttamente dalle istituzioni cittadine e quindi sono tanto più deprecabili, influenzando anche sull'opinione e sul comportamento dei romani. Data la gravità della situazione del decoro a Roma, per motivare i cittadini sarebbe infatti fondamentale fare in modo che i servizi istituzionali per primi diano il buon esempio, ripristinando l'ordine e la pulizia dei luoghi alla fine di un intervento o di un compito assegnato (che sia un lavoro pubblico o una delimitazione di strade per un evento straordinario).

Una riflessione forse banale, ma pertinente, riguarda infine la natura del servizio di pulizia. Ama è il soggetto responsabile del "servizio di pulizia"; servizio necessario perché in città le strade si sporcano per effetto del traffico, del vento, delle foglie che cadono dagli alberi; necessario perché può anche capitare che i cittadini in totale buona fede non si accorgano di perdere piccoli rifiuti camminando. Ma è scorretto e anche arrogante pensare che, siccome esiste un servizio di pulizia, i cittadini (e anche le istituzioni) abbiano il diritto di vivere Roma come se fosse un enorme cestino della spazzatura, autorizzati a lasciar cadere, con la massima distrazione e senza preoccuparsi di raccogliere, mascherine, cartacce, scontrini, bottiglie, escrementi degli animali. Non è corretto essere attenti al degrado generale (e a denunciarlo) e contemporaneamente distratti e disattenti nelle attività personali che al degrado contribuiscono.

Se il servizio di pulizia è responsabilità diretta di Ama, la pulizia della città è una responsabilità di tutti. Il primo passo da fare per avere un servizio di pulizia efficace e una città pulita è non sporcarla.



3. Verde Pubblico

- 3.1. [Quadro sintetico del servizio](#)
- 3.2. [Dati quantitativi](#)
- 3.3. [Dati economici](#)
- 3.4. [Bioparco](#)
- 3.5. [Qualità del servizio](#)

Dal 15 maggio 2021 è in vigore il Regolamento capitolino del verde pubblico e privato e del paesaggio urbano di Roma Capitale, adottato con [DAC 17/2021](#) dopo un lungo periodo di elaborazione, consultazione e confronto con i municipi e con la cittadinanza (le Linee guida erano state approvate con [DGCa 66/2017](#)). Da questa premessa non si può prescindere per valutare ad oggi lo stato dell'arte della gestione del verde pubblico capitolino, in quanto il Regolamento detta le precise azioni di competenza sia di Roma Capitale sia dei municipi e le scadenze da rispettare per la loro attuazione.

Tali azioni, in particolare il ripristino e l'aggiornamento del Catasto del verde con sistema georeferenziato, necessario e propedeutico alla realizzazione di tutti gli altri impegni, hanno l'obiettivo di colmare, o almeno mitigare, le criticità del settore che l'Agenzia ha più volte evidenziato negli ultimi anni: assenza di chiarezza sulle competenze, carenza di progettualità per le manutenzioni e gli interventi, mancanza di un canale unico e ufficiale di comunicazione alla cittadinanza. Ad oggi, infatti, a fronte di una quantità non indifferente di dati, sono diverse, e non sempre coincidenti, le fonti di informazione sul verde capitolino a disposizione del pubblico: Catasto del verde, rendiconto di gestione, open data, pubblicazioni statistiche, informazioni di servizio, informazioni ambientali, il nuovo Sistema Informativo Territoriale-NIC (Nuova Infrastruttura Cartografica), gli elaborati vegetazionali (integrati quest'anno per la prima volta nel Piano Regolatore Generale di Roma Capitale).

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

Non è superfluo ricordare, infine, come il verde di Roma, nell'ultimo periodo, sia stato funestato da gravi eventi che rischiano di comprometterne la vitalità, quali gli incendi divampati nell'estate 2022 (Parco del Pineto, Parco di Centocelle, Pineta di Castelfusano, a titolo di esempio), la persistente siccità, l'attacco di parassiti. Per tali ragioni, nell'ambito delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, si deve tenere conto di queste ulteriori difficoltà che si aggiungono a quelle già esistenti nella gestione del verde, intensificando gli interventi, i successivi controlli e le azioni da mettere in atto per porre rimedio alle eventuali criticità riscontrate nell'ambito di un settore che, in ogni caso, incontra un alto gradimento da parte della cittadinanza, con voti che tornano ampiamente sopra la sufficienza dopo il biennio 2020-21 scandito da chiusure e restrizioni.



3.1 Quadro sintetico del servizio

La Tavola 3.1 riporta l'andamento negli ultimi anni dei principali indicatori del servizio: la superficie di verde urbano mantenuto da Roma Capitale, gli investimenti economici, gli interventi effettuati sul patrimonio verde cittadino e il voto medio su parchi e ville, raccolto nell'ambito dell'Indagine annuale ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

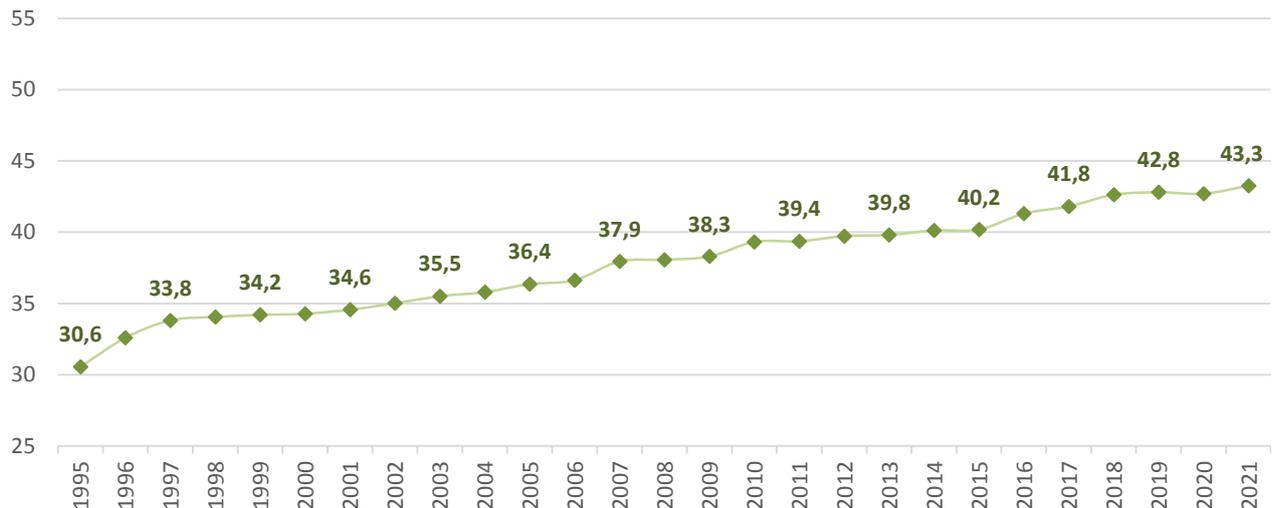
La Tavola 3.2 riporta la serie storica della superficie di verde urbano gestito dal Dipartimento Tutela Ambientale (DTA) di Roma Capitale, tramite la Direzione Territoriale Ambientale e del Verde.

Tavola 3.1 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio verde urbano nell'ultimo periodo (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/ 2020
SUPERFICIE VERDE MANUTENUTO DA ROMA CAPITALE (mln di mq)								
Verde urbano	40,2	41,3	41,8	42,6	42,8	42,7	43,3	1%
Verde attrezzato	n.d.	15,2	12,3	12,0	12,0	12,1	12,1	0%
Verde scolastico	1,32	1,4	1,4	1,9	1,9	1,9	1,9	0%
PERSONALE (n.)								
Giardinieri	295	286	283	308	365	377	342	-9%
DATI ECONOMICI								
Spesa per personale (mln €)	14,4	19,7	21,4	24,2	23,4	22,1	21,0	-5%
Spesa per beni e servizi (mln €)	22,6	20,1	16,7	22,2	21,5	25,6	38,1	49%
<i>di cui affidamenti esterni (mln €)</i>	1,2	1,8	4,5	2,6	8,1	9,8	21,3	118%
Spese dei Municipi (mln €)	2,9	2,6	5,0	8,2	10,6	11,7	10,9	-7%
Spesa unitaria corrente (€/mq)	1,0	1,0	1,0	1,2	1,2	1,2	2,3	90%
INTERVENTI (n.)								
Manutenzioni ordinarie	47.000	35.000	25.000	25.000	27.746	19.686	18.000	-9%
Manutenzioni straordinarie	1.272	1.068	350	400	669	1.119	550	-51%
Alberi messi a dimora	257	136	120	148	542	1.835	2.340	28%
Alberi abbattuti	700	1.483	1.251	1.072	1.360	2.555	1.385	-46%
Bilancio arboreo	-443	-1.347	-1.131	-924	-818	-720	955	233%
Alberi potati	2.600	5.044	2.803	2.155	2.000	7.510	20.240	170%
Interventi emergenziali	1.050	1.648	1.147	1.420	1.200	1.046	1.021	-2%
Interventi in aree gioco e cani	211	265	430	478	410	326	356	9%
Interventi sul sistema arboreo	130	1.350	33.165	3.083	10.857	4.340	9.140	111%
VOTO MEDIO (QdV ACoS)								
Parchi e Ville	6,4	6,2	6,1	6,0	5,2	5,8	6,3	+0,5

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E SU DATI PROPRI (QUALITÀ DELLA VITA, QDV).



Tavola 3.2 Superficie di verde urbano mantenuto da Roma Capitale (kmq), serie storica

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

3.2 Dati quantitativi

Dimensione e caratteristiche del verde pubblico a Roma

Il territorio di Roma si estende per 1.287 kmq, l'80% dei quali (1.027 kmq circa) è ricoperto da un patrimonio ampio, estremamente diversificato e complesso di aree agricole o incolte, zone archeologiche, parchi, riserve naturali, ville, giardini, viali alberati e spazi aperti, che costituisce il sistema del verde romano.

Di questo sistema fanno parte le aree agricole, 565 kmq pari al 44% dell'intero territorio cittadino, e il verde pubblico, che a sua volta si compone di aree che ricadono sotto la competenza di diversi soggetti:

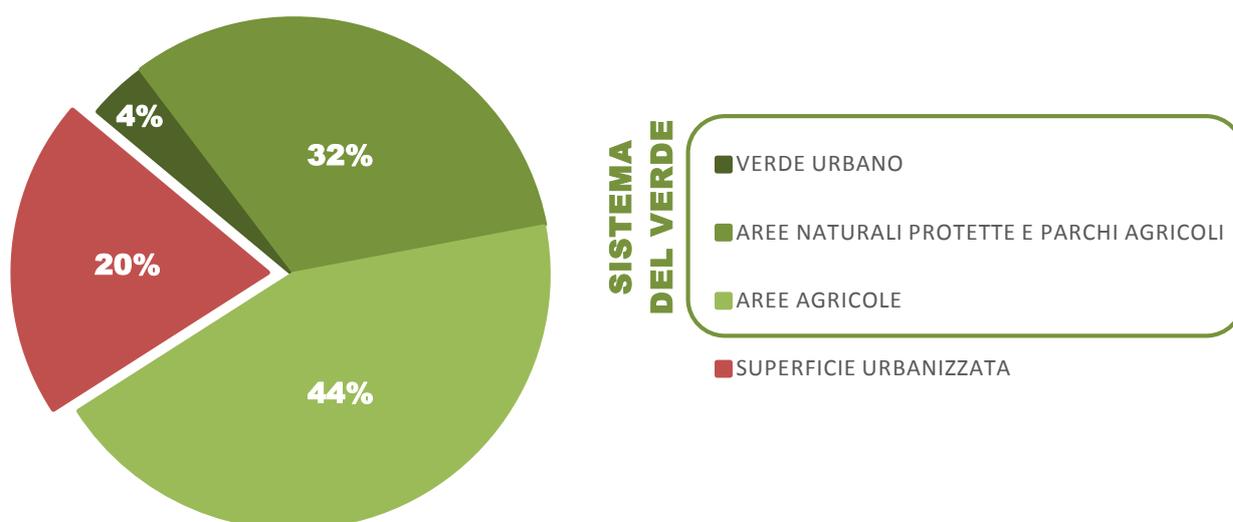
a) il verde urbano (pari a circa il 5% del sistema del verde di Roma) ricade sotto la gestione dell'Amministrazione Capitolina (attraverso il DTA), dei municipi e della Sovrintendenza Capitolina ai beni culturali e comprende il verde storico vincolato ai sensi del Codice dei beni culturali e del paesaggio ([DLgs 42/2004](#)), i grandi parchi urbani, il verde attrezzato di quartiere, le aree di arredo urbano e di forestazione urbana, i giardini scolastici, gli orti botanici e gli orti urbani, le aree sportive all'aperto, le aree boschive, il verde incolto e i cimiteri;

b) nel verde pubblico rientrano anche le aree naturali protette (riserve naturali regionali e statali, parchi regionali urbani, monumenti naturali, parchi naturali regionali e un'area naturale marina), buona parte delle quali sono gestite dall'ente regionale RomaNatura. In alcuni casi, il verde urbano in carico all'Amministrazione cittadina, centrale o locale, si sovrappone alle aree naturali protette comprese nel territorio di Roma, rendendo impossibile quantificarle separatamente.

Nelle aree agricole sono ricomprese le 19 aziende agricole ricadenti sotto la gestione di Roma Capitale (per un totale di 2.559 ettari), autorizzate ai sensi dell'art. 7 del [DPR 160/2010](#) per attività tradizionali, di trasformazione e vendita dei prodotti, agriturismo e attività didattiche e sociali. L'Amministrazione gestisce a conduzione diretta le aziende agricole di Tenuta del Cavaliere e di Castel di Guido, trasferite al Comune di Roma per effetto degli artt. 65 e 66 della [L. 833/1978](#) e che oggi costituiscono articolazioni organizzative del DTA. L'azienda di Castel di Guido (conosciuta anche come Macchia Grande di Ponte Galeria), che da sola ha un'estensione di circa 2mila ettari, è tra le più grandi d'Europa e per buona parte (1.056 ettari) rientra tra i Siti di Importanza Comunitaria (SIC), designati quali Zone Speciali di Conservazione (ZSC) e riconosciuti all'interno della [Rete Natura 2000](#).



Tavola 3.3 Composizione del territorio di Roma



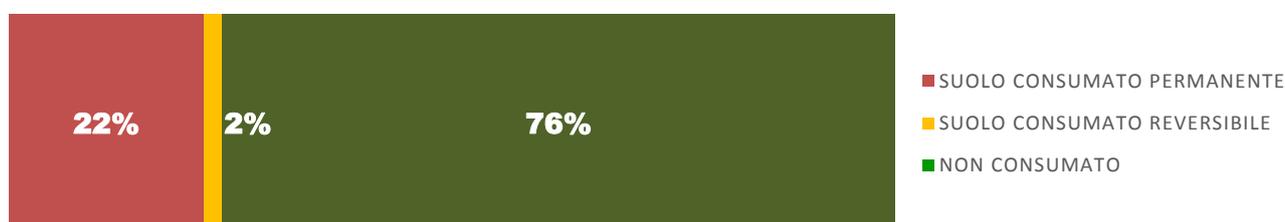
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE (2022) E ANNUARIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE (2021).

Le difficoltà di ordine morfologico-ambientale, che impediscono di quantificare con esattezza le aree verdi di Roma, si sommano a quelle legate alla mancanza di chiarezza che ha contraddistinto la gestione pubblica del verde urbano negli ultimi anni, soprattutto circa le competenze da parte delle diverse strutture coinvolte.

A queste criticità, l'Amministrazione sta cercando di sopperire principalmente in due modi: da una parte, avviando e consolidando un processo di verifica e validazione delle informazioni che poi convergono nel Catasto del verde¹, uno strumento previsto nel Regolamento capitolino del verde pubblico e privato e del paesaggio urbano di Roma Capitale recentemente approvato ([DAC 17/2021](#)); dall'altra, procedendo con il decentramento delle aree verdi ai municipi, ai sensi del vigente Regolamento del decentramento amministrativo (si veda più avanti per maggiori dettagli).

Per le motivazioni sin qui esposte, la rappresentazione proposta in Tavola 3.3 è da considerarsi puramente indicativa. In ogni caso, il dato in parte coincide con quello del consumo del suolo a Roma (Tavole 3.4 e 3.5): la superficie urbanizzata corrisponde infatti alla percentuale di suolo consumato in maniera permanente, pari a circa 283 kmq. La Tavola 3.5 riporta inoltre la differenza, relativa agli anni dal 2012 al 2018, dell'estensione delle aree agricole e delle superfici artificiali, rispettivamente diminuite ed aumentate dello 0,2%.

Tavola 3.4 Consumo di suolo a Roma

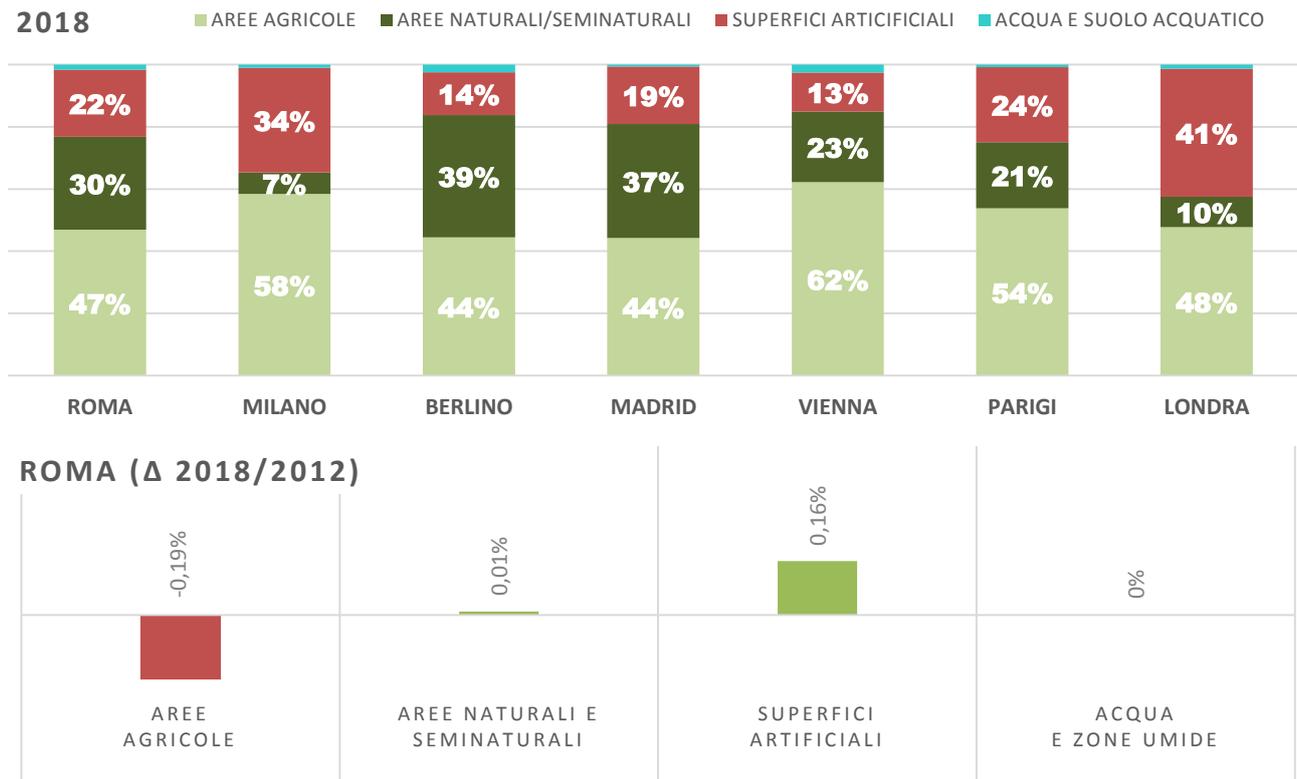


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTO CONSUMO DI SUOLO DI ROMA CAPITALE (2020).

¹ Il Catasto del verde, sotto la denominazione "Aree verdi in manutenzione al Dipartimento Tutela Ambientale", era precedentemente raggiungibile sul sito istituzionale da Servizi > Ambiente > Verde Urbano e poi in Amministrazione trasparente > Dati ambientali. Ora la pagina non è attiva, probabilmente perché in fase di revisione in quanto è in corso il processo di decentramento ai municipi delle aree verdi sotto i 20mila mq. I dati qui riportati si riferiscono all'ultimo aggiornamento del mese di giugno 2022.



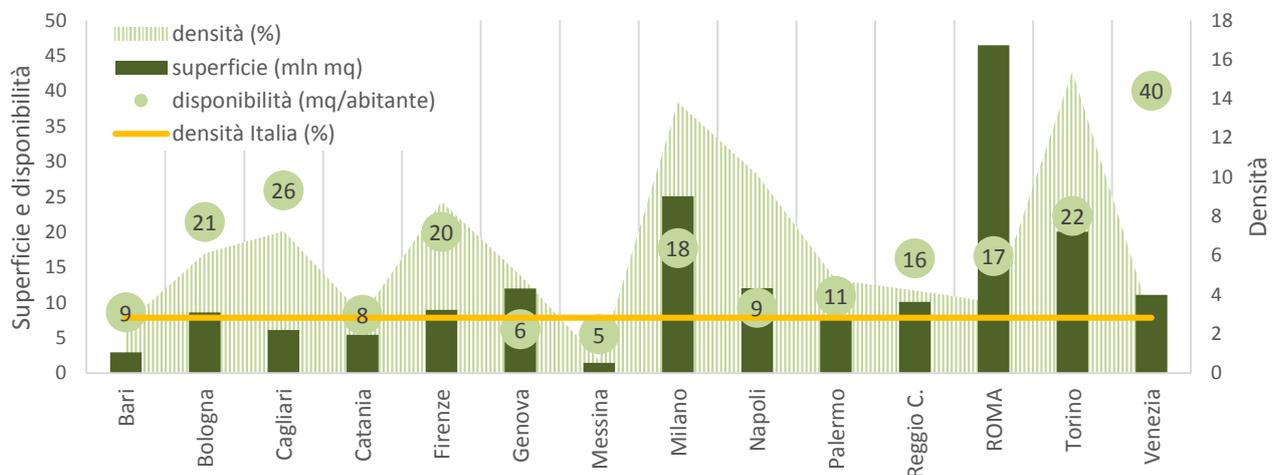
Tavola 3.5 Copertura del suolo a Roma e nelle città europee



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI COPERNICUS LAND MONITORING SERVICE.

In termini assoluti, rispetto alle altre grandi città italiane, Roma presenta la più ampia copertura di verde urbano, che incide sull'intera superficie comunale per il 3,6%, leggermente al di sopra della media nazionale (2,8%). Questo dato non esaurisce la disponibilità di verde della Capitale perché, come rappresentato in precedenza, ad esso va aggiunto il verde pubblico di pertinenza di altri enti locali o statali. Nonostante la vasta estensione del verde pubblico e, in particolare, di quello urbano, la disponibilità di verde per abitante a Roma è di 16,6 mq, al di sotto della media nazionale di 19,3 mq/ab. e inferiore a quella offerta da altre grandi città italiane come, ad esempio, Venezia, Cagliari, Torino e Bologna (Tavola 3.6).

Tavola 3.6 Superficie, disponibilità e densità del verde urbano nei comuni capoluogo di città metropolitana (2020)

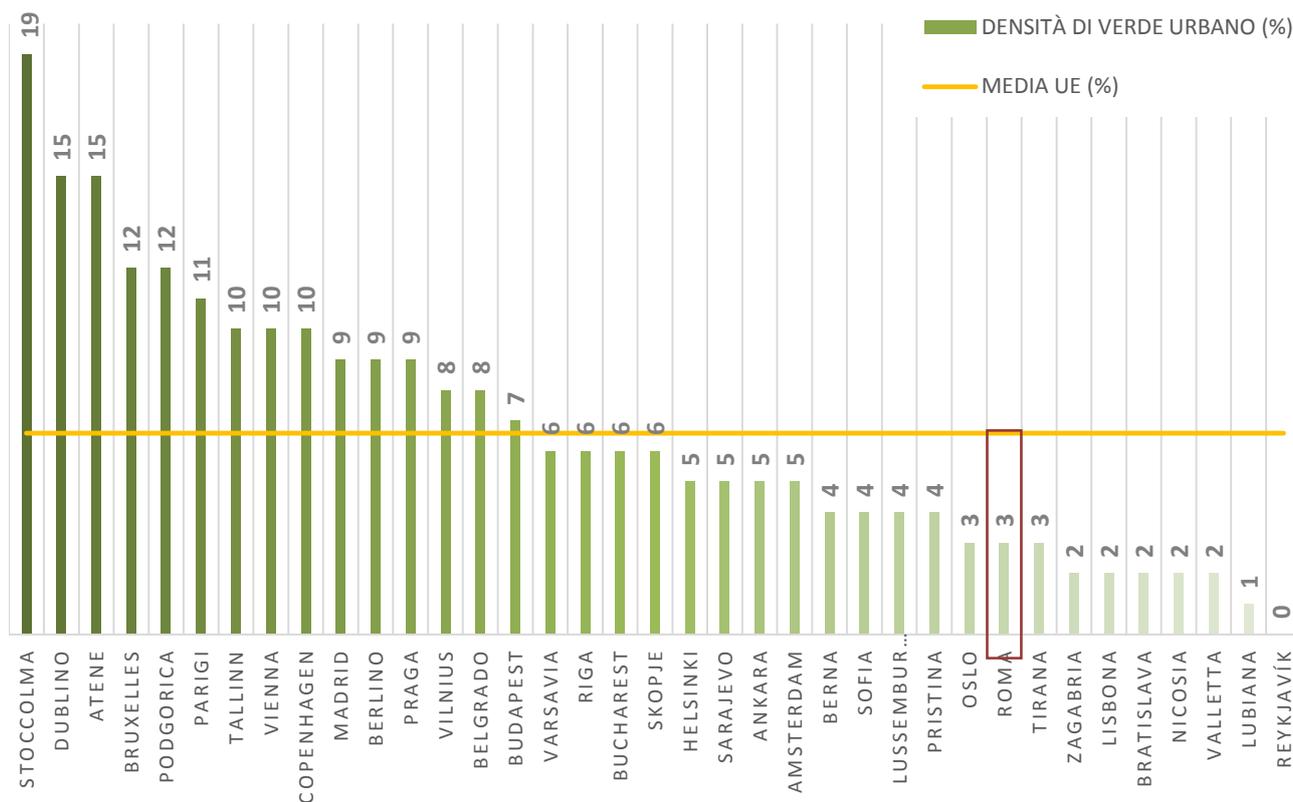


Nota: la densità corrisponde all'incidenza percentuale sulla superficie comunale.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, ISTAT (2020).



Tavola 3.7 Densità del verde urbano nelle capitali d'Europa



Nota: il dataset riguarda 37 capitali europee escluso il Regno Unito.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EEA-COPERNICUS LAND MONITORING SERVICE (URBAN ATLAS 2018).

Non solo a Roma, tuttavia, le aree verdi pubbliche costituiscono una quota relativamente bassa della superficie cittadina. Nelle capitali europee, gli spazi verdi pubblici resi disponibili dalle amministrazioni cittadine coprono in media il 6,6% dell'intero territorio, pur con delle notevoli differenze nei diversi contesti urbani (Tavola 3.7).

Il verde urbano capitolino è diviso tra verde storico, verde attrezzato di quartiere, grandi parchi urbani, aree di sosta, arredi stradali e verde speciale (Tavola 3.8).

I grandi parchi urbani sono ubicati soprattutto nei municipi X (dove la sola Pineta di Castel Fusano si estende per 11mila ettari), XI (Parco del Trullo, Corviale) e XV (Monte Mario, Tor di Quinto, Inviolatella).

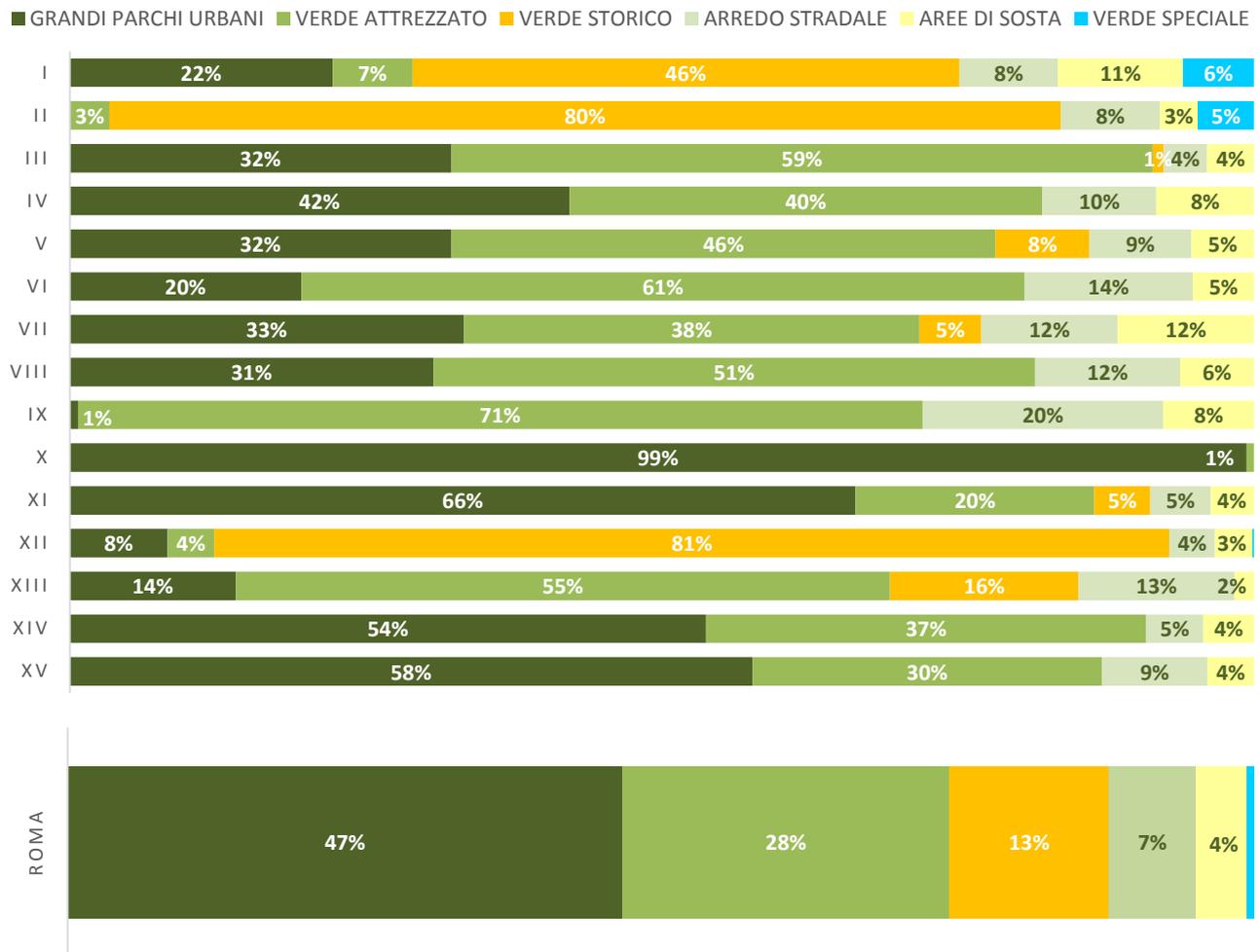
Il verde storico è presente soprattutto nei municipi XII (Villa Pamphilj), II (tra cui Villa Ada, Villa Chigi, Villa Borghese, Villa Torlonia, Villa Glori, Parco Nemorense) e I (Castel Sant'Angelo, il Pincio, Colle Oppio, Villa Sciarra, Piazza Vittorio e così via).

Il verde speciale si trova principalmente nei municipi II (Bioparco), I (la Scuola Giardinieri, il Roseto comunale e il semenzaio di San Sisto Vecchio, che ospita l'edificio denominato Aranciera, attualmente chiuso al pubblico per lavori di riqualificazione) e XII (cimitero comunale della Parrocchietta).

La Tavola 3.9 illustra l'estensione del verde urbano pro capite, per municipio. Il dato medio romano (15,03 mq per abitante) nasconde differenze sensibili sul territorio della Capitale, da un massimo di 52 mq pro capite nel municipio X (dove insiste la Pineta di Castel Fusano) a un minimo di 4 mq pro capite nel municipio XIII.

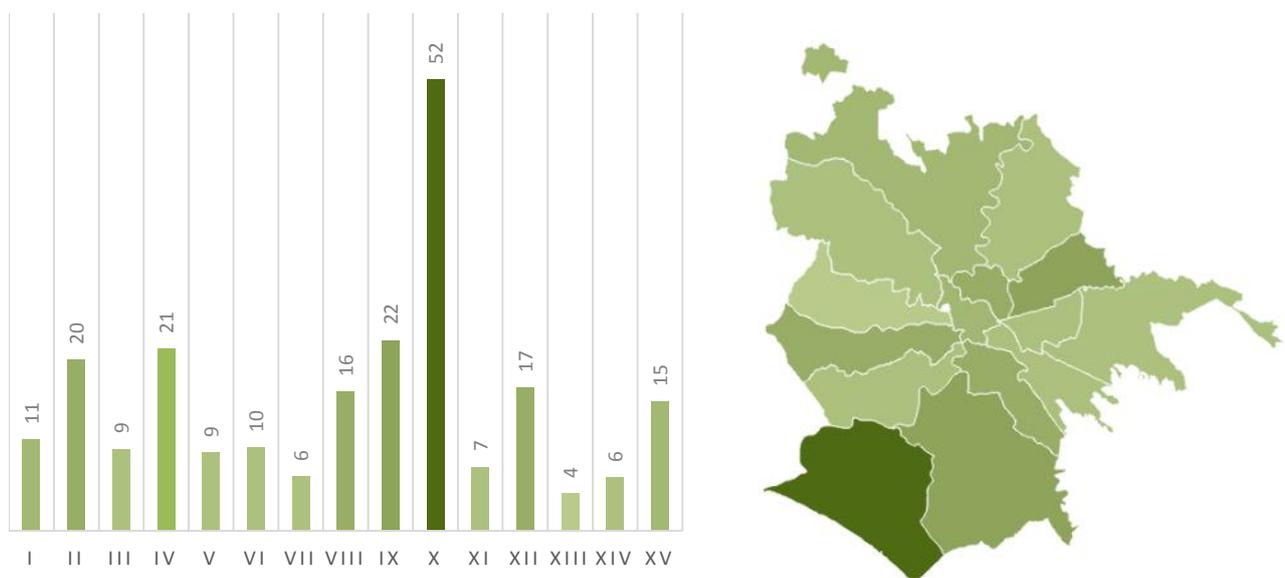


Tavola 3.8 Composizione e tipologia del verde urbano a Roma, per municipio (mq)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE DI ROMA CAPITALE (GIUGNO 2022).

Tavola 3.9 Disponibilità di verde urbano a Roma, per municipio (mq/abitante; 2022)



Nota: popolazione iscritta in anagrafe al 31/12/2021. Nel verde urbano sono ricomprese anche le aree gestite dalla Sovrintendenza.
 FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE DI ROMA CAPITALE (GIUGNO 2022).

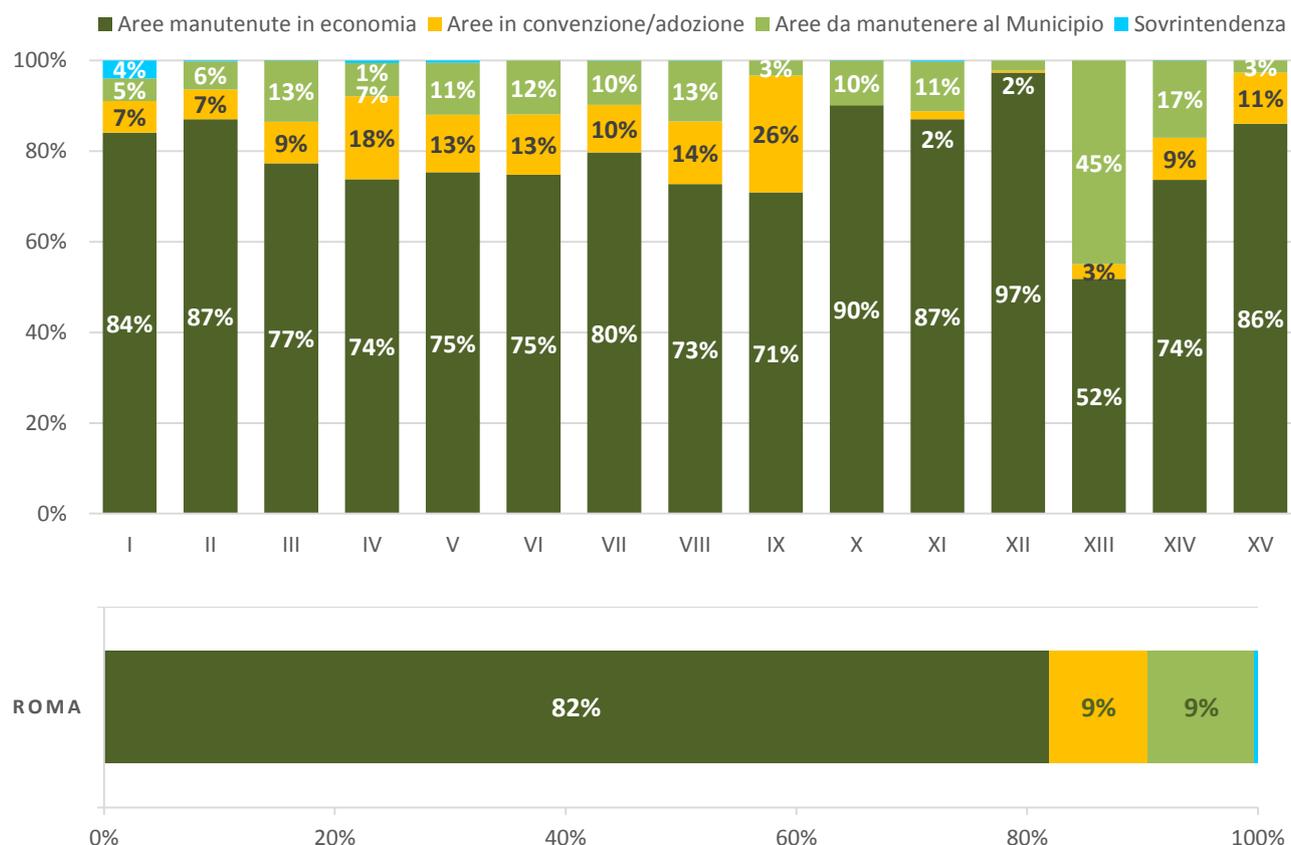


Gestione del verde urbano di Roma Capitale

Il Dipartimento Tutela Ambientale ha in carico oltre 42mila mq di aree verdi, la maggior parte gestite in economia e il resto affidato a comitati e associazioni tramite adozione o convenzione/concessione. A queste si aggiungono le aree gestite dai municipi, che comprendono le aree recentemente decentrate, e le aree presenti nei siti archeologici, storico-artistici e monumentali di proprietà di Roma Capitale che ricadono sotto la competenza della Sovrintendenza Capitolina ai Beni culturali (Tavola 3.10).

Come già evidenziato, i numeri relativi alla situazione gestionale delle varie aree rimangono, al momento, puramente indicativi, in quanto le verifiche e gli accertamenti sul verde capitolino sono tuttora in corso.

Tavola 3.10 Gestione del verde urbano a Roma, per municipio



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE (GIUGNO 2022) E RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE (2021).

Nel dettaglio, la Tavola 3.11 illustra il numero e l'estensione delle aree in convenzione e di quelle in adozione (in base alle Linee guida approvate con [DGCa 207/2014](#)) distribuite nei diversi municipi, relativamente al verde urbano di competenza dell'Amministrazione Capitolina.

Il nuovo Regolamento capitolino del verde capitolino prevede, oltre alla convenzione/adozione, anche l'attivazione dei patti di collaborazione per la cura delle aree verdi e degli arredi, uno strumento di partecipazione fondato sul principio di sussidiarietà orizzontale, e la pubblicazione periodica sul portale di un elenco di aree e arredi che possono essere oggetto di patti. Questa materia non è stata ancora disciplinata ed è in corso la stesura delle Linee guida che ne regolamenteranno la gestione²; oltre a rappresentare un'assoluta novità per Roma, i patti di collaborazione prevedono non solo la manutenzione del verde e degli arredi da parte delle associazioni, comitati, enti o privati cittadini che intendono attivarli, ma anche interventi

² Cfr. la [seduta della Commissione IV Ambiente](#) del 29 agosto 2022.

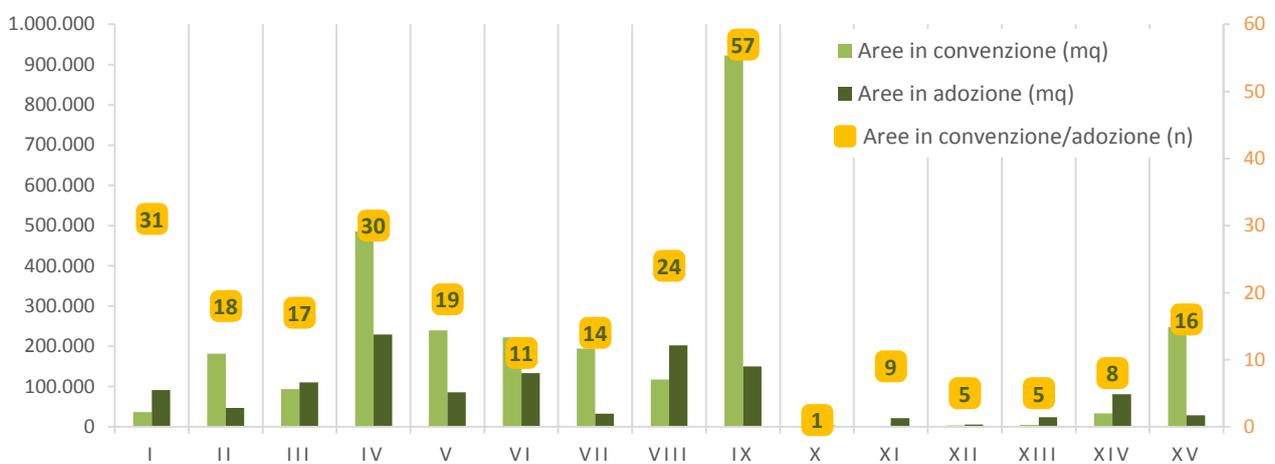


di tipo economico sulle aree e sulle strutture, previa presentazione di una proposta di progetto. Su questo argomento, la Regione Lazio ha recentemente pubblicato [un avviso pubblico](#) (scaduto il 1° agosto 2022) per la concessione di contributi per la realizzazione di interventi di amministrazione condivisa dei beni comuni (patti di collaborazione).

La superficie maggiore di aree adottate si riscontra nel IV municipio (circa 230mila mq per 23 aree), quella minore (a esclusione del X municipio che gestisce direttamente per proprio conto la maggior parte delle aree verdi) nel XII municipio (circa 6mila mq per 3 aree adottate). Per quanto riguarda le aree in convenzione, l'estensione maggiore si riscontra nel IX municipio (quasi 923mila mq per 52 aree) e quella minore (sempre escludendo il X municipio) nell'XI municipio, con una sola area di 700 mq affidata in convenzione.

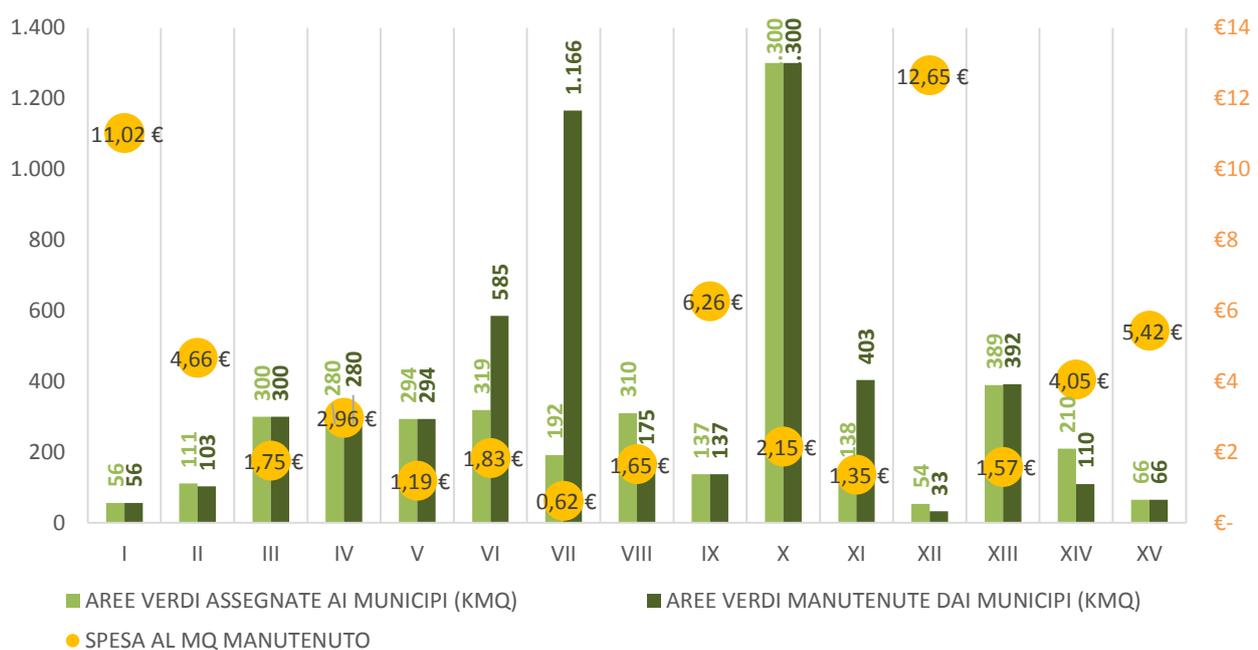
La Tavola 3.12 mostra l'estensione delle aree da mantenere ai singoli municipi rispetto al verde effettivamente mantenuto in relazione alla spesa al metro quadro.

Tavola 3.11 Aree in adozione e convenzione, per municipio (2022)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE DI ROMA CAPITALE (GIUGNO 2022).

Tavola 3.12 Verde urbano assegnato e mantenuto dai municipi e spesa al mq (2021)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA RENDICONTO DI GESTIONE DEI MUNICIPI.



Il vigente Regolamento del decentramento amministrativo ([DCC 10/1999](#) e successive modifiche, art. 69) ha definito le competenze dei municipi in materia di verde pubblico, relativamente alle aree verdi di quartiere non superiori ai 20mila mq, al verde di arredo urbano e al verde scolastico (escluso il verde verticale), con la possibilità di stabilire apposite convenzioni per aree non attrezzate inferiori ai 10mila mq. Nel 2015, in attuazione del citato Regolamento, il DTA è stato incaricato di procedere al trasferimento delle aree a verde di estensione inferiore ai 5mila mq, assegnando ai municipi le risorse economiche e strumentali necessarie ([DGCa 362/2015](#)).

L'applicazione di questa delibera non ha trovato, tuttavia, una uniforme applicazione nei sei anni successivi, probabilmente a causa delle difficoltà sia da parte dei municipi nel prendere in carico nuovi oneri e funzioni, sia nella verifica delle aree da conferire, creando di fatto un vulnus nel sistema di gestione.

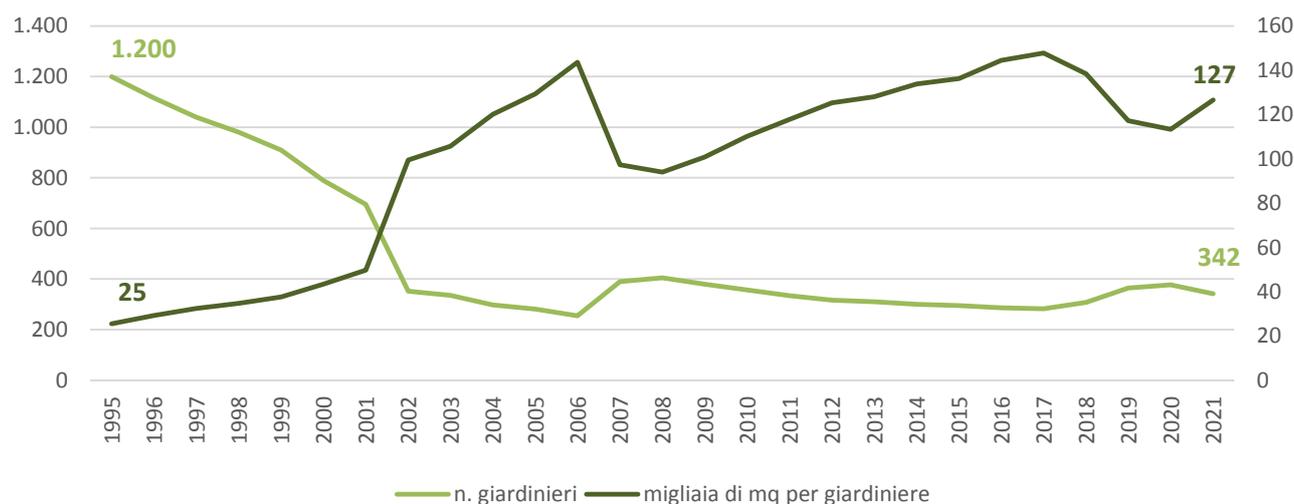
Roma Capitale, con [DGCa 361/2021](#), ha successivamente approvato le linee di indirizzo per il conferimento ai municipi delle aree verdi inferiori ai 20mila mq, inclusi arredi e aree ludiche (con esclusione delle aree archeologiche, dei parchi e delle ville storiche), e delle risorse per la loro gestione. In attuazione della citata deliberazione 361 del 21 dicembre 2021, nei mesi successivi il piano di decentramento amministrativo per la gestione delle aree verdi sotto i 20mila mq è stato avviato nei municipi [I](#) (con la consegna di 129 aree), [II](#) (69 aree), [III](#) (85 aree), [VI](#) (61 aree), [XI](#) (38 aree) e [XIII](#) (57 aree)³.

Manutenzione ordinaria e straordinaria e altri interventi

Al progressivo aumento delle superfici verdi gestite dall'Amministrazione Capitolina non ha corrisposto, nel tempo, un incremento del numero dei dipendenti del Servizio Giardini del DTA, al contrario: i dipendenti con la qualifica di giardiniere, storicamente figure d'eccellenza della Capitale, sono via via diminuiti, mentre è aumentato il ricorso ad appalti esterni per servizi e forniture.

Negli ultimi anni, tuttavia, grazie alle nuove assunzioni, il corpo dei giardinieri in forza presso il Servizio Giardini è tornato quasi ai livelli del 2010, attestandosi nel 2021 a quota 342 unità (Tavola 3.13).

Tavola 3.13 Andamento del numero di dipendenti del Servizio Giardini in relazione all'estensione di verde da gestire (1995-2021)

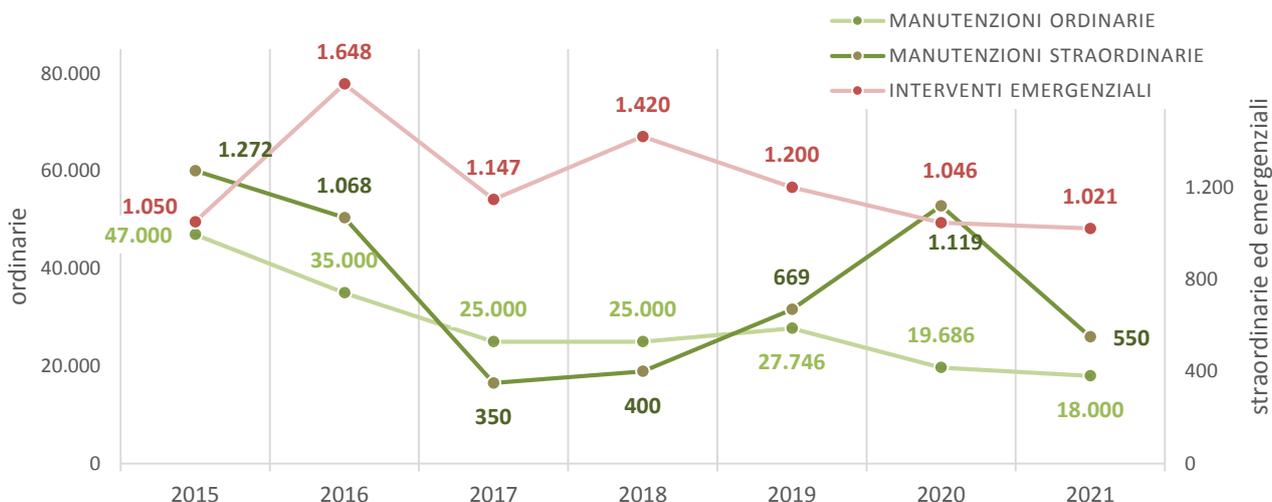


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

³ Informazione aggiornata a settembre 2022.



Tavola 3.14 Andamento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria ed emergenziali (2015-2021)

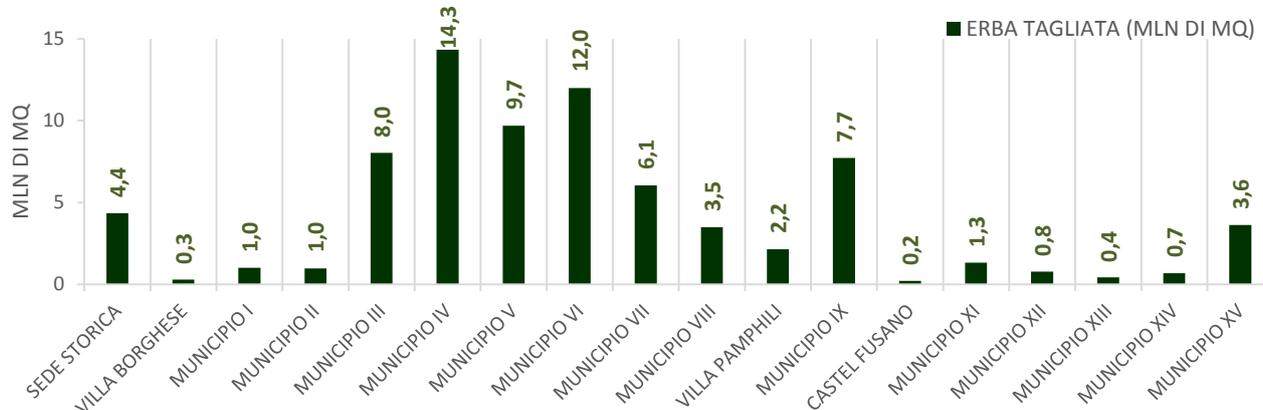


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Il numero degli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed emergenziali svolti direttamente dal DTA diminuisce nel 2021 rispettivamente del 9%, 51% e 2% dall'anno precedente, come mostra la Tavola 3.14 che ne riporta l'andamento negli ultimi anni. Come riferito in precedenza, questa flessione della quantità di interventi svolti in economia dipende da un maggiore ricorso agli appalti esterni; nel 2020 è stato aggiudicato l'Accordo quadro triennale per la manutenzione del verde orizzontale, diviso in 8 lotti; quello per la manutenzione del verde verticale, diviso anch'esso in 8 lotti, ha invece subito dei ritardi per via di ricorsi al TAR presentati da alcune aziende che hanno partecipato al bando.

Relativamente agli interventi di sfalcio sulle aree di verde urbano, realizzati sia direttamente dal DTA – Ufficio Servizio Giardini sia tramite affidamenti esterni, nel 2021 sono stati tagliati 77,19 milioni di metri quadri d'erba, variamente distribuiti sul territorio (Tavola 3.15). Il servizio di sfalcio dell'erba e di pulizia nelle aree a verde di competenza del DTA (parchi e ville, verde speciale, verde di quartiere, aree di sosta e arredi stradali) è stato messo a gara nel 2019 e, dopo una prima fase in cui la gara è andata deserta, è stato affidato nel dicembre dello stesso anno, ma solo nel 2020 è stata impegnata la somma necessaria in favore della ditta aggiudicataria.

Tavola 3.15 Superficie oggetto di interventi di sfalcio dell'erba, per municipio (2021)



Nota: la sede storica comprende l'Antico Parco di San Sisto, Villa Celimontana, Parco San Gregorio al Celio, il Roseto Comunale e Parco San Placido.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.



Per quanto riguarda le attività di diserbo stradale, il servizio è stato svolto da AMA fino alla data del 31 dicembre 2020, come previsto nel Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana stipulato con Roma Capitale e tuttora vigente; tali attività, infatti, conformemente al nuovo Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti 2018-2021 adottato con [Delibera ARERA 443/2019](#), non rientrano nel perimetro gestionale dei servizi coperti da TaRi (afferiscono quindi alla manutenzione del verde pubblico).

Con [MGCa 63/2020](#) è stato pertanto definito il nuovo indirizzo di gestione del diserbo stradale sul territorio di Roma; in esecuzione di tale Memoria, l'Ufficio Coordinamento Decoro Urbano ha indetto una gara per l'affidamento di un Accordo quadro di durata triennale suddiviso in 16 lotti (uno per ogni municipio più le strade della viabilità principale), consistente in: sfalcio, estirpazione, controllo della crescita, diserbo e asporto delle erbe infestanti presenti nelle strade, nelle piazze, nei marciapiedi, nelle aree pavimentate all'interno delle barriere spartitraffico, nelle aree a parcheggio, in corrispondenza delle opere d'arte stradali, nelle aree adiacenti alla viabilità cittadina e in generale nelle aree pubbliche e private soggette a uso pubblico di tutto il territorio comunale, comprese rampe, piazzali e sottovia. Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

In seguito all'aggiudicazione di ciascuno dei primi 15 lotti, è previsto che il procedimento venga gestito dalle strutture territoriali (municipi) che hanno la competenza manutentiva della viabilità municipale (pari a 3.891 km circa), mentre la manutenzione della viabilità principale (1.284 km circa) è affidata al DTA, esclusi i 780 km della cosiddetta Grande Viabilità la cui manutenzione è in capo al Dipartimento Coordinamento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana (SIMU).

Più precisamente, tenendo conto dello stato reale della rete viaria su entrambi i lati della carreggiata in base all'effettiva presenza delle piante infestanti, è stato calcolato un totale di 4,6 km lineari relativamente alla viabilità municipale, equivalente a 2,3 kmq (lotti I-XV), e 1,5 km lineari per la viabilità principale, pari a 770.400 metri quadri (lotto XVI) (Tavola 3.16).

Tavola 3.16 Prospetto tecnico-economico dell'Accordo quadro triennale per il diserbo (2022)

Lotto	viabilità	ambo i lati	viabilità con piante infestanti	viabilità da trattare		importo a base d'asta	importo di aggiudicazione	importo a base d'asta al mq	importo di aggiudicaz. al mq
	km	km	%	ml	mq				
1	166,878	333,756	35	116.815	58.407	€ 257.685,82	€ 156.470,82	€ 4,41	€ 2,68
2	133,338	266,676	35	93.337	46.668	€ 207.535,80	€ 126.278,44	€ 4,45	€ 2,71
3	226,480	452,960	50	226.480	113.240	€ 500.583,38	€ 360.228,02	€ 4,42	€ 3,18
4	216,174	432,348	50	216.174	108.087	€ 477.207,93	€ 297.385,14	€ 4,42	€ 2,75
5	172,559	345,118	40	138.047	69.024	€ 302.725,65	€ 150.262,14	€ 4,39	€ 2,18
6	514,561	1.029,122	60	617.473	308.737	€ 1.364.077,16	€ 701.676,17	€ 4,42	€ 2,27
7	270,929	541,858	60	325.115	162.557	€ 709.430,86	€ 462.877,50	€ 4,36	€ 2,85
8	121,703	243,406	50	121.703	60.852	€ 268.056,75	€ 153.742,51	€ 4,41	€ 2,53
9	414,783	829,566	70	580.696	290.348	€ 1.285.189,26	€ 743.704,17	€ 4,43	€ 2,56
10	447,778	895,556	70	626.889	313.445	€ 1.384.274,47	€ 639.737,07	€ 4,42	€ 2,04
11	196,559	393,118	60	235.871	117.935	€ 520.126,50	€ 370.886,08	€ 4,41	€ 3,14
12	146,728	293,456	60	176.074	88.037	€ 383.387,23	€ 261.665,29	€ 4,35	€ 2,97
13	191,175	382,350	60	229.410	114.705	€ 505.812,88	€ 283.937,84	€ 4,41	€ 2,48
14	330,351	660,702	70	462.491	231.246	€ 1.010.734,44	€ 608.572,77	€ 4,37	€ 2,63
15	341,743	683,486	70	478.440	239.220	€ 1.044.564,17	€ 487.242,36	€ 4,37	€ 2,04
16	1.284,000	2.568,000	60	1.540.800	770.400	€ 3.437.204,94	€ 1.662.056,63	€ 4,46	€ 2,16
TOT	5.175,739	10.351,478		6.185.815	3.092.908	€ 13.658.597,24	€ 7.466.722,95		

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DELL'ACCORDO QUADRO TRIENNALE PER IL SERVIZIO DI DISERBO STRADALE SULLA VIABILITÀ DI ROMA CAPITALE, SUDDIVISO IN SEDICI LOTTI.



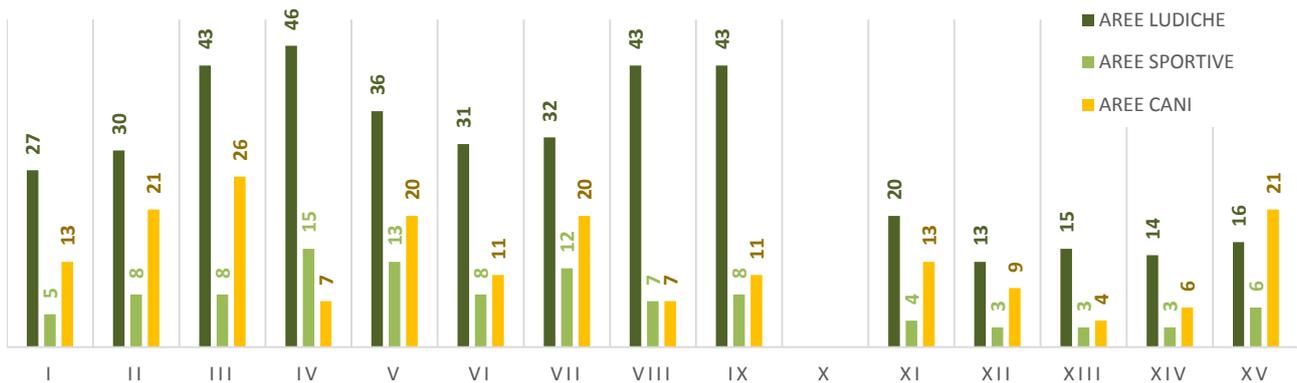
Al fine di scongiurare l'insorgenza di ulteriori situazioni di criticità legate anche al rischio di incendi, l'Amministrazione Capitolina nel 2021 ha indetto una procedura senza pubblicazione del bando, di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria, che ha consentito di eseguire il servizio solo per una parte della viabilità principale (330 km, a fronte dei 1.284 km totali, più ulteriori 55 km in seguito all'estensione, nell'agosto 2021, del periodo contrattuale). Successivamente è stato quindi indetto un altro appalto transitorio con il criterio del minor prezzo, aggiudicato a settembre 2021, che ha interessato la viabilità principale oggetto del XVI lotto dell'Accordo quadro allora in fase di aggiudicazione. Il procedimento si è concluso nei mesi di giugno e luglio 2022 con l'aggiudicazione definitiva dei 16 lotti.

Aree ludiche per bambini, aree fitness, aree cani

Secondo l'ultimo censimento datato giugno 2022, il Dipartimento Tutela Ambientale ha in gestione 409 aree ludiche e 103 aree sportive, distribuite all'interno di parchi, giardini e spazi verdi a uso pubblico in tutti i 15 municipi. Le aree riservate ai cani sono invece 189 (il dato è aggiornato al mese di marzo 2020) (Tavola 3.17).

La conclusione della fase progettuale, l'avvio delle procedure e l'apertura dei cantieri per l'installazione di attrezzatura sportiva nei parchi e nelle ville della città, una per ogni quartiere, è uno dei punti individuati come prioritari dall'Assessorato allo Sport di Roma Capitale nel documento "300 obiettivi per 180 giorni", presentato dalla Giunta il 7 marzo 2022.

Tavola 3.17 Aree ludiche, sportive e aree cani per municipio



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CATASTO DEL VERDE (2022) E OPEN DATA (2020) DI ROMA CAPITALE.

Nel 2021 sono stati realizzati 356 interventi di manutenzione di aree ludiche e sportive (Tavola 3.18), di cui 87 condotti direttamente autonomia e 269 tramite affidamento esterno. Il servizio di manutenzione ordinaria delle aree sportive in consegna al DTA è stato affidato con DD del 15 ottobre 2021. Nell'ambito delle attività di manutenzione ordinaria delle aree ludiche e sportive in consegna al Dipartimento, a giugno 2022 è stato pubblicato l'avviso di gara per l'acquisto di una fornitura di pavimentazione antitrauma in gomma riciclata per un'estensione di 2.040 mq, 15 giochi "a campana" in mattonelle di gomma e 720 metri di cordoli di contenimento in legno.

Oltre alla manutenzione e all'installazione di attrezzature e superfici, il DTA ha predisposto un piano di monitoraggio delle aree ludiche e sportive che prevede ispezioni annuali delle aree esistenti e ispezioni post-installazione per quelle di nuova realizzazione, per valutarne il livello di sicurezza coerentemente con la normativa nazionale. Il servizio, che comprende un pacchetto di 100 ispezioni sulle aree esistenti, 60 su quelle di nuova realizzazione e 10 prove di sicurezza sulle pavimentazioni antitrauma, è stato affidato nel mese di aprile 2022, per l'importo di circa 70mila euro.

Per quanto riguarda la manutenzione delle aree cani in carico al DTA, a dicembre 2021 è stata aggiudicata la gara per la fornitura e posa in opera di materiali che comprendono recinzioni, reti, panchine, cestini per rifiuti, cancelli carrabili e pedonali e attrezzature cinofile.



Tavola 3.18 Interventi di manutenzione e realizzazione di aree ludiche e sportive (2015-2021)



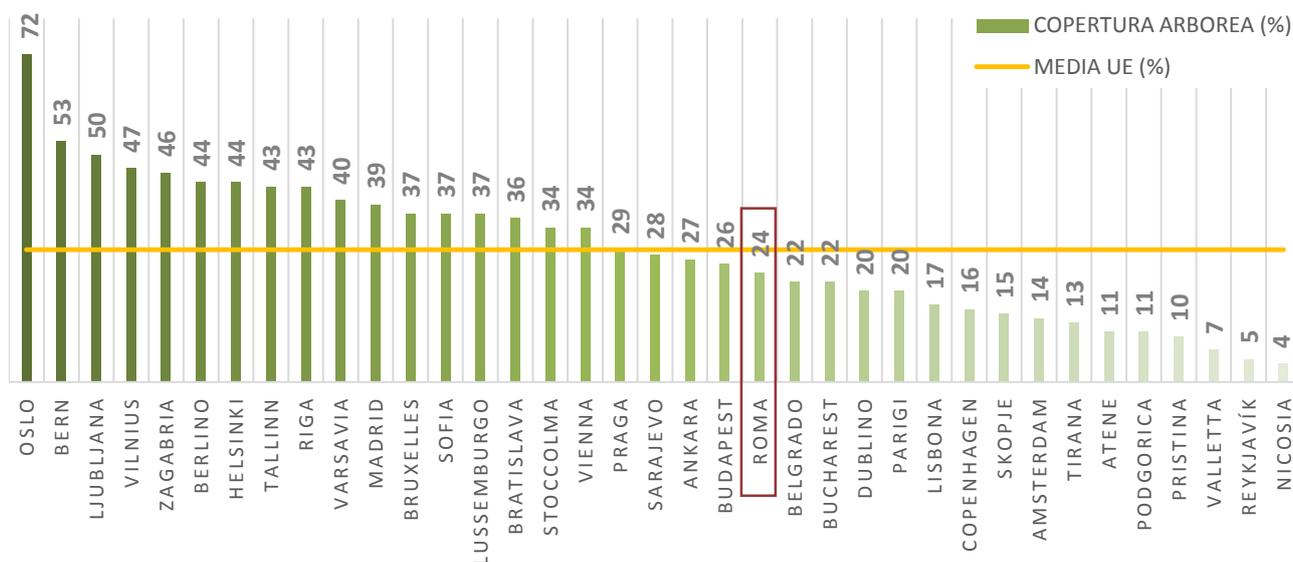
FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Alberi

Gli alberi costituiscono un prezioso patrimonio verde in grado di produrre molteplici e comprovati benefici sull'ambiente urbano e sulla qualità di vita di chi vi abita: riduzione delle temperature e dell'inquinamento dell'aria, adattamento ai cambiamenti climatici, contrasto agli effetti dei fenomeni meteorologici estremi, tutela della biodiversità. Stando all'ultimo censimento effettuato nel 2016, Roma conta un patrimonio arboreo di oltre 312mila esemplari tra alberature stradali (circa 119mila), alberature presenti nelle aree verdi, parchi e ville (circa 180mila) e nei giardini scolastici (circa 15mila).

Secondo le stime del programma europeo di monitoraggio del territorio Copernicus, gli alberi a Roma coprono una superficie di 310 kmq pari al 24% dell'intero territorio cittadino. Questo valore è inferiore alla media europea (calcolata sulle capitali di 37 paesi, escluso il Regno Unito), che invece si attesta sul 29%. Analogamente, la Capitale si posiziona al di sotto della media dei comuni capoluogo di Città Metropolitana (30%), pur presentando la più ampia estensione arborea in termini assoluti. Le Tavole 3.19 e 3.20 riportano un confronto tra Roma e le altre città sia nel contesto nazionale sia europeo, tenendo presente che la copertura arborea è calcolata sulla superficie delle chiome visibile da un'osservazione satellitare senza distinzione tra alberature ricadenti in spazi pubblici o privati e tra le diverse gestioni sotto cui ricadono.

Tavola 3.19 Copertura arborea nelle aree urbanizzate delle capitali dell'Unione Europea

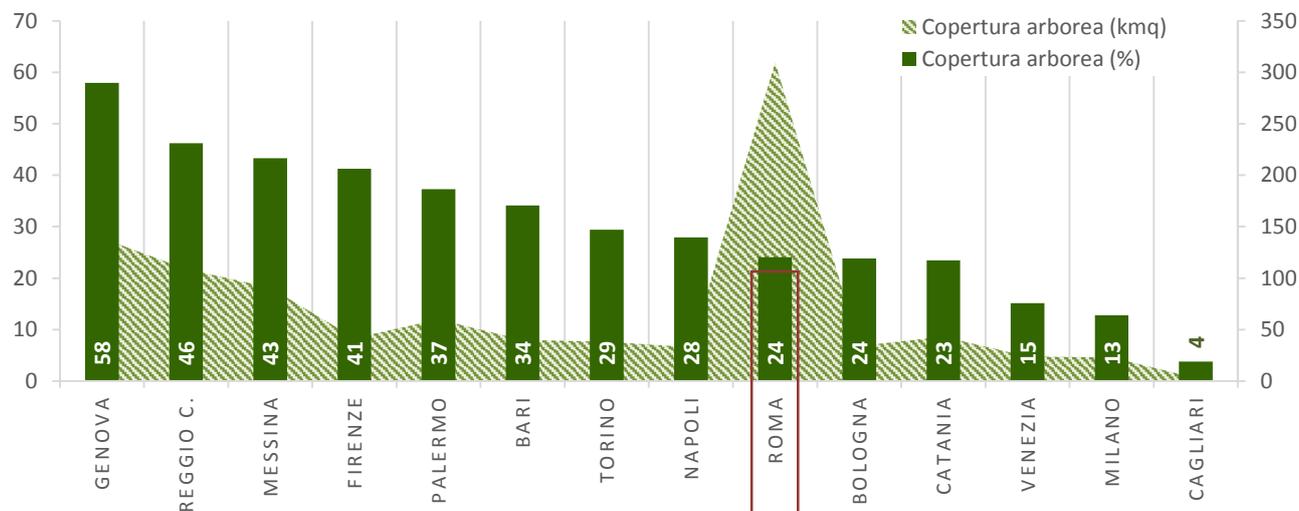


Nota: il dataset riguarda 37 capitali europee escluso il Regno Unito; i dati sono riferiti alle FUA (Aree urbane funzionali), che non corrispondono necessariamente ai confini amministrativi delle città.



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EEA-COPERNICUS LAND MONITORING SERVICE (URBAN ATLAS 2018).

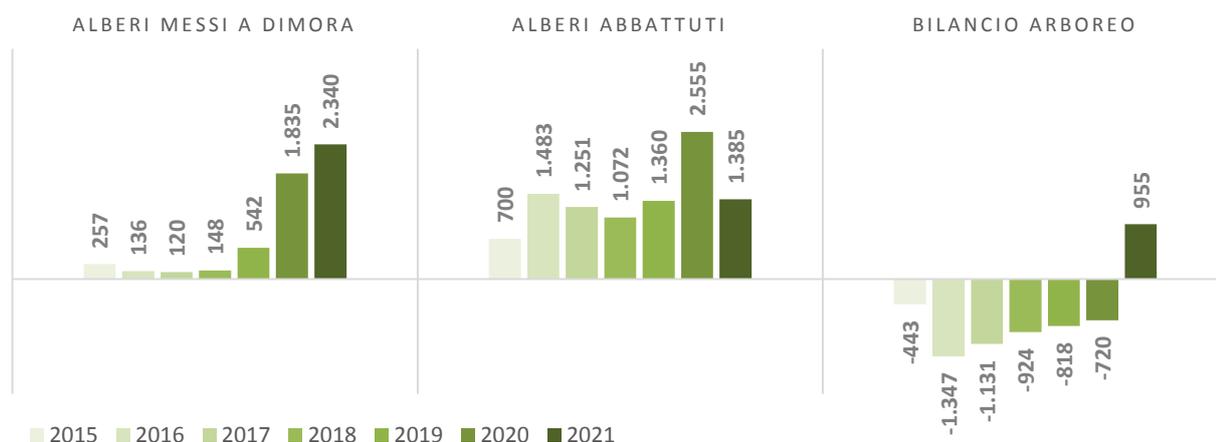
Tavola 3.20 Copertura arborea nelle aree urbanizzate dei Comuni capoluogo di Città Metropolitana



Nota: i dati sono riferiti alle FUA (Aree urbane funzionali), che non corrispondono necessariamente ai confini amministrativi delle città.
 FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI EEA-COPERNICUS LAND MONITORING SERVICE (URBAN ATLAS 2018).

Il censimento georeferenziato degli alberi presenti nei parchi, lungo le strade e nei giardini scolastici di Roma, compreso il patrimonio arboreo di pregio e notevole interesse, è una delle principali azioni previste nel nuovo Regolamento capitolino del verde e del paesaggio urbano. Secondo quanto previsto dal Regolamento, il censimento del patrimonio verde e delle alberature dovrà essere effettuato tramite sistemi di geolocalizzazione (GIS e GPS) i cui dati dovranno confluire in un apposito database open source e, per gli esemplari monumentali in area pubblica, è prevista la loro pubblicizzazione attraverso l'apposizione di targhe identificative. A novembre 2021 è stato intanto affidato il servizio per la fornitura delle attrezzature per il censimento delle alberature presenti nei parchi e nelle aree verdi di competenza di Roma Capitale, per un importo di circa 16mila euro iva esclusa.

Tavola 3.21 Bilancio arboreo (2015-2021)



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE.

Nel 2021, la dotazione arborea della città torna in positivo dopo diversi anni grazie ai nuovi esemplari piantumati al posto di quelli abbattuti (Tavola 3.21), sebbene gli interventi di piantagione ordinaria non siano stati svolti in maniera diffusa e sistematica come al contrario, per ragioni di pubblica sicurezza, è avvenuto per gli abbattimenti di esemplari secchi e pericolanti. Le condizioni delle alberature romane rimangono pertanto critiche: la mancanza, negli anni, di un'adeguata programmazione delle manutenzioni, i lunghi e



sempre più frequenti periodi di siccità intervallati da eventi meteorologici estremi, gli incendi che nell'estate 2022 hanno interessato ampie porzioni di verde, l'attacco dei parassiti, primo tra tutti la Cocciniglia del pino, sono i fattori che ne stanno compromettendo la vitalità, con il rischio che il bilancio arboreo torni ad avere, il prossimo anno, di nuovo il segno meno.

A queste criticità l'Amministrazione sta cercando di sopperire con azioni mirate. È stato aggiudicato il servizio per l'innaffiamento con irrigazione mediante autobotte delle alberature messe a dimora nell'ambito del progetto triennale "Ossigeno" della Regione Lazio, le cui Linee di indirizzo sono state approvate con [DGR 378/2020](#) e che ha come obiettivo la piantumazione di 6 milioni di alberi in tutta la regione entro la fine del 2022.

L'incremento e la cura degli alberi presenti sul territorio cittadino, finalizzato anche al contenimento degli effetti nocivi del cambiamento climatico, sono obiettivi già previsti nel Piano degli interventi di forestazione nella rete ecologica di Roma Capitale ([DGCa 18/2012](#), cui sono seguite le Linee guida di forestazione urbana sostenibile per Roma Capitale, [DGCa 151/2018](#)) che, negli ultimi mesi, ha trovato applicazione in particolare attraverso:

a) l'affidamento dei lavori di forestazione urbana presso le aree a verde limitrofe all'ospedale Sandro Pertini e Pietralata nel municipio IV (circa 5,2 ha e messa a dimora di 1.369 alberi) e a Torre Spaccata, nel municipio VI (2.692 alberi in un'area di circa 10,7 ha), con interventi che mirano a trasformare le zone individuate (entrambe previste nel Piano degli interventi di forestazione di cui alla citata delibera del 2012), densamente popolate ed esposte a inquinamento atmosferico e acustico, in aree boschive ad elevata accessibilità;

b) l'individuazione delle prime 13 aree oggetto di intervento di forestazione urbana, periurbana ed extraurbana ai fini della partecipazione della Città Metropolitana di Roma Capitale all'Avviso pubblico indetto dal Ministero della Transizione Ecologica il 30 marzo 2022, da finanziare nell'ambito del PNRR ([DGCa 168/2022](#)), e contestuale approvazione dell'accordo di collaborazione scientifica tra Roma Capitale, Città Metropolitana e Crea – Consiglio per ricerca in Agricoltura e l'analisi dell'economia agraria ([DGCa 167/2022](#)) e di accordo istituzionale tra Roma Capitale e Città Metropolitana ([DGCa 198/2022](#)).

Nel 2021 sono inoltre stati affidati i lavori di fornitura e posa in opera di alberi da piantare suddivisa in 4 lotti: municipi I, XIII, XIV, XV e Villa Borghese, municipi II, III, IV e Villa Ada, municipi V, VI, VII e VIII e municipi IX, XI, XII, Villa Pamphili e Parco di Castelfusano.

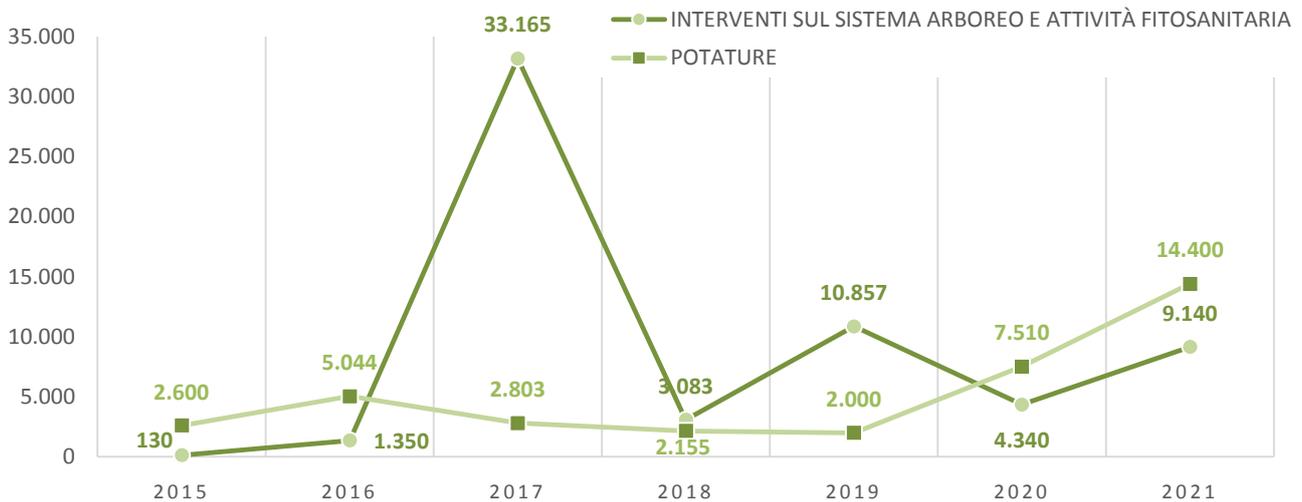
A queste azioni, affinché siano realmente efficaci, dovranno opportunamente seguire attività di manutenzione e controllo costanti insieme a una tempestiva e adeguata informazione alla cittadinanza. In ogni caso, i numeri del bilancio arboreo, anche quando positivi, nascondono l'aspetto importante del diverso valore delle alberature giovani rispetto alla perdita di alberature mature quando non centenarie, che rappresentano veri e propri monumenti all'interno del patrimonio verde cittadino e che vanno pertanto adeguatamente tutelate con azioni preventive.

Come mostra la Tavola 3.22, nel 2021 continua a salire il numero di interventi sul sistema arboreo effettuati dal DTA, comprese le attività fitosanitarie che, nell'ultimo anno, hanno interessato in particolare parte dei circa 51.500 pini di competenza capitolina nell'ambito delle misure di contenimento e contrasto alla diffusione della Cocciniglia tartaruga (*Toumeyella parvicornis*), un parassita che provoca una rapida degenerazione degli esemplari il cui focolaio a Roma si è sviluppato nel 2018 in zona Torrino e Mostacciano. Dopo un [progetto sperimentale](#) avviato nel novembre 2020 su circa 200 pini della Capitale, con DD del 2 settembre 2021 è stato affidato il servizio per l'esecuzione di interventi per il contenimento della Cocciniglia del pino, per un importo totale di quasi 160mila euro. Più di recente, con DD dell'11 maggio 2022, è stata avviata la procedura di gara per l'affidamento del servizio per trattamenti fitosanitari a basso impatto ambientale per le alberature e gli arbusti di Roma Capitale, per un importo base di circa 200mila euro; gli interventi (che devono privilegiare il ricorso all'uso di prodotti naturali e all'endoterapia, oltre o in alternativa



alla potatura e all'abbattimento, secondo quanto disposto dal Piano regionale adottato con [DGR 548/2021](#)) saranno rivolti non solo a contrastare la Cocciniglia del pino, ma anche parassiti che colpiscono altre tipologie di alberi come olmi e platani. Per potenziare la campagna di contrasto e contenimento del parassita, su espressa richiesta dell'Assessorato all'ambiente di Roma Capitale, sono inoltre stati impegnati ulteriori fondi nell'ambito degli affidamenti relativi all'Accordo quadro per la manutenzione del verde verticale, diviso in 8 lotti.

Tavola 3.22 Interventi e potature sul sistema arboreo di Roma Capitale (2015-2021)

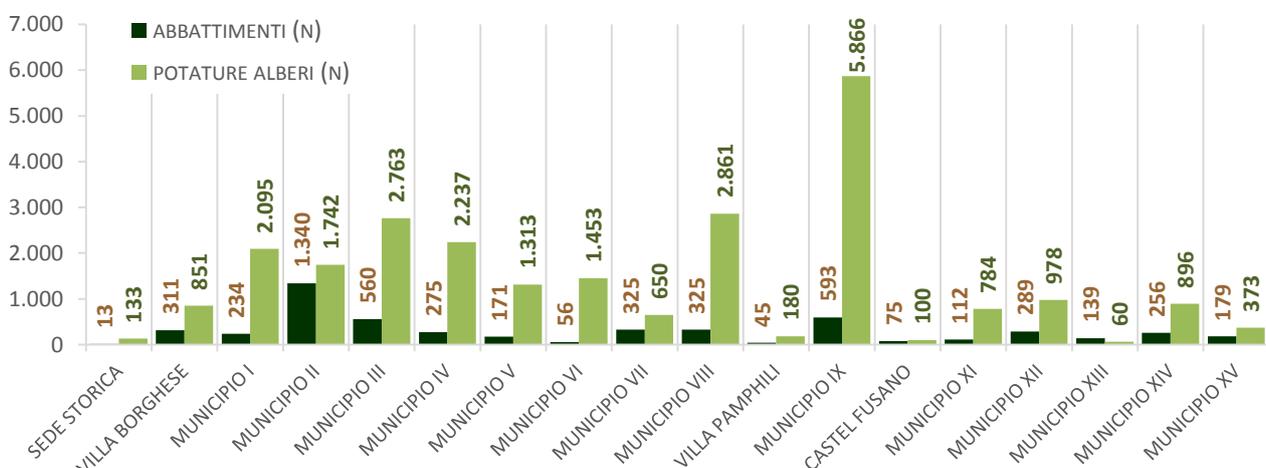


Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

A commento della Tavola 3.22, si specifica che il picco di oltre 33mila interventi registrato nel 2017 è l'esito di un'attività svolta dalle strutture dipartimentali capitoline di censimento e monitoraggio delle alberature storiche e monumentali presenti presso il Cimitero Verano, conclusa nel 2021 e ora estesa anche agli altri cimiteri capitolini.

Nel dettaglio, la Tavola 3.23 mostra il numero di interventi di potatura e degli abbattimenti realizzati nel 2021 per conto dell'Ufficio Servizio Giardini sia in economia, sia tramite affidamenti esterni. Salgono così a un totale di 25.335 le potature, mentre gli abbattimenti sono stati in totale 5.298, rispettivamente eseguiti in proprio dal Dipartimento per il 57% e il 26% (Tavola 3.24).

Tavola 3.23 Interventi di potatura e abbattimenti, per municipio (2021)

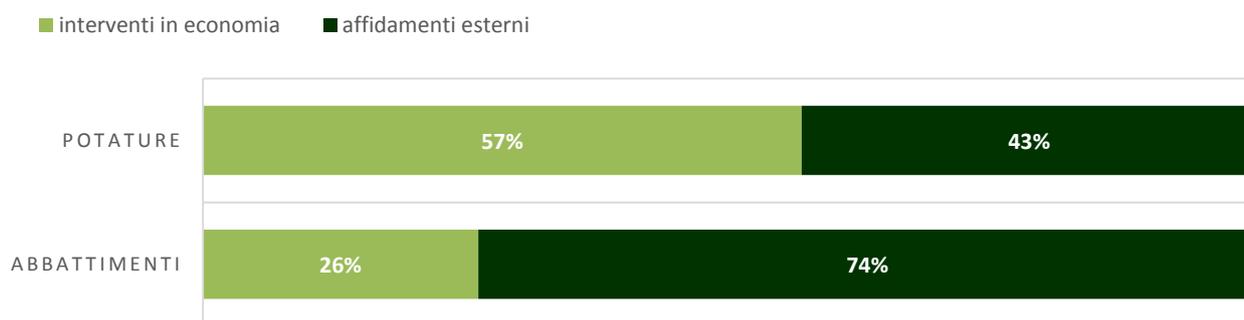


Nota: la sede storica comprende l'Antico Parco di San Sisto, Villa Celimontana, Parco San Gregorio al Celio, il Roseto Comunale e Parco San Placido.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DEI MUNICIPI.



Tavola 3.24 Interventi di potatura e abbattimenti svolti in economia e tramite affidamenti (2021)



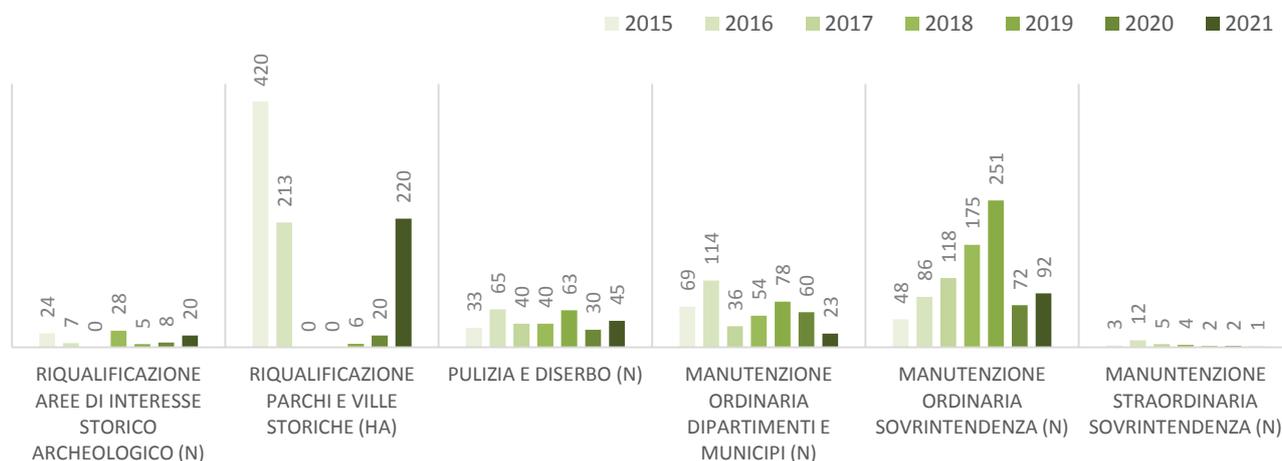
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Parchi e Ville

Roma Capitale gestisce un vasto patrimonio verde di giardini, parchi e ville compresi nel verde storico-archeologico (escluse le aree in capo alla Sovrintendenza), nei grandi parchi urbani e nel verde speciale, per un'estensione di circa 18,4 kmq, pari al 43% di tutto il verde urbano di competenza capitolina (si veda sopra, Tavola 3.8, per la distribuzione per municipi della tipologia del verde). Queste aree sono gestite quasi interamente in economia dal DTA e solo il 2,3% è affidato in adozione/convenzione; al loro interno, allo stato attuale, sono state censite 38 aree ludiche, 14 aree fitness e 129 fontane e fontanelle.

Nel 2021, gli interventi di riqualificazione nelle ville e nei parchi storici hanno interessato un'area di 220 ettari, con 23 interventi di manutenzione ordinaria svolti dal DTA e dai municipi e 92 effettuati dalla Sovrintendenza Capitolina ai Beni culturali (Tavola 3.25).

Tavola 3.25 Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su parchi e ville storiche



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

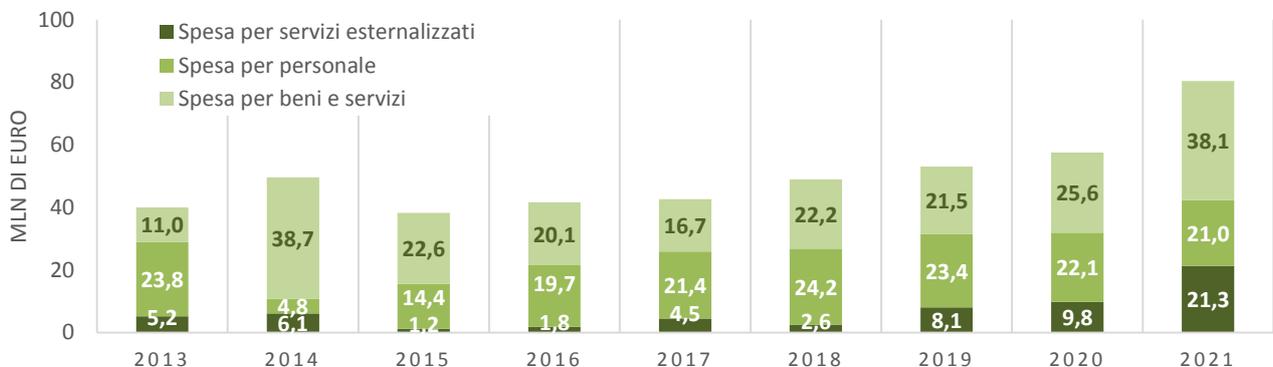
Attualmente, sono in corso gli interventi nell'ambito di due importanti bandi aggiudicati nel 2020, per la riqualificazione ambientale e vegetazionale, il primo, di Villa Doria Pamphilj e il secondo di Villa Borghese e Giardino del Lago di Villa Borghese, entrambi divisi in due lotti. Inoltre, sono stati approvati i progetti di fattibilità tecnico-economica per gli interventi di recupero e riqualificazione di Villa Celimontana, Villa Glori e Villa Ada, a valere sui fondi del PNRR ([DGCa 80/2022](#)), e per il recupero e la riqualificazione del parco di Villa Glori insieme a quelli per il restauro e messa in sicurezza degli immobili all'interno di Villa Ada ([DGCa 187/2022](#)).



3.3 Dati economici

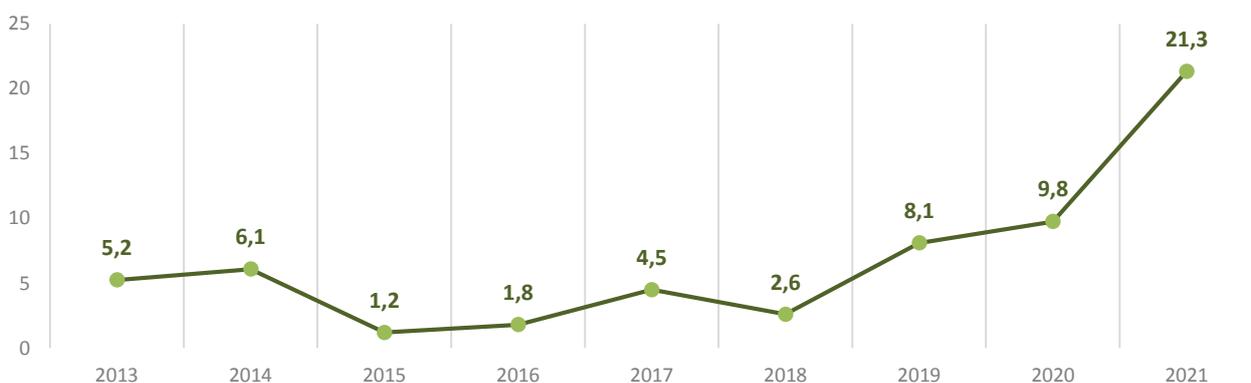
La gestione del verde pubblico, già soggetta negli ultimi anni a una contrazione delle risorse assegnate sia di parte corrente che in conto capitale, è stata fortemente condizionata dalle vicende giudiziarie che hanno riguardato l'Amministrazione Capitolina a partire da dicembre 2014 e in seguito alle quali il DTA, in via cautelativa, ha sospeso (e poi successivamente annullato) tutte le gare in corso, in attesa degli ulteriori e successivi sviluppi delle indagini; solo dal 2018 si riscontra una sensibile ripresa. Nel 2021, le spese correnti per il personale diminuiscono di quasi un milione di euro rispetto all'anno precedente (-4%, che corrisponde a una riduzione del 9% del numero di giardinieri; cfr. Tavola 3.1); aumentano invece le spese per beni e servizi e, soprattutto, quelle per i servizi esternalizzati, più che raddoppiate dal 2020 per via dell'affidamento dei due importanti Accordi quadro per la manutenzione del verde orizzontale e verticale (Tavola 3.26); la Tavola 3.27 delinea la sola spesa per manutenzioni ordinarie relativa agli affidamenti esterni, evidenziando la diminuzione del biennio 2015/2016 e la ripresa dal 2019.

Tavola 3.26 Andamento della spesa corrente per il verde (2013-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE.

Tavola 3.27 Spesa corrente per manutenzione ordinaria, affidamenti esterni (mln di euro)



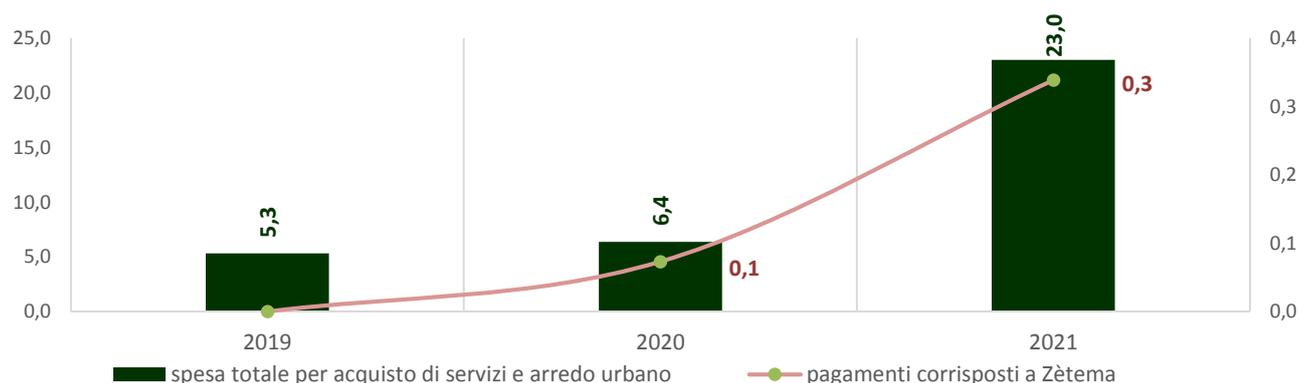
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

I dati dei pagamenti effettuati dall'Amministrazione per l'acquisto di servizi per il verde e l'arredo urbano (disponibili a partire dal 2019) confermano la forte tendenza in crescita delle spese sostenute nell'ultimo anno (Tavola 3.28).

In queste spese rientrano le quote, anch'esse in crescita, corrisposte a Zètema Progetto Cultura srl, la società strumentale capitolina che si occupa prevalentemente della gestione di servizi culturali e turistici ma anche della manutenzione, della pulizia e del diserbo nei siti affidati, il cui perimetro prestazionale è stato implementato nel nuovo contratto di affidamento di servizi per gli anni 2020/22 (approvato con [DGCa 2/2020](#)) rispetto al contratto precedente 2017-2019.



Tavola 3.28 Andamento della spesa per l'acquisto di servizi per verde e arredo urbano (mln di euro)

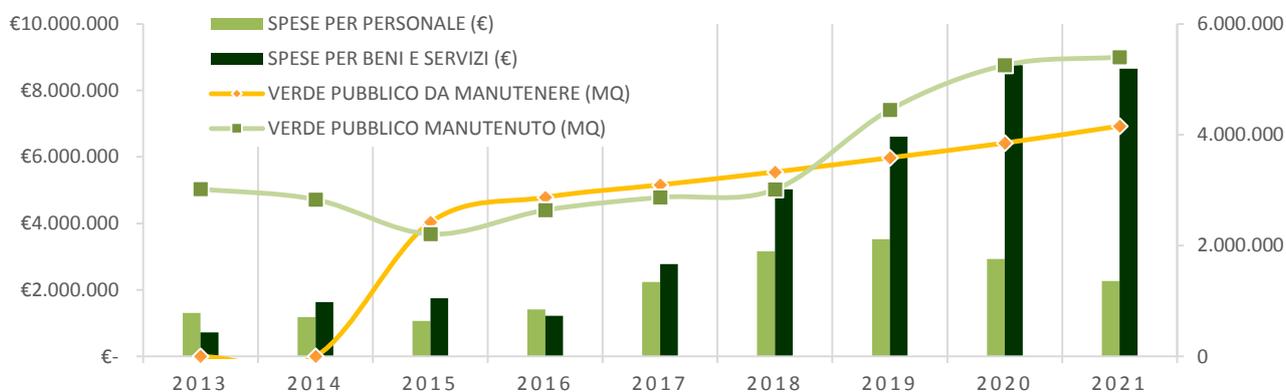


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SIOPE.

La Tavola 3.29 mostra l'andamento delle spese dei municipi per la gestione del verde di competenza dal 2013 (anno in cui è entrata in vigore la nuova delimitazione territoriale) al 2021, in relazione all'estensione delle aree sia da mantenere, sia mantenute.

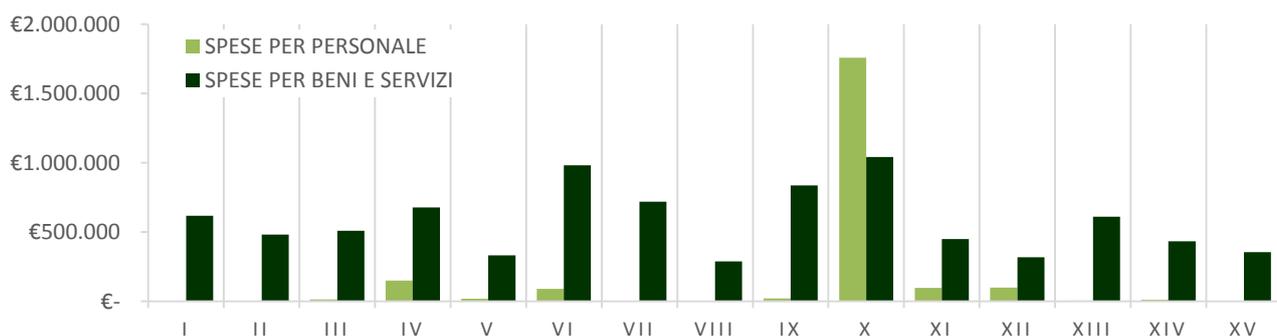
Le spese sostenute dai municipi per il verde di pertinenza, nel 2021, ammontano complessivamente a circa 11 mln di euro, di cui il 79% per beni e servizi e il restante 21% per il personale (Tavola 3.30). Il X municipio, per la gestione in esclusiva delle aree verdi urbane presenti nel suo territorio, ha investito da solo circa 2,8 milioni di euro.

Tavola 3.29 Andamento della spesa dei municipi per il verde e del numero di mq da mantenere



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DEI MUNICIPI, VARI ANNI.

Tavola 3.30 Spesa corrente dei municipi per il verde (2021)



Nota: i municipi I, II e XV non hanno indicato spese per il personale.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DEI MUNICIPI.



3.4 Bioparco

Il Bioparco, classificato come “verde speciale”, si estende per 155.480 mq nella più ampia cornice di Villa Borghese ed è curato e gestito dalla Fondazione Bioparco di Roma, ente di diritto privato senza scopo di lucro istituito nel 2004 dalla trasformazione della precedente Bioparco SpA a prevalente capitale pubblico ([DCC 141/2004](#)). La nuova forma giuridica è stata giudicata più conforme allo scopo di pubblica utilità, non prevedendo il conseguimento di utili; la Fondazione, pur non essendo affidataria di servizi, svolge infatti un’attività che viene ritenuta utile per la cittadinanza.

Roma Capitale ha conferito alla Fondazione il diritto d’uso e di godimento dell’intero complesso (beni, impianti, strutture e animali) in comodato gratuito per la durata di 99 anni, con l’obiettivo di promuoverne la valorizzazione anche sotto il profilo scientifico-didattico ed educativo; nel 2008, sotto la gestione commissariale, è seguita una parziale rettifica della durata della concessione, ora a tempo indeterminato ovvero finché sussistono le finalità che hanno determinato la costituzione della Fondazione ([DCSCC 40/2008](#)).

I rapporti tra Roma Capitale e la Fondazione Bioparco sono disciplinati attraverso una convenzione triennale (con [DGCa 230/2019](#) è stata approvata quella relativa alle annualità 2019-2020-2021 con scadenza al 31 dicembre 2021) dove vengono definiti anche i principi per l’erogazione del contributo da parte dell’Amministrazione Capitolina, pari al 65% di quanto ordinariamente speso dalla Fondazione per il mantenimento, la cura e il benessere degli animali e fino a un massimo di 3 milioni di euro annui, stanziato in tre rate di 800mila euro l’una più eventuale conguaglio. Il termine della convenzione di cui alla DGCa 230/2019 è stato prorogato di 12 mesi con DD del 18 novembre 2021.

L’attività della Fondazione Bioparco di Roma, pur potendo contare su risorse di diversa natura (oltre che sulle rendite derivanti dalla gestione del patrimonio), dipende in maniera significativa dal contributo erogato da Roma Capitale; nel 2020, per scongiurare il rischio di una possibile chiusura dopo il difficile periodo del lockdown e le conseguenti ricadute ai danni del benessere e della tutela degli animali, con [DGCa 351/2020](#) Roma Capitale ha deciso di erogare alla Fondazione un contributo speciale di 2,6 milioni di euro (incassati l’11 gennaio 2021), in aggiunta all’importo stanziato annualmente.

Nel 2021, nonostante le restrizioni (contingentamento degli ingressi e preclusione all’accesso di alcuni spazi chiusi, quali il rettilario) e le temporanee chiusure dovute al protrarsi dello stato di emergenza sanitaria (cessato il 31 marzo 2022), i ricavi da bigliettazione – insieme al numero di utenti – tornano ad avvicinarsi ai livelli pre-covid, come mostrano le Tavole 3.31 e 3.32 che riportano, in formato tabellare e grafico, i principali indicatori quantitativi ed economici. Il risultato 2021 (circa 438mila presenze per 5 milioni di euro di incassi) merita particolarmente di essere messo in luce, considerata la quasi totale assenza di flussi stranieri che hanno sempre costituito una fetta importante di visitatori.

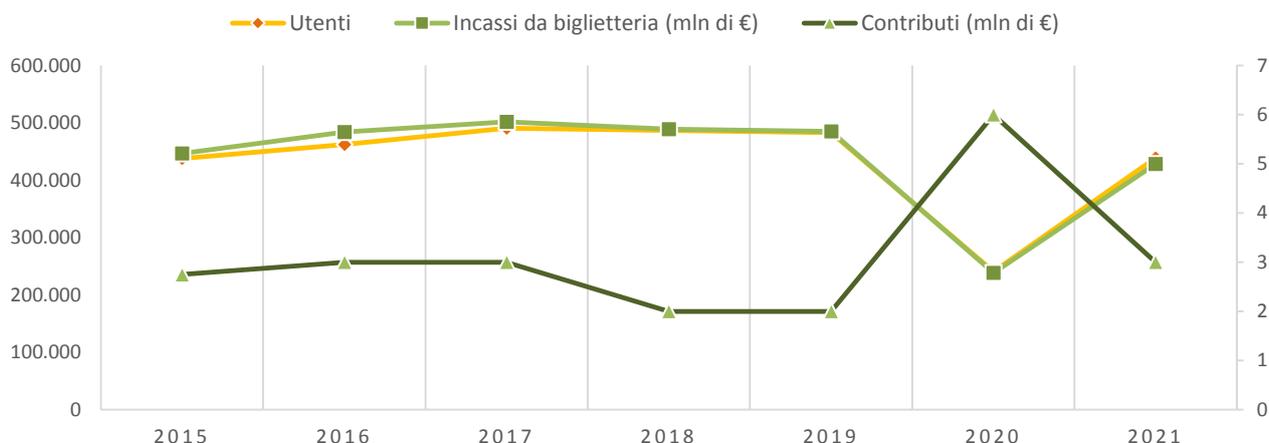
Tavola 3.31 Bioparco: quadro sintetico di utenti, incassi da biglietteria e contributi da Roma Capitale (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/20
Utenti	437.627	462.302	490.569	486.573	482.790	240.965	438.824	82%
Incassi da biglietteria (mln di €)	5,21	5,65	5,85	5,70	5,66	2,78	5,00	80%
Contributi (mln di €)	2,75	3,00	3,00	2,00	2,00	6,00	3,00	-50%

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI FONDAZIONE BIOPARCO.



Tavola 3.32 Bioparco: andamento degli utenti, incassi da biglietteria e contributi da Roma Capitale (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI FONDAZIONE BIOPARCO.

Al netto di tutte le difficoltà, quello registrato nel 2021 è, infatti, un dato positivo cui può aver contribuito la non obbligatorietà del greenpass “rafforzato” (richiesto fino al 1° maggio 2022 esclusivamente per accedere alle strutture al chiuso, essendo il Bioparco parte integrante degli spazi verdi della Capitale), requisito che, ove applicato, ha di fatto precluso tutte le attività sociali, culturali e sportive agli individui di età pari o superiore ai 12 anni non in possesso della certificazione verde.

3.5 Qualità del servizio

Qualità della vita: la percezione dei cittadini e degli utenti

La Tavola 3.33 rappresenta l’andamento del voto medio espresso dai romani per il Bioparco e per parchi e ville, rilevato rispettivamente dal 2007 e dal 2010 nell’ambito dell’Indagine ACoS sulla Qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

Tavola 3.33 Andamento del voto di qualità della vita per parchi e ville e Bioparco (2007-2022)



FONTE: ACOS.



Negli anni scorsi, probabilmente come risultato della contrazione di investimenti e interventi di manutenzione soprattutto straordinaria delle aree verdi, il voto dei cittadini per parchi e ville era sceso per la prima volta sotto la sufficienza raggiungendo nel 2019 il valore più basso mai registrato (5,2), per poi tornare a salire nel 2020, in particolare nella rilevazione di ottobre (ovvero dopo le riaperture), e quindi attestarsi sul 6,8 nel 2022.

Il Bioparco, il cui giudizio attribuito dai romani ha sempre seguito una tendenza simile a quello di parchi e ville pur non essendo mai sceso sotto la sufficienza, mantiene un alto trend di gradimento – interrotto solo nel biennio 2020/21 per via delle chiusure imposte dalle politiche di contenimento del Sars-Cov-2 – e ottiene nel 2022 un voto di 6,9, tornando ai livelli del 2018.

Reclami e segnalazioni degli utenti

Dal mese di aprile 2021 Roma Capitale ha attivato un nuovo sistema di gestione dei reclami e delle segnalazioni, che riunisce le istanze pervenute tramite diversi canali di arrivo (call center Chiama Roma 060606, e-mail, URP, Casa Digitale del Cittadino) da parte dei cittadini residenti e non, city-user e turisti.

Rispetto al precedente SUS (Sistema Unico di Segnalazione), il nuovo sistema, denominato Citizen Relationship Management (CzRM), è stato razionalizzato e snellito nel numero delle aree tematiche e degli argomenti, con l’eliminazione di tassonomie doppie o ridondanti, ma proprio per questo motivo risulta meno particolareggiato.

Per il verde, ad esempio, se prima era possibile distinguere tra segnalazioni per mancato taglio erba, mancato reimpianto alberi, pulizia e spazzamento delle aree verdi, potature, aree ludiche e sportive ecc., ora gli argomenti sono raggruppati in due sole voci: “Rami pericolanti e potature alberi” e “Aree verdi e parchi pubblici”.

L’andamento del numero di segnalazioni per il verde ricevute da Roma Capitale nell’ultimo anno presenta una curva che comprensibilmente si flette nei mesi autunnali e invernali per risalire in primavera-estate, con valori simili da un anno all’altro (Tavola 3.34).

Di tutte le segnalazioni in arrivo, molte vengono chiuse al primo livello, ovvero non necessitano di ulteriori interventi. Le altre sono invece inoltrate alle strutture di competenza, in primo luogo al Dipartimento Tutela Ambientale, quindi ai municipi, ad altre strutture centrali (principalmente al Dipartimento SIMU, alla Polizia Locale, al Gabinetto del Sindaco ecc.), alle società partecipate e alla Sovrintendenza (Tavola 3.35).

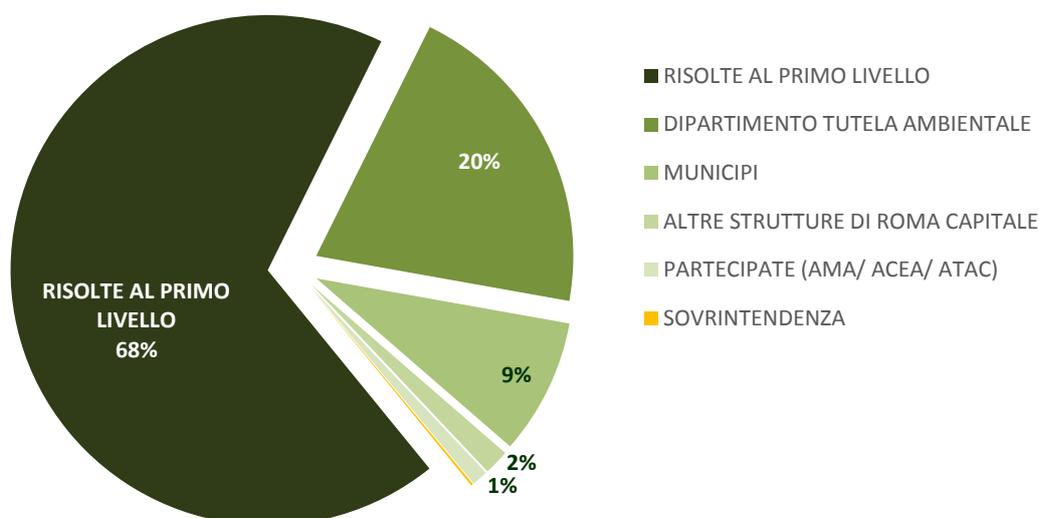
Tavola 3.34 Andamento mensile del numero di segnalazioni e reclami sul verde (2021/2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CZRM ROMA CAPITALE, MAG. 2021-LUG. 2022.



Tavola 3.35 Strutture di prima assegnazione per le segnalazioni e i reclami sul verde (2021/2022)

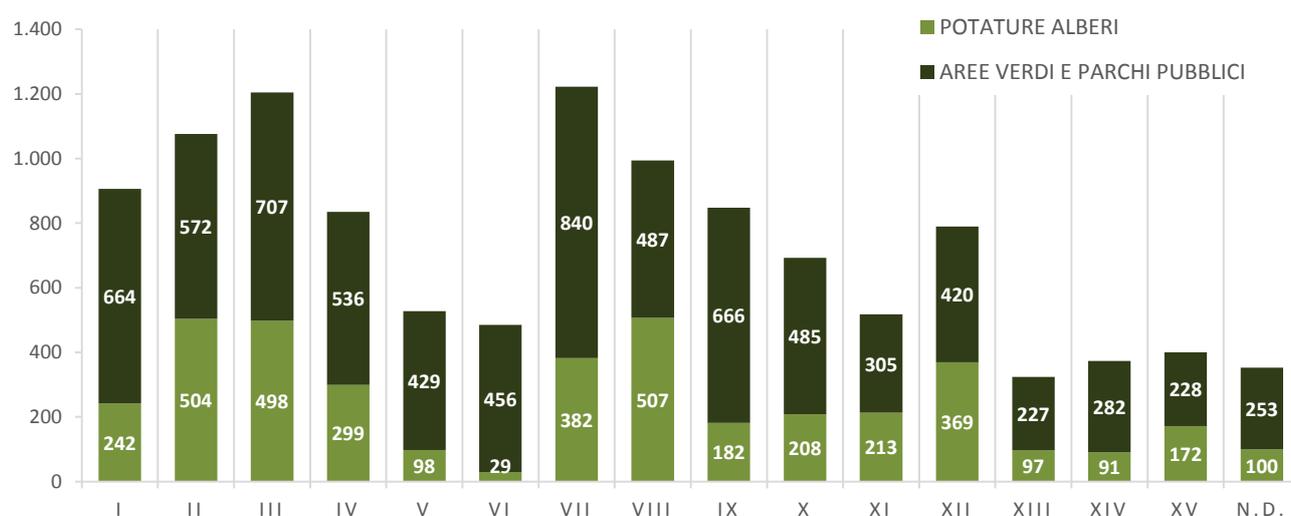


Nota: le informazioni sulle strutture di destinazione sono disponibili dal mese di luglio 2021.
 FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CZRM ROMA CAPITALE, LUG. 2021-LUG. 2022.

Di tutte le segnalazioni inoltrate a Roma Capitale nel periodo considerato, sia per le aree verdi e i parchi pubblici sia per rami pericolanti e potature alberi e indipendentemente dal fatto che siano state risolte al primo livello o meno, la maggior parte proviene dal quadrante sud-est della città e dalle zone più centrali (nell'ordine: municipi VII, III, II, VIII e I).

In termini assoluti, al netto delle 353 segnalazioni di cui non viene specificata la provenienza, il numero maggiore di istanze per aree verdi e parchi pubblici è pervenuto dal municipio VII (840), dal III (707) e dal IX (666); le segnalazioni per rami e alberi pericolanti sono pervenute principalmente dai municipi VIII (507), II (504) e III (498) (Tavole 3.36 e 3.37).

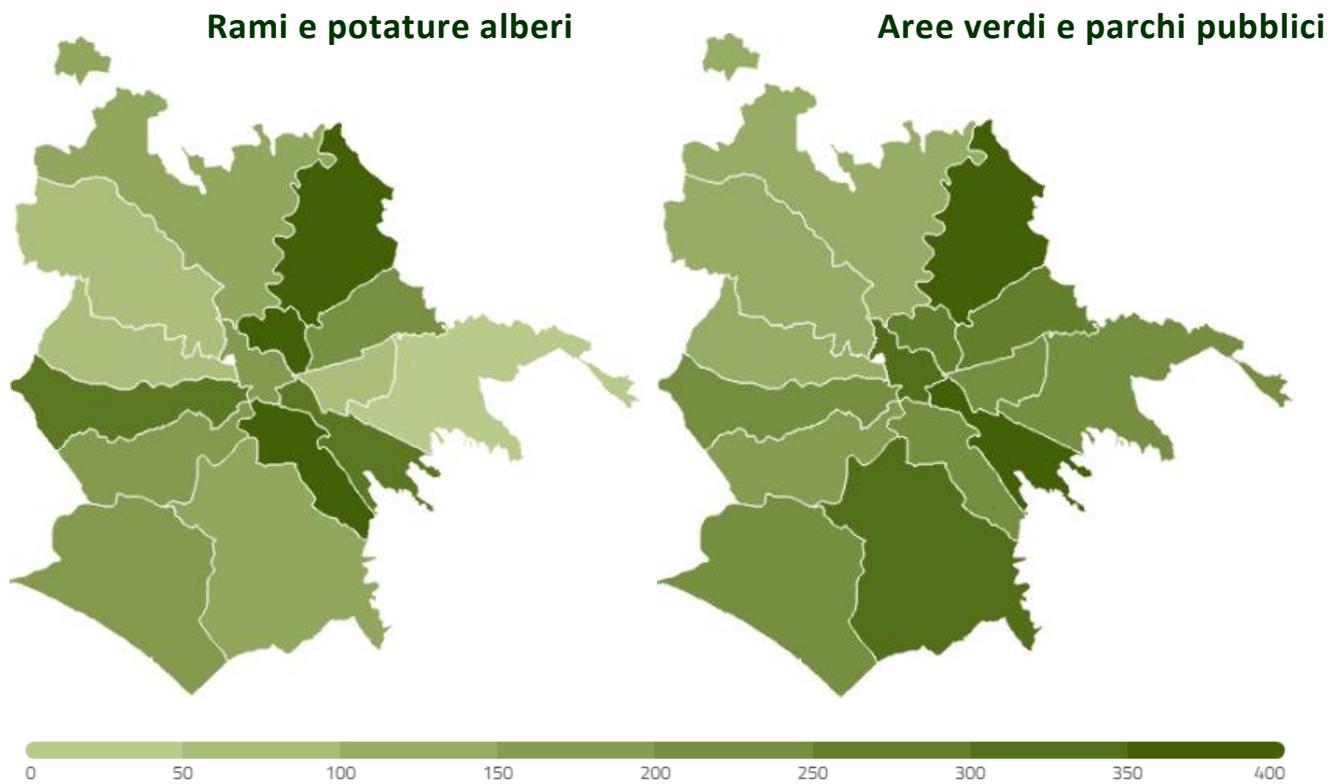
Tavola 3.36 Provenienza per municipi delle segnalazioni e dei reclami sul verde (2021/2022)



Nota: N.D. provenienza della segnalazione non disponibile.
 FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CZRM ROMA CAPITALE, MAG. 2021-LUG. 2022.



Tavola 3.37 Rappresentazione grafica delle segnalazioni e dei reclami sul verde, per municipio (2021/2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CZRM ROMA CAPITALE, MAG. 2021-LUG. 2022.





4. Il Sistema della Mobilità

- 4.1. [Il Metrebus Roma](#)
- 4.2. [Il TPL di ATAC](#)
- 4.3. [La sosta di ATAC](#)
- 4.4. [La rete periferica di Roma TPL](#)
- 4.5. [Le segnalazioni sul servizio](#)
- 4.6. [Il TPR di COTRAL e Trenitalia](#)
- 4.7. [L'esperienza delle linee S](#)
- 4.8. [Il TPL non di linea](#)
- 4.9. [Sharing Mobility](#)
- 4.10. [Conclusioni e prospettive](#)

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

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

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

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



4.1 Il Metrebus Roma

Nella Capitale la gestione del Trasporto Pubblico Locale di linea (di seguito TPL) è affidata sostanzialmente a quattro aziende: ATAC SpA, Roma TPL Scarl, COTRAL SpA e Trenitalia SpA. Il servizio erogato da queste aziende è compreso all'interno della Convenzione Metrebus¹ (già Consorzio), ossia il sistema unico tariffario del Lazio istituito il 1° dicembre 1995. La Convenzione Metrebus prevede l'erogazione di biglietti e abbonamenti secondo 6 zone concentriche: il territorio comunale di Roma, costituisce la zona A (cd. Metrebus Roma), mentre le zone da B ad F fanno parte del cosiddetto Metrebus Lazio.

Tale sistema di bigliettazione integrata è stato istituito con DGR 8171/1994 e DGR 2608/1995. I rapporti tra i partner dell'attuale Convenzione Metrebus sono proseguiti negli anni in maniera non sempre concorde: anche se lo schema dell'accordo non è mai stato modificato nella sua sostanza dalla fondazione, i tagli al settore del TPL intervenuti negli ultimi anni hanno di fatto squilibrato la remuneratività dell'accordo e generato diversi contenziosi tra i partecipanti. Per cercare di riequilibrare la situazione è intervenuta la Regione Lazio con [DGR 875/2014](#) che ha approvato le modifiche alle quote di ripartizione del Sistema Integrato Metrebus Roma e del Sistema Integrato Metrebus Lazio. Attualmente sono in vigore le quote di ripartizione degli incassi da tariffazione riportate nella Tavola 4.1.

Tavola 4.1 Percentuale di ripartizione incassi titoli di viaggio

Quote di ripartizione	ATAC	COTRAL	Trenitalia
Metrebus Roma	86,0%	8,5%	5,5%
Metrebus Lazio	38,0%	31,0%	31,0%

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DGR 875/2014.

I cittadini romani che acquistano un biglietto Metrebus hanno pertanto diritto a viaggiare su tutti i mezzi ATAC e Roma TPL, nonché sui bus e treni COTRAL e le ferrovie locali di Trenitalia, limitatamente alla tratta urbana compresa nei confini della Capitale. In particolare, la dotazione infrastrutturale accessibile con il Metrebus Roma racchiude una rete di oltre 2.700 km di servizi, rappresentati nella Tavola 4.2, erogati prevalentemente con autobus.

A tale sistema integrato si affiancano altri titoli di viaggio della rete ATAC, sui quali l'azienda ha il 100% della titolarità degli incassi: al 2021 risultano attivi il [Roma Pass 48 e 72 ore](#) ed i titoli propri della [ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo](#)². Questi biglietti non danno facoltà di viaggiare sulle reti COTRAL e Trenitalia.

Sempre nella Tavola 4.2 si rappresenta l'evoluzione della rete ricompresa nel Metrebus Roma a cui si aggiungono le dotazioni comunali destinate alla mobilità sostenibile (Zone a Traffico Limitato e colonnine per la ricarica di veicoli elettrici) ed alla mobilità attiva (Aree pedonali e piste ciclabili). Si fa presente che alcuni numeri (es: bus COTRAL e treni delle Ferrovie Locali di Trenitalia) non sono intrinsecamente riferibili alla sola città di Roma, ma vengono comunque riportati per completezza di trattazione.

¹ Roma TPL, pur non aderendo alla Convenzione, ne fa di fatto parte in quanto i titoli Metrebus sono validi sui bus gestiti dall'azienda privata.

² Titoli di viaggio in dismissione a seguito del passaggio della gestione della linea ad ASTRAL e COTRAL dal 1° luglio 2022.



Tavola 4.2 Dotazione infrastrutturale della città di Roma

Infrastruttura	Trasporto	2017	2018	2019	2020	2021
Estensione rete [km]	Metropolitana	58	59	59	59	59
	Ferrovie Concesse	106	106	106	106	106
	Autobus	2.307	2.308	2.286	2.285	2.314
	Corsie preferenziali	112	135	135	135	135
	Tram	36	36	36	36	36
	Filobus	12	17	17	17	17
	Ferrovie Locali	100,5	100,5	100,5	100,5	100,5
Consistenza parco mezzi [n.]	Metropolitana	96	96	96	93	96
	Ferrovie Concesse	62	60	60	63	63
	Autobus ATAC	1.911	1.912	2.036	2.065	1.978
	Tram	164	164	164	164	164
	Filobus	75	75	65	65	65
	Autobus Roma TPL	478	464	464	461	461
	Autobus COTRAL	1.687	1.563	1.508	1.665	1.610
	Ferrovie Locali	62	60	60	63	60
Età parco mezzi [anni]	Metropolitana	12,3	13,3	15,3	16,0	18,0
	Ferrovie Concesse	32,0	32,6	33,7	31,8	32,8
	Autobus ATAC	10,9	11,7	10,8	9,9	7,9
	Tram	34,0	35,0	36,0	37,0	38,0
	Filobus	5,7	6,7	7,7	8,2	10,1
	Autobus Roma TPL	5,0	5,7	6,7	7,7	8,7
	Autobus COTRAL	13,4	11,3	12,2	11,4	10,6
	Ferrovie Locali	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Area ZTL diurna [kmq]	36,2	36,2	36,2	36,2	36,2	
Area ZTL notturna [kmq]	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	
Colonnine ricarica elettrica [n.]	n.d.	197	265	437	n.d.	
Piste Ciclabili [km]	242,0	242,1	248,1	280,5	354,0	
Aree pedonali [kmq]	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, RSM, COTRAL, TRENITALIA E RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Per rappresentare adeguatamente l'offerta di mobilità di romana, il capitolo è stato suddiviso in quattro macro-aree:

- sistemi di diretta competenza del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti (di seguito DMST), ossia TPL e sosta tariffata di ATAC, il servizio di Roma TPL, le segnalazioni ed i relativi tweet che l'Agenzia monitora costantemente dal 2019 (dal paragrafo 4.2 al 4.5);
- sistemi di competenza della Regione Lazio operanti su Roma, cioè l'offerta di COTRAL, Trenitalia e l'esperienza delle linee S (paragrafi 4.6 e 4.7);
- altre forme di trasporto, con i paragrafi 4.8 e 4.9 riguardanti il TPL non di linea e la mobilità in sharing;
- conclusioni, di cui al paragrafo 4.10.



4.2 Il TPL di ATAC

Il quadro contrattuale

ATAC SpA è l'azienda controllata al 100% da Roma Capitale che gestisce la maggior parte dei servizi di TPL in virtù di un affidamento diretto, formalizzato dal Contratto di Servizio (di seguito CdS) approvato con [DGCa 273/2015](#) vigente dal 1° agosto 2015 al 3 dicembre 2019. Di tale CdS è stata successivamente predisposta la proroga con [DAC 2/2018](#), subordinata all'omologazione del concordato preventivo (avvenuta il 25 giugno 2019), fino al 3 dicembre 2021. Il termine è stato ulteriormente rimandato al 3 aprile 2022 con [DD 880/2021](#), quindi al 31 dicembre 2022 con [DGCa 96/2022](#), in attesa della definizione del nuovo CdS.

Oltre alla rete comunale, ATAC ha gestito, per conto della Regione Lazio, il servizio delle ferrovie in concessione Roma-Lido, Roma-Civitacastellana-Viterbo e Roma-Giardinetti (dall'agosto 2015 limitatamente alla tratta Roma Termini-Centocelle). Il relativo CdS, approvato con [DGR 221/2017](#), è stato successivamente prorogato con [DGR 161/2021](#) al 31 dicembre 2021 o comunque fino all'esito del procedimento di subentro nella gestione da parte di COTRAL e ASTRAL. Con [DAC 16/2022](#) l'Assemblea Capitolina ha in ultimo autorizzato ATAC a cedere a COTRAL il ramo di azienda relativo alla Roma-Lido e alla Roma-Viterbo per un valore di 42 milioni di euro. Successivamente COTRAL e ASTRAL sono subentrate in affiancamento con ATAC alla gestione del servizio dal 1° luglio 2022. Per i prossimi sei mesi ATAC supporterà i nuovi gestori, dopodiché dal 1° gennaio 2023 il servizio delle ferrovie Roma-Lido (ora Metromare) e Roma-Civitacastellana-Viterbo sarà completamente re-internalizzato *in house providing* presso le partecipate della Regione. Diverso è il destino della Roma-Giardinetti, la cui proprietà è stata trasferita dalla Regione Lazio a Roma Capitale ([DAC 114/2021](#)). Il comma 3 dell'art. 103 della [LR 14/2021](#) dispone che la Regione continuerà ad esercitare, in via transitoria ed al fine di evitare l'interruzione del servizio, le funzioni relative alla gestione dei servizi di trasporto afferenti all'infrastruttura ferroviaria Roma-Giardinetti, in attesa della trasformazione in tramvia veloce secondo il progetto "Metro G" previsto nel PUMS (approvato con [DAC 14/2022](#)) e approvato dal [DM 235/2020](#).

Entrambi i contratti che ATAC ha stipulato con Roma Capitale e con la Regione Lazio sono di tipo *net cost*: gli enti pubblici finanziano parte dell'esercizio, coprendo il 65% dei costi, mentre la restante parte delle spese dovrebbe essere sostenuta attraverso i ricavi da bigliettazione di cui l'azienda è titolare.

ATAC ha infine attivato da novembre 2020 un sistema di qualificazione per il subaffidamento temporaneo di alcune linee della rete ([Bando 143/2020](#)): tale procedura è stata resa operativa tra novembre 2020 e febbraio 2021 con tre lotti, per un totale di 23 linee e 35 collegamenti scolastici. Ciò ha permesso all'azienda di offrire 1.500 corse/giorno in più su 41 linee della rete portante. Il subaffidamento è terminato a giugno 2021 ed è stato riattivato a settembre 2021, contestualmente con l'inizio del nuovo anno scolastico. Dal 23 luglio al 9 agosto 2021, ATAC ha affidato a privati ([Procedura 5215/2021](#)) la navetta RV16 (Flaminio-Saxa Rubra), mentre dal 13 settembre al 31 dicembre ha ceduto con una modalità simile ([Procedura 6377/2021](#)) il collegamento RL4 (Lido Centro-C. Colombo) della Roma-Lido. Dal 1° marzo 2022, contestualmente al termine dello stato di emergenza legato alla pandemia, il servizio è stato riprogrammato diminuendo a 500 le corse supplementari di 12 linee della rete portante. Il potenziamento è cessato del tutto a giugno, mentre le linee subaffidate non sono completamente tornate alla gestione diretta di ATAC: delle 23 linee, 5 sono tornate ad essere gestite direttamente da ATAC il 27 giugno, mentre altre 7 sono rientrate dal 1° agosto³; le restanti 11 sono state gestite da operatori privati per tutta l'estate⁴.

³ Linee rientrate al 27 giugno: 070, 33, 46B, 435 e 443; linee rientrate al 1° agosto: 071, 118, 515, 654, 709, 731, 795.

⁴ Linee rimaste ai privati: 021, 043, 77, 113, 246/246P, 319, 351, 500, 551 e 718.



Tavola 4.3 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL di ATAC

Azienda	Contratto/ Affidamento di servizi	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
ATAC S.p.A.	TPL metropolitane e superficie (tramvie, filovie, bus elettrici e rete autobus)	DGCa 273/2015	03/12/2019	DGCa 96/2022	31/12/2022
	TPL ferrovie in concessione	DGR 221/2017	14/06/2019	DGR 161/2021	30/06/2022
	TPL subaffidamento fino a 23 linee e 35 coll. scolastici	Bando 143/2020	06/11/2022	-	-

Fonte: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE E DELLA REGIONE LAZIO.

Tavola 4.4 Struttura del Piano Industriale 2018-2021 di ATAC

		Pilastri					
		1	2	3	4	5	6
		Incremento quantitativo offerta km e ricavi da Contratto di Servizio	Aumento qualità del servizio offerto	Trasformazione digitale Azienda e rapporto con utenza	Riposizionamento commerciale: sviluppo ricavi da mercato	Incremento efficienza interna	Nuovo rapporto ATAC dipendenti
Interventi trasversali	A	Rinnovo del parco mezzi					
	B	Logistica e Supply Chain					
	C	Change Management					

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

La Tavola 4.3 sintetizza il quadro della regolamentazione contrattuale del TPL gestito da ATAC.

A completamento del prospetto, si rammenta che l'azienda è stata ammessa il 27 settembre 2017 alla procedura di concordato preventivo, il cui piano industriale triennale è basato su 6 pilastri e 3 interventi trasversali (Tavola 4.4).

La comparsa del covid-19 e le conseguenti misure di restrizione alla mobilità delle persone hanno inevitabilmente reso maggiormente difficile e oneroso l'esercizio per l'azienda, già impegnata nel superamento della crisi d'impresa. Tali complessità si sono concretizzate con una perdita di 22,1 milioni di euro nel bilancio 2020 (mentre nel 2019 era stato raggiunto un utile di 7,6 milioni di euro), più che raddoppiata nel bilancio 2021 (-44,9 milioni di euro). Anche il rendiconto finanziario ha riportato un saldo negativo che ha ridotto le disponibilità di cassa al 31 dicembre dai circa 155,8 milioni di euro del 2019, agli 82,2 milioni del 2020, fino ai 57,8 milioni del 2021. In tali condizioni economico-finanziarie, ATAC non è riuscita a rispettare per intero gli impegni presi nel Piano industriale Concordatario e gli obblighi imposti dal decreto di omologa. Ciò nonostante, la società ha potuto, a partire dal 25 giugno 2020, pagare i creditori in privilegio per circa 117 milioni di euro e nel corso del 2022 sta procedendo all'accantonamento delle liquidità necessarie per procedere al pagamento dei creditori chirografari entro il 24 dicembre 2022, coerentemente con i termini del concordato. La riduzione della domanda e, di riflesso, dei proventi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, evidenzia tuttavia dei segnali di cambiamento nelle abitudini di mobilità dei cittadini.



Dati quantitativi – Produzione metropolitana e superficie

Nel 2021 ATAC ha prodotto nell’ambito del CdS per il TPL di Roma Capitale un totale di 145,3 milioni di vetture-chilometro effettive (di seguito vett-km), conteggiati escludendo i chilometri non erogati per cause esogene. Il risultato fa registrare un +5,6% rispetto alla produzione del 2020 (135,3 milioni) e +6,4% del 2019 (134,3 milioni). Nella Tavola 4.5 si riporta l’andamento della produzione ATAC degli ultimi anni.

A spingere il rialzo la produzione sono prevalentemente gli autobus con 92 milioni di vett-km (di cui 5,4 erogati da operatori privati), ai quali si aggiungono 2,7 milioni di vett-km richiesti da Roma Capitale con nota QG 39718/20 per fronteggiare le misure di contenimento del covid-19 e finanziati da trasferimenti regionali. Questo incremento del servizio su gomma è correlato sostanzialmente a tre fattori:

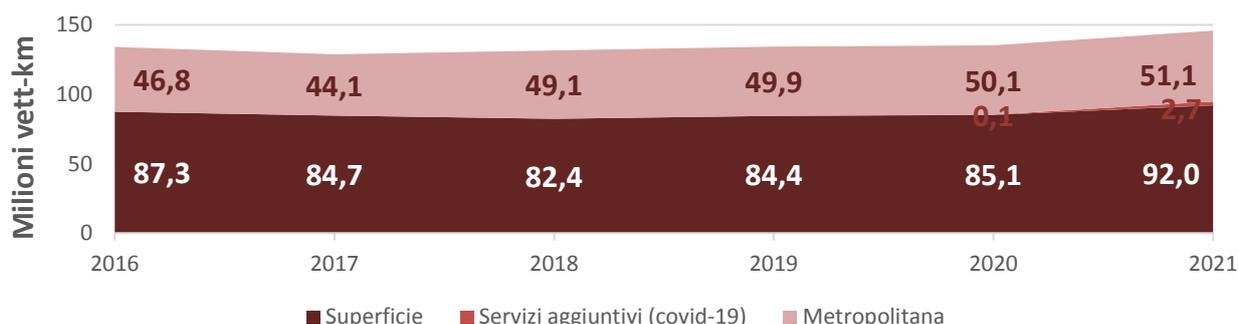
- **l’immissione di circa 800 mezzi nel triennio 2019-2021**, di cui circa 670 finanziati da Roma Capitale ceduti all’azienda tramite usufrutto oneroso e 130 acquistati dalla municipalizzata in autofinanziamento;
- **il subaffidamento di 23 linee periferiche e 35 collegamenti scolastici ad operatori privati**;
- **l’incremento dei trasferimenti regionali**, che hanno materialmente finanziato le corse aggiuntive sulle linee della rete portante.

Aumenta anche la produzione della rete degli autobus elettrici, composta dalle tre linee 100, 117 e 119 e con una flotta di 25 vetture, revampizzate nel corso del 2019 e sostenute dalla manutenzione in full-service affidata tramite [Procedura 2037/2018](#). Durante il 2022 sono state condotte delle prove tecniche per [l’attivazione della nuova linea 121](#) (Trastevere-Testaccio-Venezia) ed è stata annunciata l’attivazione dell’accordo quadro per il revamping degli ulteriori 35 minibus, per un totale di 60 veicoli circolanti.

Si osserva un incremento anche nella produzione complessiva delle metropolitane, che nel 2021 registrano 51,1 milioni di vett-km (50,1 nel 2020), nonostante un trend discendente per quanto riguarda la linea B. La seconda linea della metropolitana registra per i mesi di novembre e dicembre 2021 una produzione inferiore ai 260mila treni-km, con performance paragonabili al servizio di agosto quando è programmata la seconda riduzione estiva. Tale riduzione è sostanzialmente imputabile al ritiro dei treni per mancata manutenzione intermedia.

Per quanto riguarda la rete filoviaria (composta dalle due linee 74 e 90 e con una flotta di 75 vetture), perdura la situazione di crisi iniziata a maggio 2020 con l’interruzione dell’esercizio sulla linea 74 (cd. corridoio Laurentino) a causa del mancato rinnovo del contratto di manutenzione dei veicoli. La produzione media mensile si attesta per il 2021 a sole 15mila vett-km, riconducibili all’esercizio della sola linea 90, che comunque continua a soffrire la mancata manutenzione delle vetture Solaris (matricole 8501-8530): nel 2017 infatti, ben prima dell’attivazione del corridoio Laurentino, la produzione media mensile dei filobus era di 75mila vett-km.

Tavola 4.5 Produzione ATAC: autobus e metropolitane



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

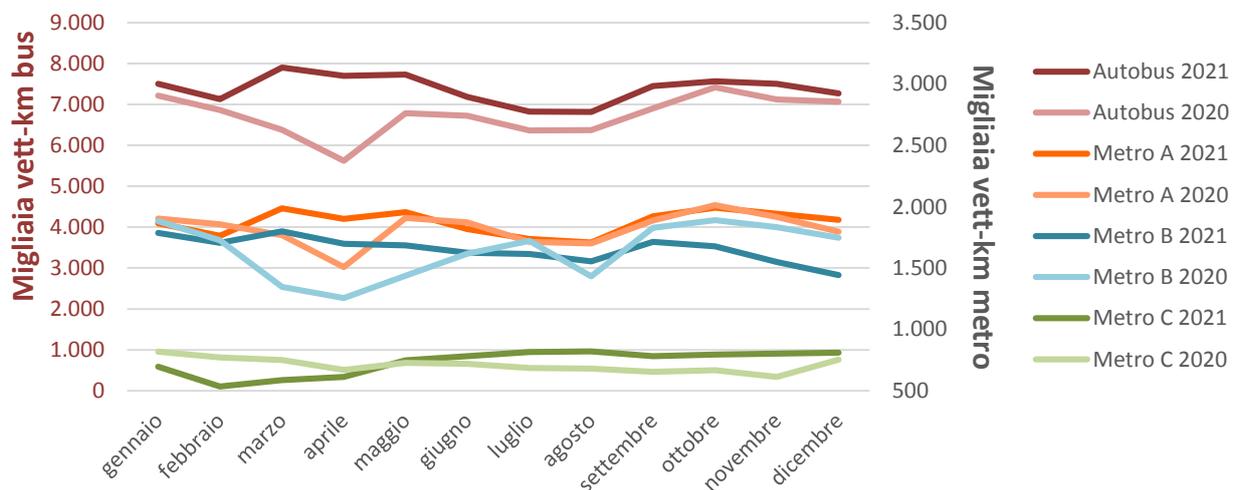


Per sopperire alla mancanza di filobus l'ATAC ha aggiudicato il [bando di gara 148/2020](#) per la manutenzione in full service dei filobus Bredamenarini e la [procedura negoziata 1160/2022](#) per la riparazione di 10 filobus Solaris-Ganz. Ciò ha consentito, in data 13 giugno 2022, di ripristinare il servizio filoviario sulla linea 74 e, a partire dal 26 luglio, anche sulla linea 60.

Critica è anche la situazione sulla rete tramviaria, composta dalle sei linee 2, 3, 5, 8, 14 e 19 ed una flotta di 164 vetture. La produzione mensile media del 2021, pari 235mila vett-km, è stata sostanzialmente condizionata dall'interruzione della linea 2, sospesa a novembre del 2020, e dalla mancanza di vetture soprattutto di tipologia Fiat Roma 1 e Roma 2. Questa penuria ha determinato la parziale limitazione delle corse 3 a Porta San Paolo a partire da aprile; quindi, ad aggravare la situazione, vi è stata anche l'interdizione dell'esercizio in prossimità di piazzale del Verano, con lavori che hanno determinato la sospensione parziale del 3 e del 19 da inizio novembre. Solo il 18 dicembre è stato possibile riattivare i servizi delle linee 2 e 19: il 3 resta limitato, ancora per mancanza di vetture, alla tratta Valle Giulia-Porta Maggiore. Dal 4 luglio 2022, infine, è sospeso il servizio della linea 8 per lavori di manutenzione.

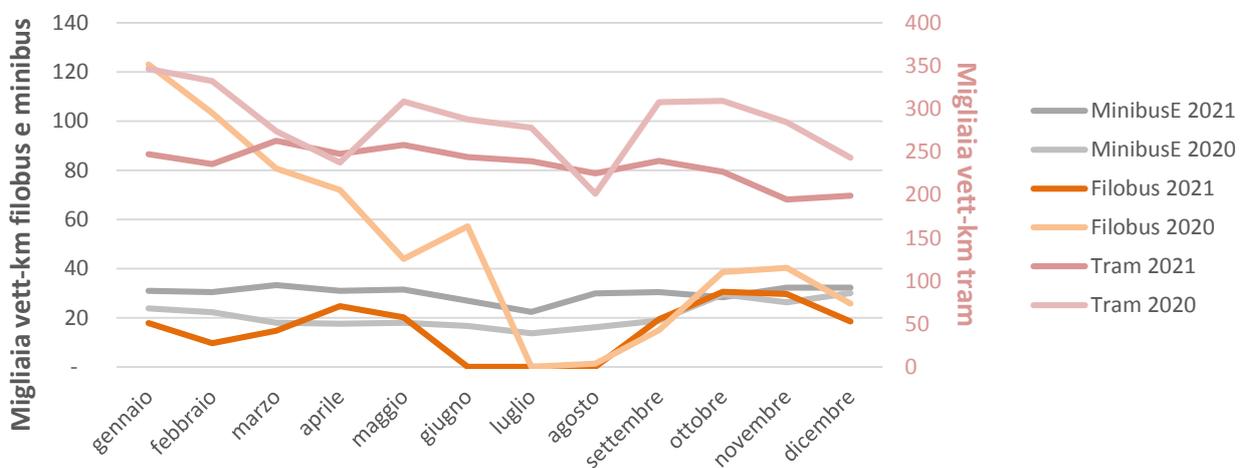
Nelle Tavole 4.6 e 4.7 si riportano i dati di produzione del biennio 2020/2021 per mensilità e tipologia.

Tavola 4.6 Produzione mensile ATAC: autobus e metropolitane (2020/2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

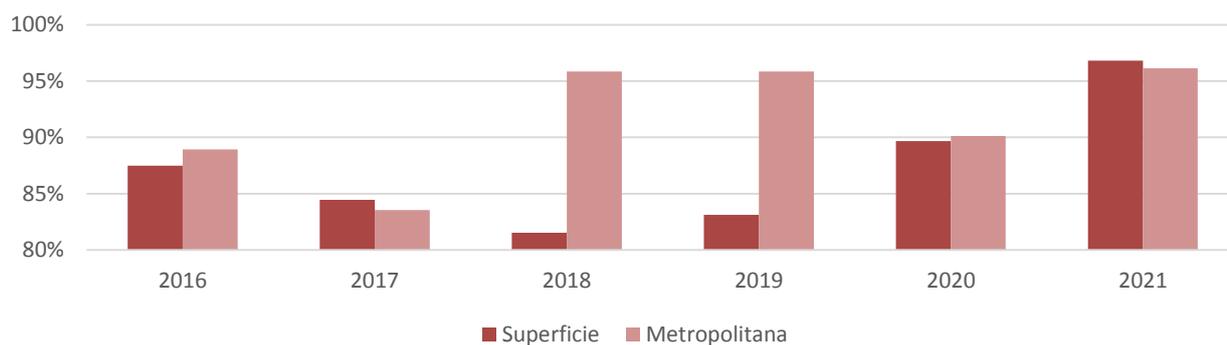
Tavola 4.7 Produzione mensile ATAC: rete di superficie elettrica (2020/2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

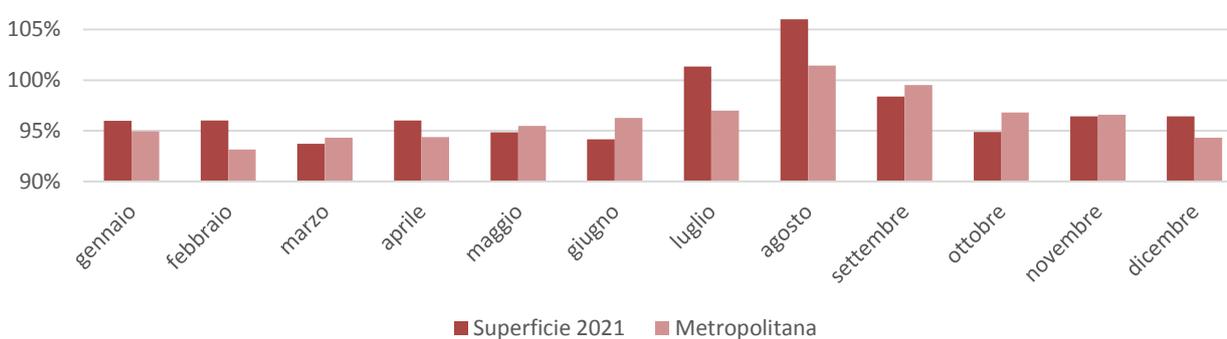


Tavola 4.8 Percentuale di servizio reso su programmato: superficie e metropolitane (2016-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

Tavola 4.9 Percentuale mensile di servizio reso su programmato: superficie e metropolitane (2021)

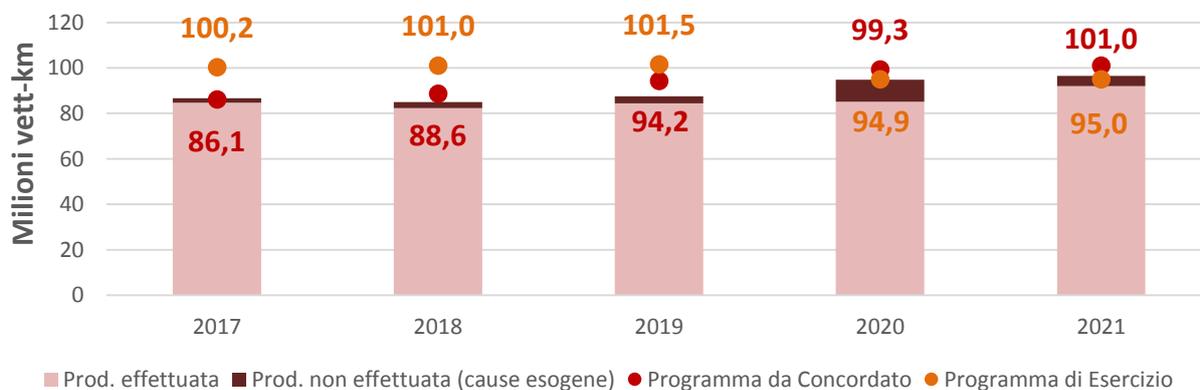


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

Se si rapporta l'esercizio effettuato con il programma di esercizio, il 2021 risulta essere complessivamente positivo: le metropolitane tornano ai livelli pre-covid, mentre sulla superficie si registra un tasso di resa medio anche superiore (96,8%), mai raggiunto dalla stipula dell'attuale contratto di servizio. Nella Tavola 4.8 è rappresentata la percentuale del servizio reso sul programmato negli ultimi 5 anni, mentre nella Tavola 4.9 è indicato l'andamento mensile del 2021.

Tale performance della superficie è attribuibile solo in parte all'incremento di produzione: parte dell'avvicinamento agli standard del contratto di servizio è dipesa dal decremento dei chilometri richiesti da Roma Capitale, sebbene il piano industriale con il quale è stato omologato il concordato prevedesse un progressivo aumento della produzione (Tavole 4.10 e 4.11).

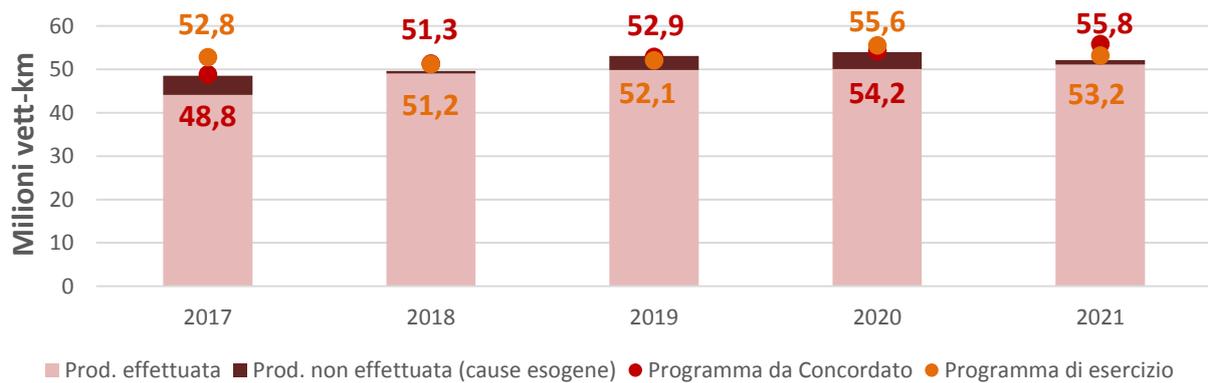
Tavola 4.10 Servizio reso e servizio programmato: superficie (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ROMA CAPITALE.



Tavola 4.11 Servizio reso e servizio programmato: metropolitane (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ROMA CAPITALE.

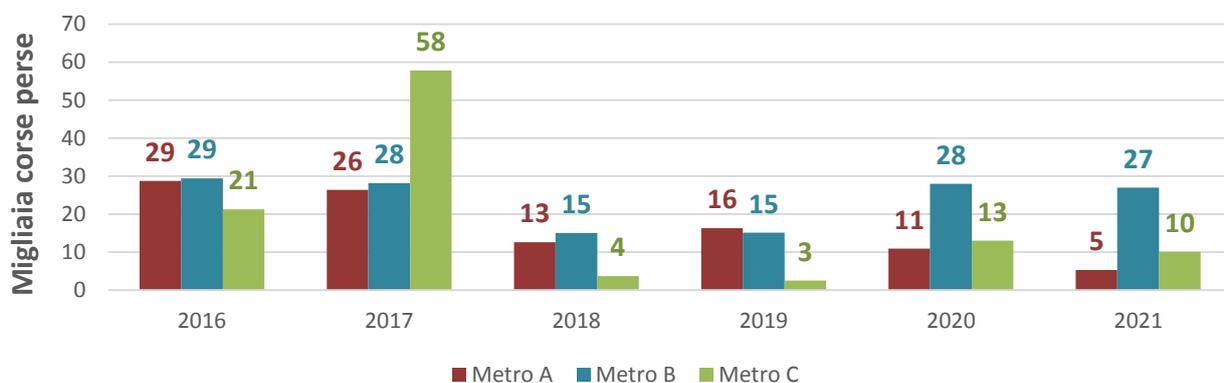
Dati quantitativi – Corse perse metropolitane e superficie

Nel 2020 ATAC ha perso 51.953 corse sulla rete delle metropolitane e 1.085.581 corse sulla rete di superficie. Il dato, in aumento sulle metropolitane rispetto al 2019, è sostanzialmente attribuibile alle limitazioni imposte dal governo a seguito dell'emergenza sanitaria covid-19 (chiusura del servizio alle 21:00 dal [14 marzo](#) all'8 giugno in ossequio all'Ordinanza Regionale [Z00007/2020](#) e successiva [Z00044/2020](#)) e, in seconda battuta, alle interruzioni per i lavori di interconnessione tra le linee B e C presso il Colosseo. Per quanto riguarda il servizio di superficie si registra una diminuzione complessiva del numero assoluto di corse perse, per effetto dell'immissione dei nuovi bus che ha ridotto drasticamente le soppressioni per indisponibilità mezzi.

Per quanto riguarda il 2021 si registrano 42.384 corse perse sulle metropolitane e 976.766 corse perse sulla rete di superficie. Sebbene il totale risulti ancora in diminuzione, sulla linea B si registra un netto incremento delle corse perse per guasto ai treni/mancanza di materiale rotabile. Il dato della superficie beneficia ancora della messa in servizio dei nuovi autobus, anche se risente delle riduzioni di servizio sulla rete elettrica: per i filobus pesa la mancata manutenzione dei veicoli Bredamenarini, per i minibus la mancata attivazione della nuova linea 121 prevista a luglio 2021, per i tram il degrado della rete infrastrutturale.

Nelle Tavole 4.12, 4.13 e 4.14 si riportano rispettivamente i dati di trend sulle metropolitane degli ultimi 5 anni, il focus sulle soppressioni nel 2020 ed il focus sulle soppressioni nel 2021. Nella Tavola 4.15 si riporta invece il dato della superficie.

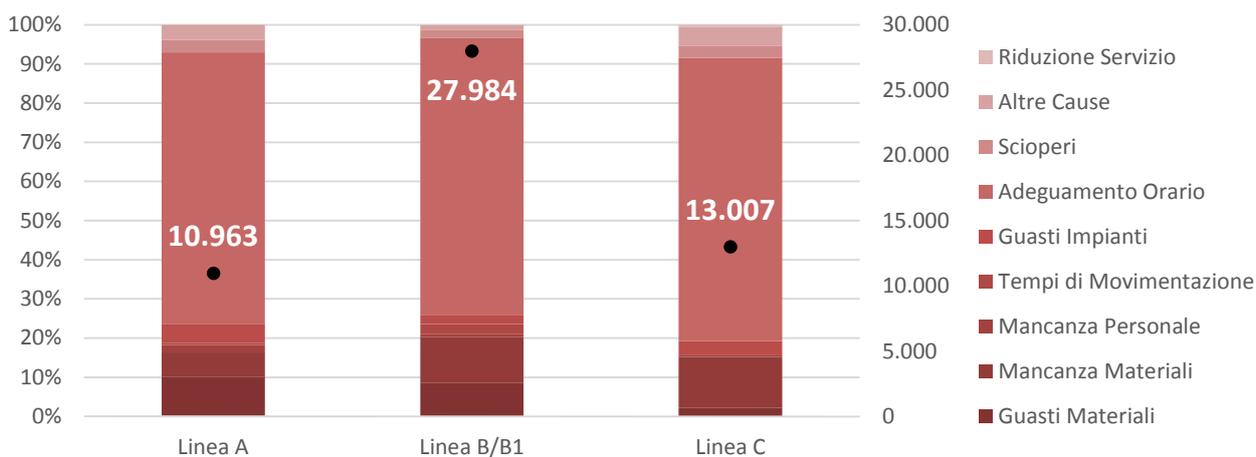
Tavola 4.12 Corse perse delle metropolitane 2016-2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

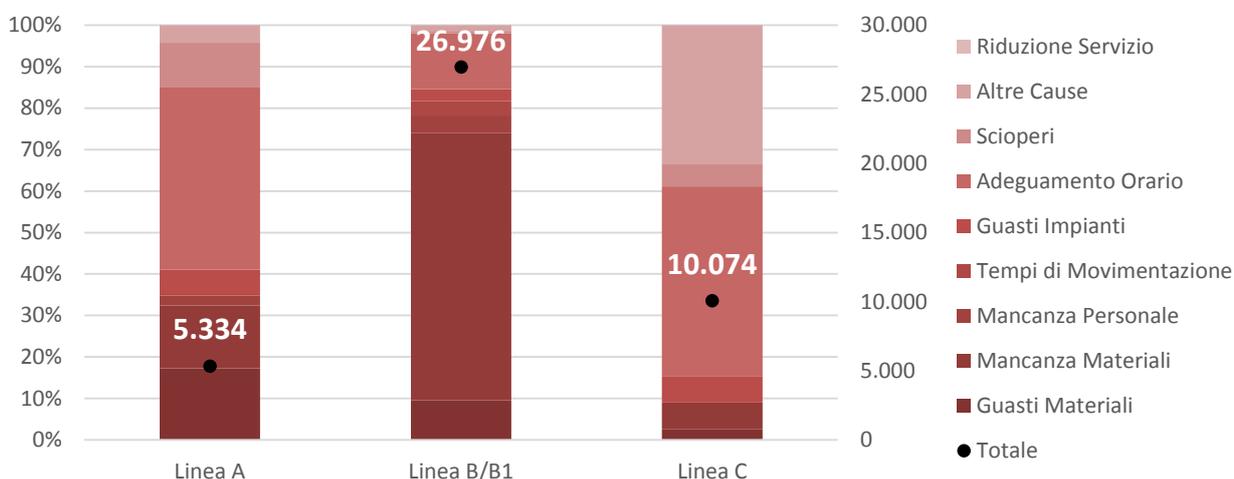


Tavola 4.13 Corse perse delle metropolitane, dettaglio 2020



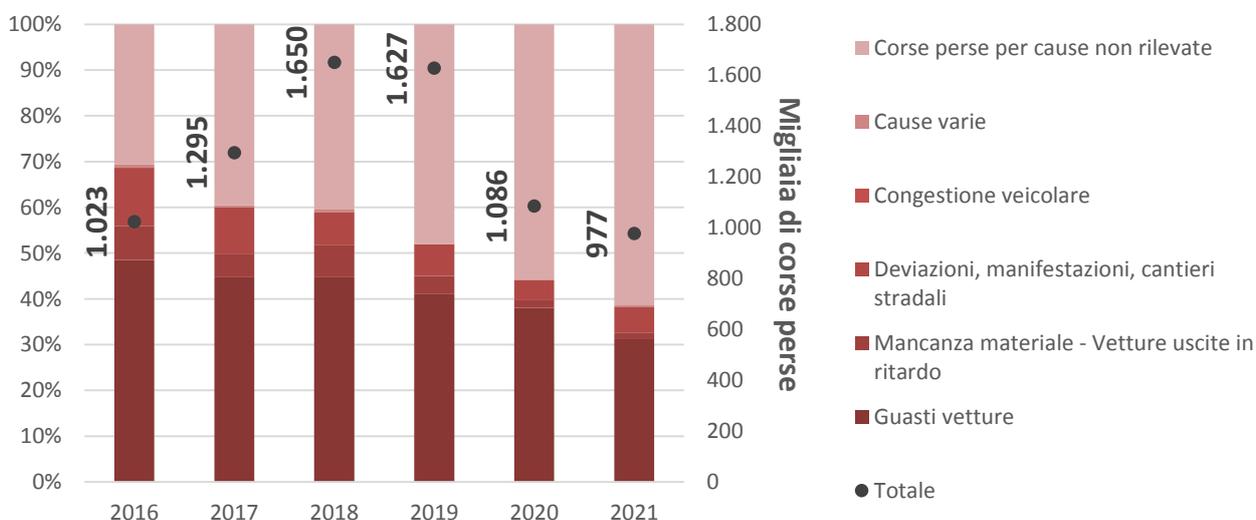
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

Tavola 4.14 Corse perse delle metropolitane, dettaglio 2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

Tavola 4.15 Corse perse sulla rete di superficie: analisi di dettaglio 2016-2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.



Dati quantitativi – Produzione ferrovie in concessione

Nel 2021 ATAC ha prodotto nell'ambito del CdS della Regione Lazio un totale di 2,7 milioni di treni-km. Il dato fa registrare un decremento del 6,6% rispetto al 2020 (2,9 milioni di treni-km), quando erano in vigore restrizioni ancor più forti alla mobilità, ed un meno 21,1% rispetto al 2019 (3,5 milioni di treni-km) del pre-pandemia.

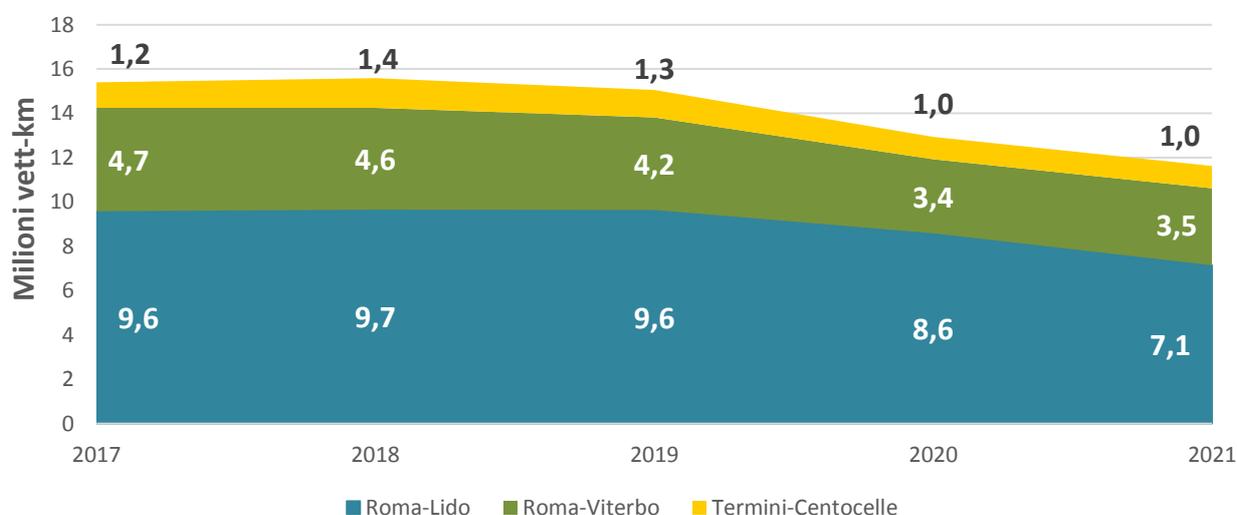
Secondo il CdS, ATAC è tenuta ad esprimere gli adempimenti informativi (ex art. 22, comma 1) in treni-km, che, tuttavia, non consentono di rappresentare correttamente i valori ed i pesi relativi tra le tre ferrovie. Per questa ragione i treni-km sono da convertire in vett-km secondo i seguenti coefficienti moltiplicativi:

- **6** per la Roma-Lido;
- **3** per la Roma-Civita Castellana-Viterbo;
- **Tra 2 e 3** per la Roma-Giardinetti, che dispone di un parco mezzi eterogeneo;

Nella Tavola 4.16 si riporta l'andamento della produzione ATAC negli ultimi 5 anni. A trascinare la produzione verso il basso è sostanzialmente la Roma-Lido, già in crisi da diversi anni. La performance negativa del 2021 è imputabile alla mancanza di treni, la cui consistenza si è ridotta a sole 6 unità a partire da luglio 2021 fino ad un minimo di 3 nel mese di dicembre. Il ridotto numero di treni ha comportato la necessità di tagliare la tratta per garantire la sopravvivenza dell'esercizio ferroviario: dal 13 settembre 2021 è stata soppressa la tratta Lido Centro-Colombo, mentre dall'11 novembre è stata sospesa la tratta Porta San Paolo-EUR Magliana. Solo col nuovo anno, attraverso l'interlocuzione con ANSFISA, è stato possibile riammettere in linea i treni MA200, sebbene con forti limitazioni sul tetto massimo di chilometri percorribili: è stato così possibile riaprire il 31 dicembre la tratta Lido Centro-Colombo e, dal 9 aprile 2022, la tratta EUR Magliana-Porta San Paolo.

Resta critica anche la produzione della Roma-Viterbo, ridotta da novembre 2019 ad una media di 290mila vett-km mensili. Le ragioni del taglio del servizio sono prevalentemente legate alla mancanza di macchinisti, impegnati nei corsi di aggiornamento professionali previsti dalle normative europee.

Tavola 4.16 Produzione ATAC: ferrovie concesse (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.



A questo elemento si aggiungono altre mancanze strutturali, ormai consolidate da diversi anni:

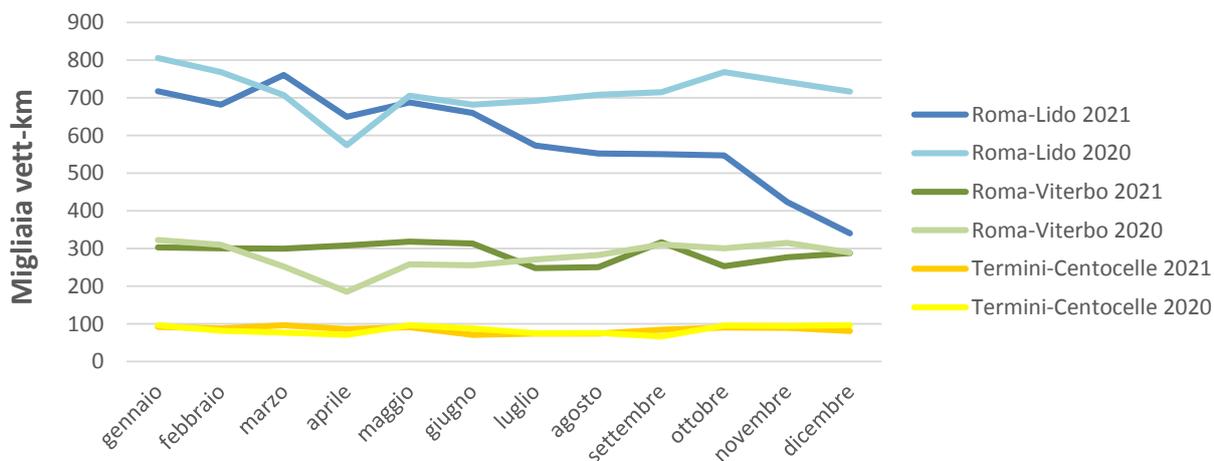
- **il numero ridottissimo di treni a disposizione della linea**, quantificato in 9 treni Firema E84, 2 treni Firema extraurbani (cd. Firemetti) e 9 treni Alstom extraurbani, per un totale di 21 treni per 102 km di linea;
- **l'applicazione dei decreti dell'Agencia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) n° 1 e 3 del 2019**, che hanno eliminato la possibilità di incroci tra treni sulla tratta extraurbana a causa dell'arretratezza tecnologica dei sistemi per il controllo dell'esercizio sul binario unico.

Nonostante nel corso del 2021 si sia registrata una lieve ripresa del servizio rispetto al 2020, il volume complessivo resta comunque ben al di sotto dello standard pre-covid.

Risulta invece stabile la produzione sulla ferrovia Roma-Giardinetti, esercita dall'agosto del 2015 limitatamente alla tratta Termini-Centocelle. Nella Tavola 4.17 si riportano i dati di produzione del biennio 2020/2021 per mensilità e linea.

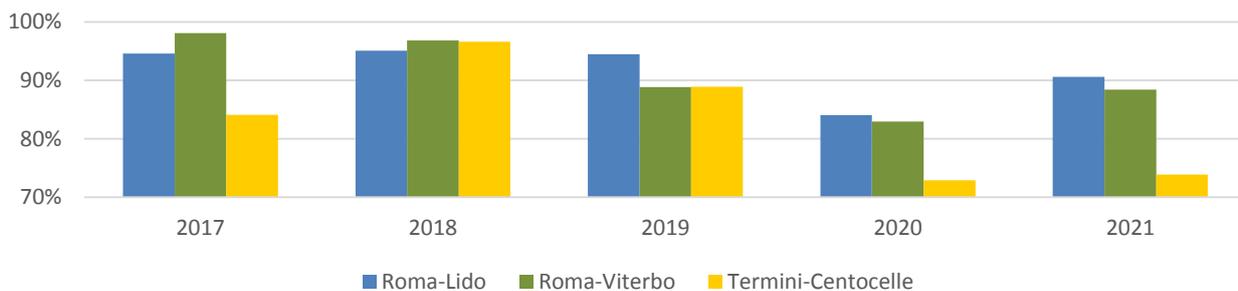
Se si rapporta l'esercizio effettuato con il programma di esercizio, il 2021 risulta essere un anno di leggera ripresa per tutte le ferrovie rispetto al 2020. La Roma-Lido registra un recupero di circa 6 punti percentuali (dall'84% del 2020 al 90,6% del 2021), essenzialmente legato alla drastica riduzione del servizio richiesto da parte della Regione Lazio. La Tavola 4.18 rappresenta la percentuale del servizio reso sul programmato negli ultimi 5 anni, mentre nella Tavola 4.19 è indicato l'andamento mensile del 2021.

Tavola 4.17 Produzione ATAC: ferrovie concesse (2020/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

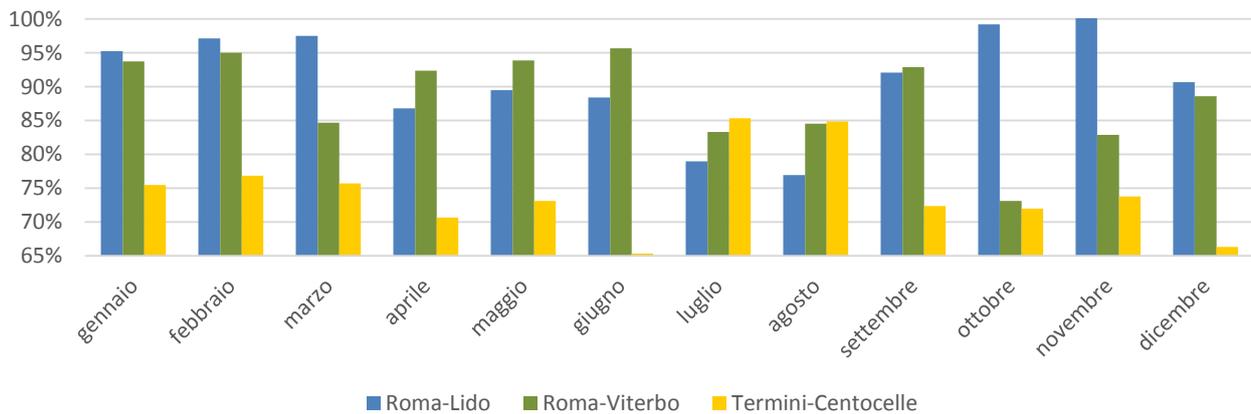
Tavola 4.18 Percentuale di servizio reso su programmato 2017-2021: ferrovie concesse



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.



Tavola 4.19 Percentuale mensile di servizio reso su programmato: ferrovie concesse (2021)

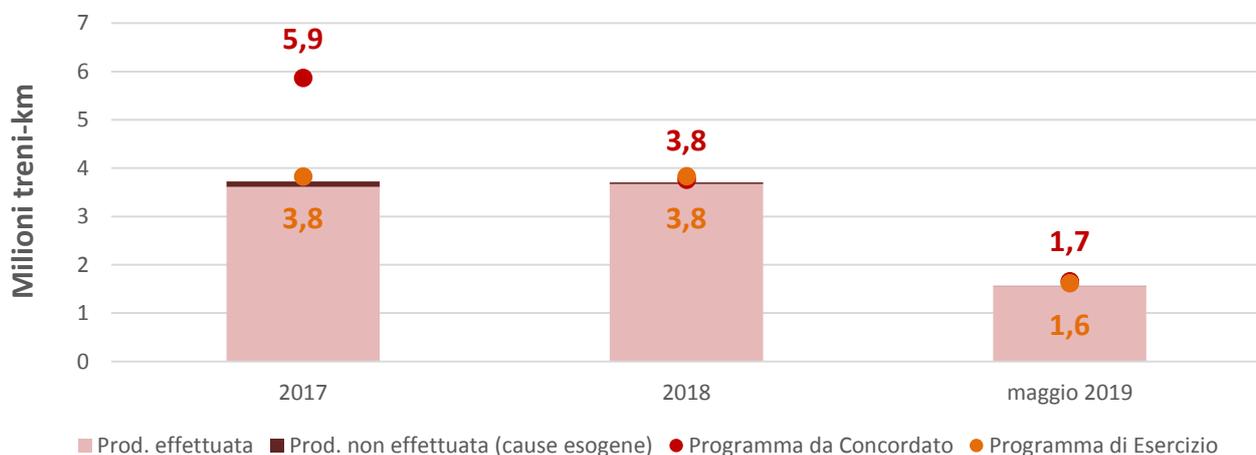


FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT MENSILI ATAC.

Rispetto alle ferrovie in concessione, il piano industriale 2018-2021 ha ipotizzato, in forma prudente, che il servizio non fosse più gestito dall'ATAC alla naturale scadenza del contratto, fissata al 31 maggio 2019. Da allora, come noto, sono state accordate diverse proroghe alla gestione dei servizi ferroviari, fino al subentro di COTRAL e ASTRAL avvenuto il 1° luglio 2022. Viste queste proroghe non programmate, il piano concordatario non ha più previsto dei risultati da raggiungere su queste linee dopo maggio 2019.

Nella Tavola 4.20 sono indicate le produzioni effettuate ed attese nell'ambito temporale 2017-maggio 2019.

Tavola 4.20 Servizio reso e programmato (treni-km) 2017-maggio 2019: ferrovie concesse



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E REGIONE LAZIO.



Dati economici complessivi

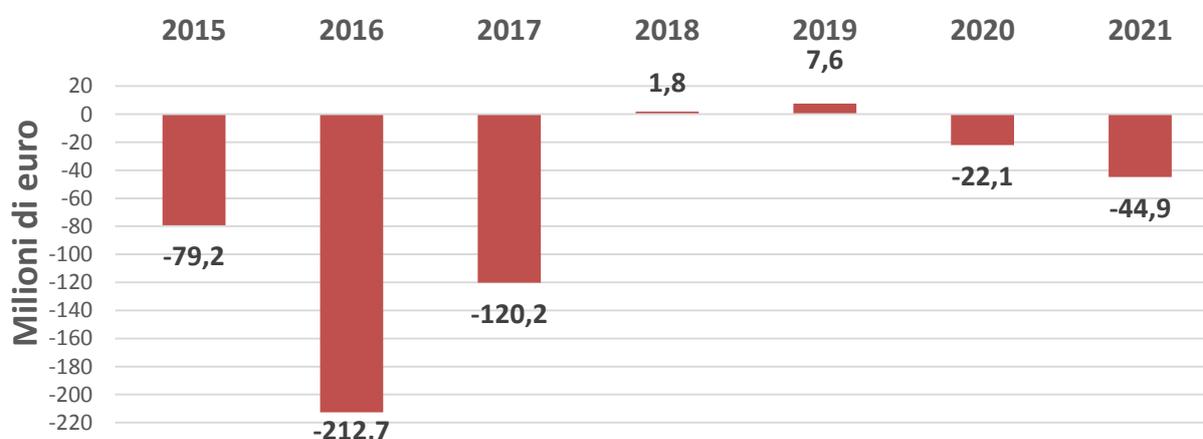
Come è noto, dal 27 settembre 2017 ATAC è stata ammessa alla procedura di concordato preventivo, ottenendone la conferma con decreto di omologa del 25 giugno 2019: la procedura, volta ad evitare il fallimento, ha previsto una parziale ristrutturazione del debito concordata tra azienda e creditori e approvata dal Tribunale Fallimentare. In tale periodo la “cristallizzazione” dei debiti pregressi ha consentito di chiudere in utile i bilanci 2018 e 2019. L’avvento del covid-19 e le successive misure di restrizione alla mobilità hanno determinato un vero e proprio tracollo delle vendite dei titoli di viaggio e relativi introiti per l’azienda, compensati solo in parte dall’incremento dei contributi pubblici e dalla sospensione delle penali legate alla quantità di servizio erogato. Il bilancio del 2020 si è così chiuso con una perdita di 22,1 milioni di euro, mentre nel 2021 la perdita è più che raddoppiata, raggiungendo i 44,9 milioni di euro. Ante concordato, è bene ricordare, le criticità vissute da Atac non erano tanto dovute all’eccessivo squilibrio tra costi e ricavi del servizio, ma erano per lo più connesse a ingenti svalutazioni di crediti e accantonamenti ([Relazione Annuale 2018](#)): buona parte di tali svalutazioni era dovuta alla mancata riconciliazione di partite creditorie nei confronti di Roma Capitale, una circostanza che si sarebbe potuta evitare se l’Amministrazione avesse vigilato ed esercitato per tempo le giuste e dovute misure di controllo analogo. Nella Tavola 4.21 si riporta l’andamento del bilancio aziendale dalla stipula del contratto di servizio vigente.

Il [DL 23/2020](#), convertito in [L. 40/2020](#), ha previsto all’articolo 9 una serie di disposizioni volte a riconoscere la rilevanza di forza maggiore alla pandemia, tra cui la proroga *ex lege* di sei mesi dei termini per l’adempimento dei concordati preventivi. In virtù di questa proroga, il termine di adempimento della proposta concordataria di ATAC è stato spostato al 24 dicembre 2022. Entro tale orizzonte temporale l’azienda dovrà conseguire il pagamento del 31% del debito chirografario e garantire la copertura finanziaria dei fabbisogni della continuità. Al 31 dicembre 2020 l’azienda ha depositato 21,4 milioni di disponibilità liquide, contro un pagamento di 192 milioni di euro da effettuare ai creditori chirografari, di cui:

- 22 milioni di debiti privilegiati, dei quali 20,2 milioni oggetto di un piano di rateizzazione in corso concordato con il creditore;
- 170 milioni di debiti chirografari da pagare, come detto, entro il 24 dicembre 2022.

L’impegno dell’azienda è stato ribadito anche nel bilancio 2021, secondo il quale il totale delle risorse disponibili ammontava a 132 milioni di euro alla data del 31 maggio 2022.

Tavola 4.21 Risultato di esercizio ATAC (2015/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

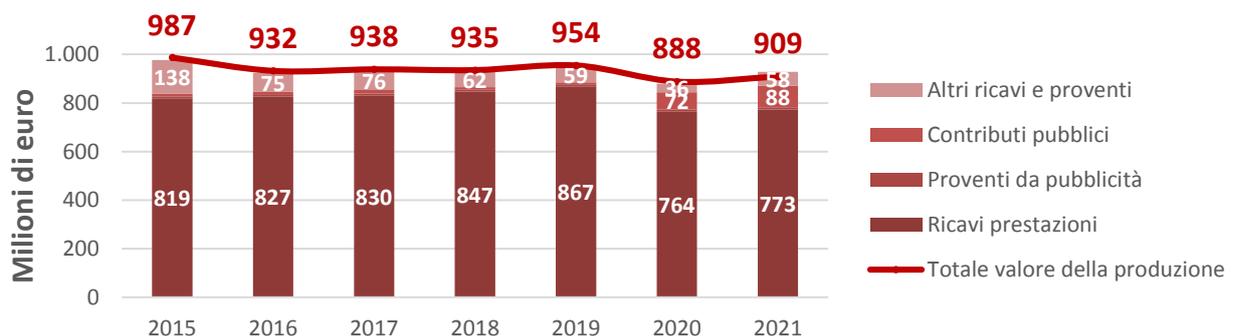


Dati economici – Valore della produzione

Guardando ai ricavi, ATAC ha registrato nell'ultimo biennio un sensibile calo degli introiti legati alle prestazioni erogate, la voce principale del bilancio che raccoglie tutti i proventi dai CdS e dalla tariffazione del TPL: in controtendenza con il periodo 2015-2019, durante il quale gli incassi erano progressivamente cresciuti da 819 a 867 milioni di euro, il 2020 registra 764 milioni di entrate (11,8% in meno rispetto al 2019) mentre nel 2021 si registra un lieve rialzo a 773 milioni. Tale calo è stato solo in parte compensato dall'incremento dei contributi pubblici, che per il 2020 ed il 2021 si riferiscono principalmente agli apporti per mancati ricavi previsti dal [DL 34/2020](#) (Rilancio), dal [DL 104/2022](#) (Agosto), dal [DL 137/2020](#) (Ristori) e in ultimo dal [DL 41/2021](#) (Sostegni).

Analizzando il dettaglio dei ricavi da vendite e prestazioni, si osserva come, dopo un triennio 2017-2019 di sostanziale stabilità, il corrispettivo sul CdS per il TPL di Roma Capitale sia aumentato dai 462 milioni del 2019 a 507 milioni di euro del 2020, fino ai 523 milioni del 2021. Al contempo gli incassi da bigliettazione sono diminuiti dai 272 milioni di euro del 2019 a soli 132 milioni del 2020 e 135 del 2021. In particolare, se da una parte nel 2021 i titoli venduti associati alla componente turistica (Roma 24, 48 e 72 ore) sono aumentati a 664.098 unità, contro i 423.352 del 2020 (+36%), dall'altra parte i titoli mensili e annuali venduti sono passati dai 1.165.810 del 2020 ai 1.145.340 del 2021 (-1,7%) evidenziando un cambiamento strutturale dell'approccio dei romani alla mobilità pubblica. Le Tavole 4.22 e 4.23 riportano rispettivamente l'andamento del valore di produzione ed il dettaglio dei ricavi delle vendite e delle prestazioni dei bilanci approvati.

Tavola 4.22 Valore della produzione ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Tavola 4.23 Dettaglio dei ricavi da prestazione ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.



Dati economici – Costi della produzione

Relativamente ai costi di produzione dei servizi, ATAC ha complessivamente ridotto il capitolo dai 948,4 milioni di euro del 2019 agli 898,5 del 2020 (-5,2%), ritornando nel 2021 ai livelli pre-covid a causa principalmente dell'incremento della voce "servizi". La Tavola 4.24 rappresenta l'andamento dei costi di produzione.

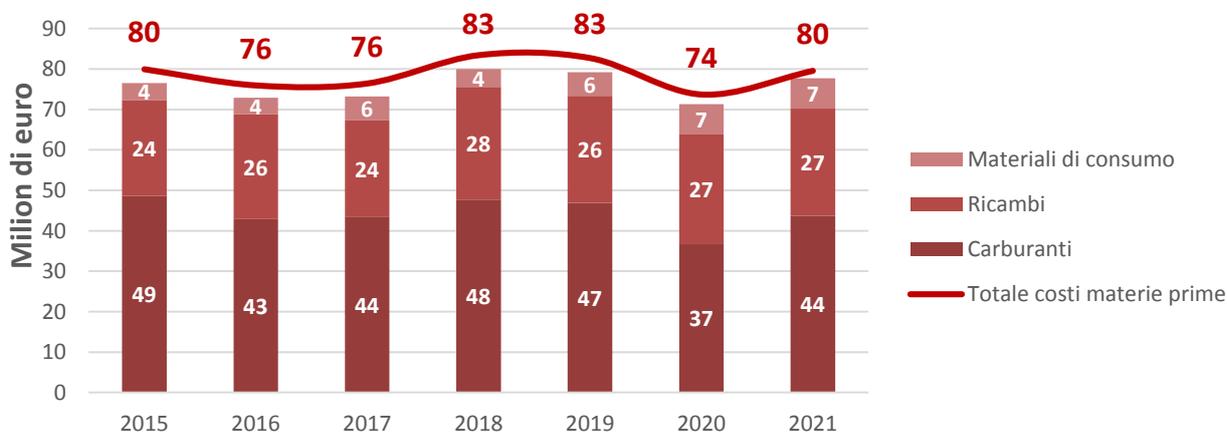
L'analisi di dettaglio sul costo delle materie prime (Tavola 4.25) rivela che le variazioni hanno sostanzialmente riguardato i carburanti, le cui spese sono diminuite nel corso del 2020 coerentemente con i minori livelli di operatività, per poi tornare ai livelli pre-covid nel 2021. Per quanto riguarda il dettaglio sulla voce "servizi" (Tavola 4.26), si registra un incremento dal 2020 al 2021 riguardante le assicurazioni e le manutenzioni, più nello specifico degli armamenti ferroviari, del materiale rotabile, delle opere d'arte e i fabbricati (Tavola 4.27). In ultimo le spese legate al personale sono in tendenziale diminuzione nell'ultimo biennio, nonostante una ripresa del numero di autoferrottramvieri proprio nel 2021 (Tavola 4.28).

Tavola 4.24 Costi di produzione ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

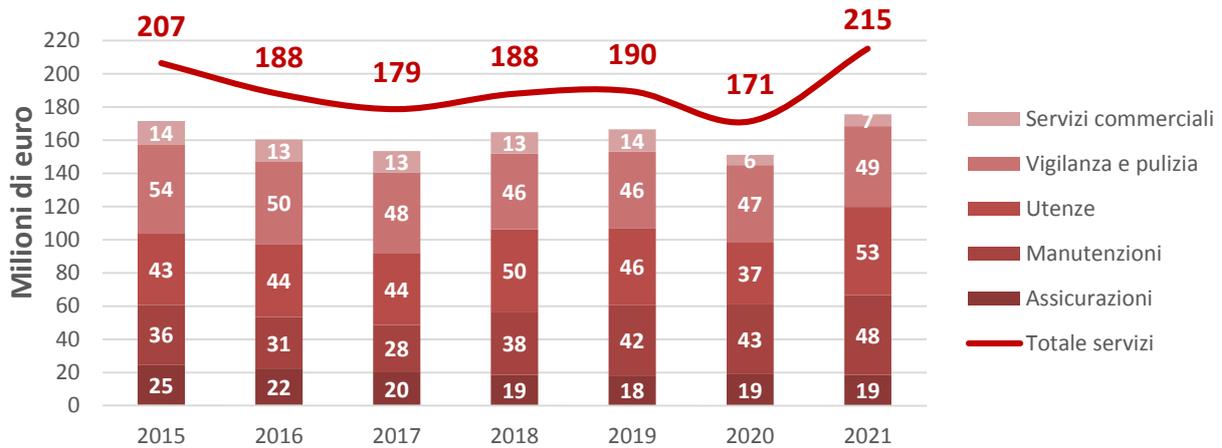
Tavola 4.25 Costi legati alle materie prime ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

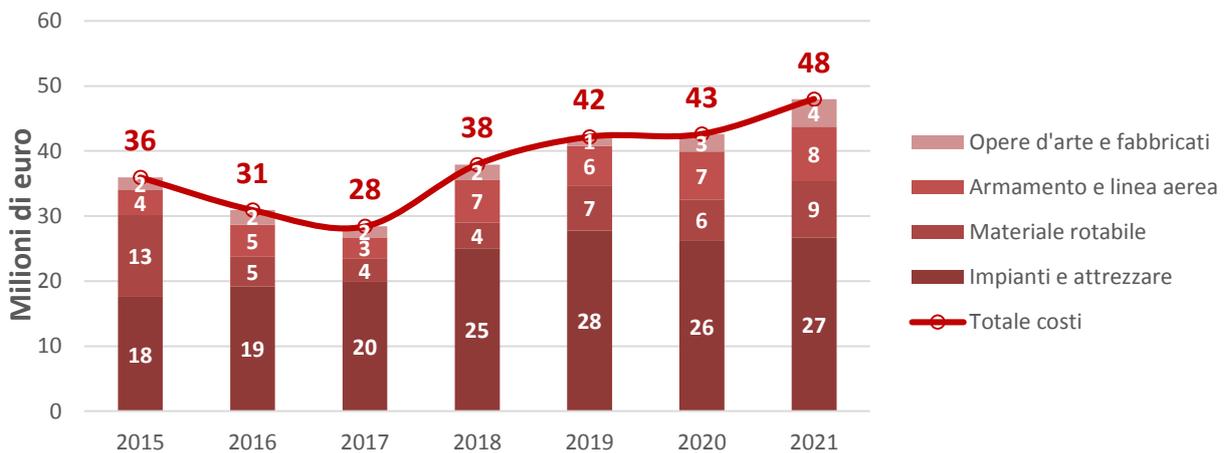


Tavola 4.26 Costi legati ai servizi ATAC (2015-2021)



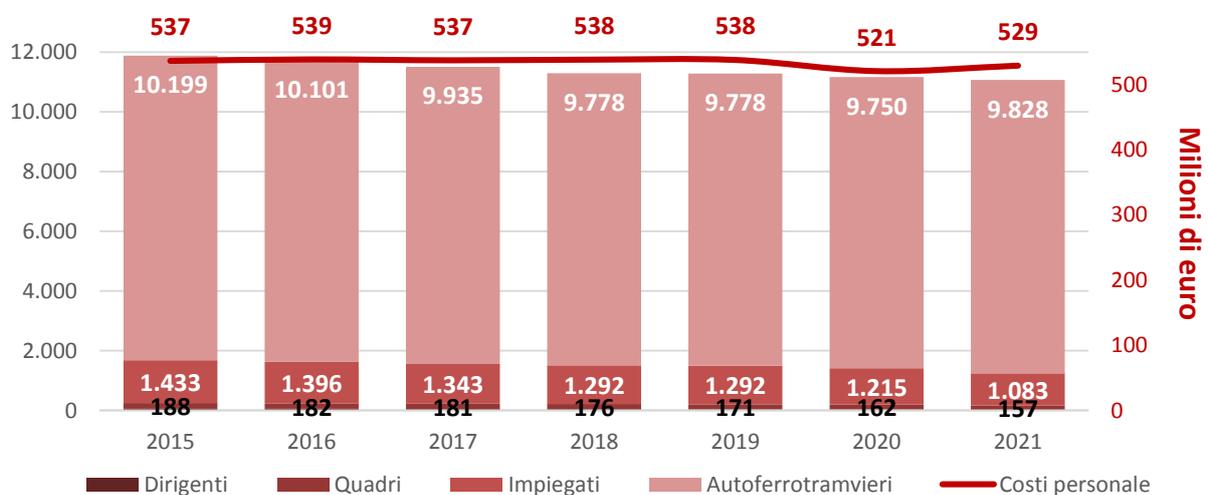
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Tavola 4.27 Costi legati alle manutenzioni ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Tavola 4.28 Forza aziendale e costi del personale ATAC (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.



Dati economici – Parametri e indici

Il [DLgs 422/1997](#), che ha recepito in Italia i regolamenti europei sul TPL [CEE/1191/69](#) e [CEE/1893/91](#), indica che i “contratti di servizio pubblico” devono avere carattere di certezza finanziaria e copertura di bilancio, e devono essere tali da prevedere un rapporto tra il ricavo da traffico (tariffa) e costi operativi che, al netto dei costi di infrastruttura, a partire dal 1° gennaio 2000, sarebbe dovuto essere almeno pari al 35%. Successivamente il [DL 95/2012](#), convertito in legge con [L. 135/2012](#), e le Leggi di Stabilità [2012](#) e [2013](#) hanno fissato il rapporto ricavo/costi come parametro fondamentale per la ripartizione tra le Regioni del “Fondo Nazionale per i Trasporti”. Ad ulteriore integrazione, il [DM 157/2018](#) e il [DL 50/2017](#) hanno ribadito che la definizione dei costi standard del TPL rappresenta un parametro essenziale nella determinazione delle compensazioni economiche da riconoscere al gestore e nella quantificazione dei corrispettivi da porre a base d’asta nelle procedure di affidamento (salvo eventuali ulteriori integrazioni). Inoltre la [Deliberazione ART 49/2015](#) dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti, nel disciplinare le modalità di svolgimento delle gare per i servizi di TPL, richiede che le modalità di fissazione del corrispettivo a base d’asta siano definite a partire da un apposito Piano Economico Finanziario Simulato. In tale ottica e in vista della redazione del nuovo CdS TPL tra ATAC e Roma Capitale è utile analizzare i costi sostenuti da ATAC negli ultimi anni, non solo complessivamente, ma in termini di costo per unità di servizio.

La recente pandemia ha reso infatti evidenti alcuni limiti dell’attuale struttura dei CdS riguardanti il TPL stipulati con Roma Capitale e la Regione Lazio, di tipo *net cost*: l’azienda, pur essendo titolare del godimento dei ricavi da tariffazione, è esposta al rischio aziendale legato alle fluttuazioni delle vendite dei biglietti. In una situazione di eccezionalità come quella del covid-19, il crollo dei ricavi da bigliettazione ha determinato il rosso di bilancio nonostante il congelamento dei debiti nel periodo di concordato. A questo elemento si aggiunge la struttura della rete ATAC, prevalentemente orientata al trasporto su gomma, sulla quale l’attività di verifica del pagamento del biglietto è di tipo campionario e non sistematica come è invece per la metropolitana attraverso il passaggio obbligato ai tornelli.

Nella Tavola 4.29 si riportano i corrispettivi attuali al 31 dicembre 2021 per i servizi di TPL in capo ad ATAC.

Tavola 4.29 Corrispettivo unitario per tipologia

Ente	Servizio	Corrispettivo [euro/vett*km]*
Comune di Roma Art. 19 CdS**	Autobus	3,53
	Autobus elettrici	4,94
	Tram	7,38
	Filobus	6,88
	Metro***	17,95
Regione Lazio Art. 7 e 12 CdS	Roma-Lido***	20,07
	Roma-Viterbo***	20,07
	Roma-Giardinetti***	20,07
	Bus sostitutivi	3,50

(*) i corrispettivi erogati si intendono a copertura del 65% dei costi.

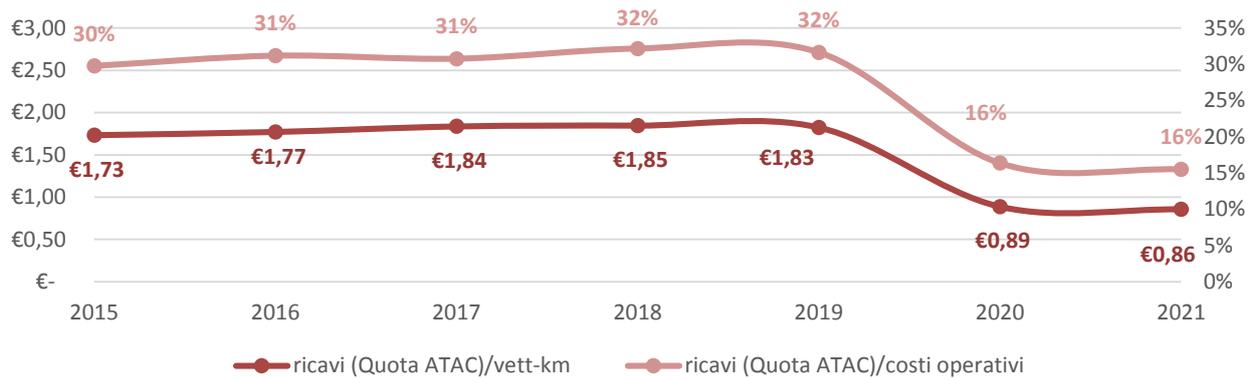
(**) i corrispettivi del CdS di Roma Capitale sono ricalcolati annualmente ai sensi del codice degli appalti (D.Lgs 50/2016).

(***) i corrispettivi evidenziati sono riferiti ai treni-km.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.



Tavola 4.30 Percentuale di copertura tariffaria e ricavi da traffico unitari ATAC (2016-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Tenendo conto dell'obiettivo minimo del 35% del rapporto tra il ricavo da traffico e costi operativi, nella Tavola 4.30 si osserva come tale target non sia stato mai raggiunto sin dalla stipula dell'attuale contratto di servizio e come piuttosto il covid-19 abbia bruscamente abbattuto gli indicatori economici nell'ultimo biennio.

Rispetto ai costi alla produzione, nel 2021 il costo medio operativo per vett-km è stato pari a 5,53 euro. Il costo, sebbene in aumento rispetto allo scorso anno, risulta comunque più basso rispetto ai valori pre-covid ed ormai parallelo nel trend con il parametro dei costi totali, che nel 2017 sono risultati molto maggiori perché comprendevano anche spese a carattere unico e non ripetitivo, legate al periodo precedente all'avvio del regime concordatario.

Guardando alla precedente Tavola 4.24 la spesa maggiore è legata al personale, un costo di natura fissa difficilmente comprimibile ma comunque in diminuzione negli ultimi anni. Rapportando il costo del personale alle spese operative si registra come la forza lavoro determini più del 60% dei costi aziendali. È aumentata, tuttavia, anche la produttività chilometrica per dipendente che passa dai 13.258 km del 2019 ai 13.286 km del 2020, fino ai 14.190 km del 2021. Tali incrementi sono spiegabili per una parte con l'attuazione dell'aumento dell'orario settimanale di lavoro degli autisti da 37 a 39 ore, secondo quanto definito nel piano concordatario (aumento orario che terminerà con la procedura concordataria), e dall'altra con [l'incentivazione dei turni a straordinario](#), con inevitabili maggiori costi per l'azienda. Non è aumentata in maniera significativa, tuttavia, la forza lavoro, rimasta praticamente invariata dall'avvio del concordato: ciò ha costretto l'azienda a ricorrere, nonostante i subaffidamenti di alcune linee ai privati, all'attivazione di una procedura ([bando 177/2021](#)) per individuare un'agenzia in grado di somministrare autisti interinali per 24 mesi. In data 1° agosto 2022 le organizzazioni sindacali FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI e UGL FNA hanno sottoscritto un accordo assunzionale per sopperire ai fabbisogni di organico: il piano prevede il ricorso allo scorrimento di una graduatoria per reperire 86 risorse a tempo determinato e ulteriori 130 unità attraverso il lavoro somministrato almeno per il trimestre ottobre-dicembre 2022. In attesa dell'arrivo degli autisti interinali è stato ripristinato l'accordo di incentivazione al lavoro straordinario del 2020.

Nelle Tavole 4.31 e 4.32 si rappresentano rispettivamente l'andamento dei costi rapportati alla produzione ed i parametri di costo e di produttività per quanto concerne i dipendenti.

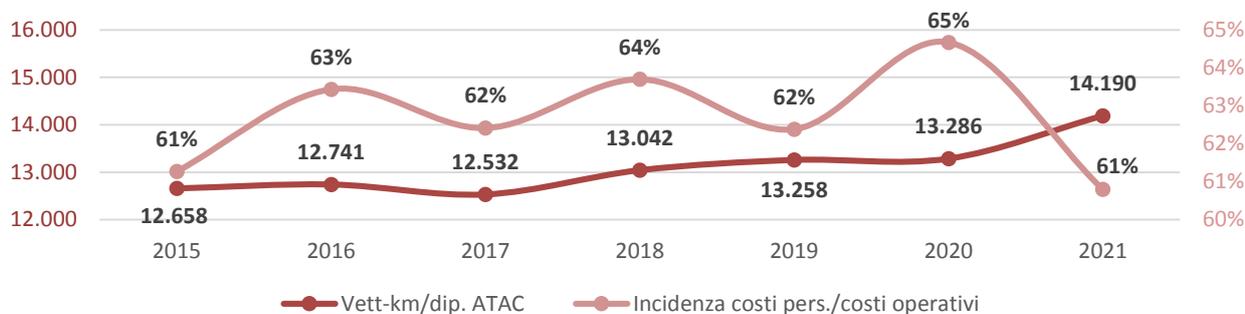


Tavola 4.31 Andamento costi operativi complessivi e unitari ATAC (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Tavola 4.32 Andamento costi e produttività dipendenti ATAC (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI ATAC.

Un confronto con altre città

Noti i principali dati quantitativi ed economici, è possibile effettuare un'analisi comparativa tra ATAC e le principali aziende municipalizzate⁵ nazionali ed europee: ATM (Milano), AMN (Napoli), GTT (Torino), CRTM (Madrid), BVG (Berlino), TFL (Londra) e RATP (Parigi).

La rilevazione dati è stata costruita tramite la raccolta delle informazioni effettuata direttamente dai bilanci di esercizio delle aziende ed integrando il record con fonti certificate, quali ulteriori documentazioni (carte dei servizi, bilanci di sostenibilità, bilanci sociali ecc.) e gli open data offerti dalle metropoli esaminate. L'analisi, non incentrandosi in un confronto tra città, è stata condotta tenendo in considerazione le sole reti

⁵ In realtà non tutti gli enti in esame sono esclusivamente delle aziende municipalizzate.

Il CRTM madrilenno è un consorzio che raccoglie varie aziende, tra cui Metro de Madrid e l'EMT che sono le aziende partecipate dal comune.

La TFL è un'agenzia della Greater London Authority che è responsabile di tutto il trasporto all'interno del confine di Londra. All'interno dell'agenzia, la London Underground, azienda municipalizzata, gestisce direttamente le metropolitane di Londra, mentre il servizio della rete autobus è affidato sistematicamente a operatori terzi attraverso un sistema di gare di pacchetti di linee a rotazione.

La RATP parigina e l'ATM milanese sono due aziende che operano il trasporto pubblico anche in ambito internazionale, pertanto, ai fini del confronto, sono stati considerati i soli rami locali delle società.



cittadine contrattualizzate con aziende locali di trasporti: è stata pertanto esclusa tutta una parte dell'offerta che, pur essendo fruita dai cittadini, non compete direttamente ai governi o alle aziende esaminate.

Si citano a titolo di esempio quote di servizio che non sono state conteggiate perché in capo a gestori terzi: le reti di ferrovie concesse, Trenitalia, di bus Roma TPL e COTRAL di Roma; la linea 2 della metro di Napoli; le S-BAHN di Berlino; la RER di Parigi; l'Overground di Londra.

I dati acquisiti sono rappresentati nella Tabella 4.33. Come si può notare, il dato sulla metropolitana di Londra risulta incompleto perché tradizionalmente espresso nei bilanci aziendali in treni-km anziché in vetture-km. Il risultato finale è una sottostima dell'offerta su ferro: avendo i treni capacità e composizione piuttosto eterogenea risulta altresì impossibile effettuare la conversione da treni a vetture-km. Per quanto riguarda i passeggeri trasportati risultano indisponibili i dati post pandemia su Roma e Torino.

Tenendo conto della popolazione residente nelle città e della popolazione residente nelle città limitrofe (cd. aree metropolitane) è stato possibile stimare l'offerta di trasporto pro capite, rappresentata nella Tavola 4.34.

Tavola 4.33 Dati sulle aziende municipalizzate in Italia e in Europa

	ATAC Roma	ATM Milano	ANM Napoli	GTT Torino	CRTM Madrid	BVG Berlin	TFL London	RATP Paris
Dati infrastrutturali								
<i>Metropolitana</i>								
n. linee	3	4	1	1	13	10	11	16
lunghezza [km]	59,4	96,8	18,8	12,5	294	155,9	405,2	226,9
vett/km [mln]	50,1	77,2	4,3	8,4	171,2	127,2	87,7*	247,2
<i>Tram</i>								
n. linee	6	19	3	8	3	22	3	8
lunghezza [km]	36	180,3	11,8	188,5	27,8	189,4	28	104
vett/km [mln]	3,4	23,9	0,2	4,7	12,4	20,5	3,2	11,5
<i>Autobus</i>								
n. linee	243	138	74	88	215	159	675	335
lunghezza [km]	2.285	1.307	265	n.d.	3.862	1.662	n.d.	3.861
vett/km [mln]	86,7	55,4	7,2	31,6	87,7	92,1	464,9	172
Offerta tot. vett/km [mln]	140,2	156,5	11,7	44,7	271,3	239,8	555,8	430,7
Costo biglietto [euro]								
Ordinario	1,5	2,0	1,1	1,7	2,0	3,0	16,2**	1,9
Mensile	35,0	39,0	35,0	38,0	54,6	86,0	310,5**	75,2
Annuale	250,0	330,0	294,0	310,0	546,0	624,7	3233,8**	827,2
Dati aziendali [mln euro]								
Costo del personale	521	546	96	180	1.433	726	2.333**	3.172
Ricavi CdS	507	670	102	91	1.560	802	982**	2.656
Ricavi bigliettazione	132	0	21	61	546	610	1.773**	1.654
Dati dimensionali								
n. dipendenti	11.293	10.468	1.684	4.129	17.076	11.526	25.692	44.794
Passeggeri annui [mln]	895***	422	20	287***	350	729	2.506	1.901
Pop. area urbana [mln]	2,8	1,3	0,9	0,8	3,2	3,6	8,9	2,1
Pop. area metropol. [mln]	4,3	3,3	2,9	2,3	7,5	4,6	14	12

(*) il dato della metro di Londra è espresso in treni-km.

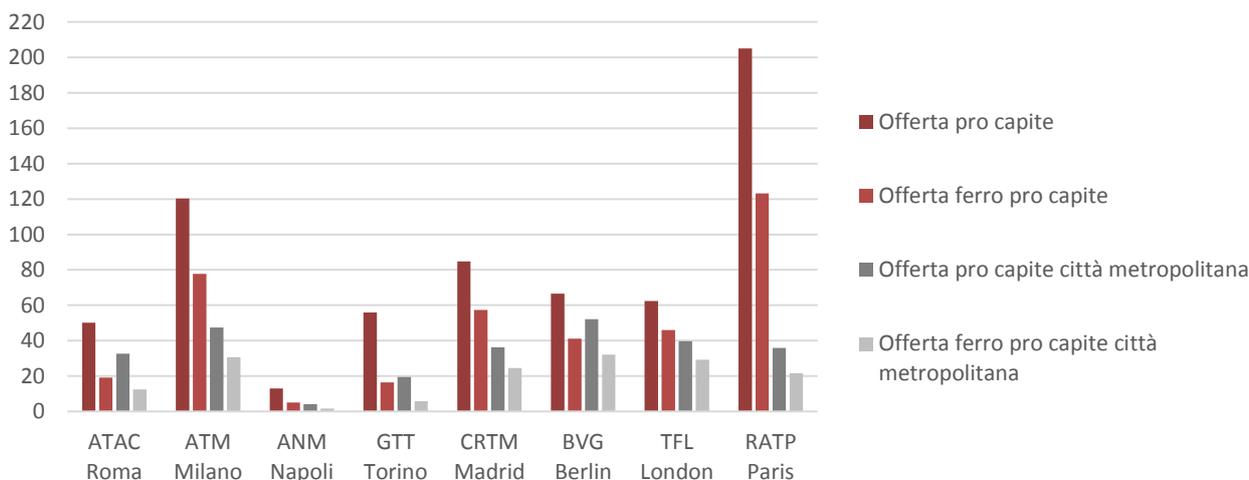
(**) dati in sterline convertiti con un tasso di 1,15 vigente al 20 giugno 2022.

(***) dati ISTAT 2019.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI AZIENDALI 2020 E 2021 E SU DATI VARI.



Tavola 4.34 Offerta pro capite TPL gestito dalle aziende locali

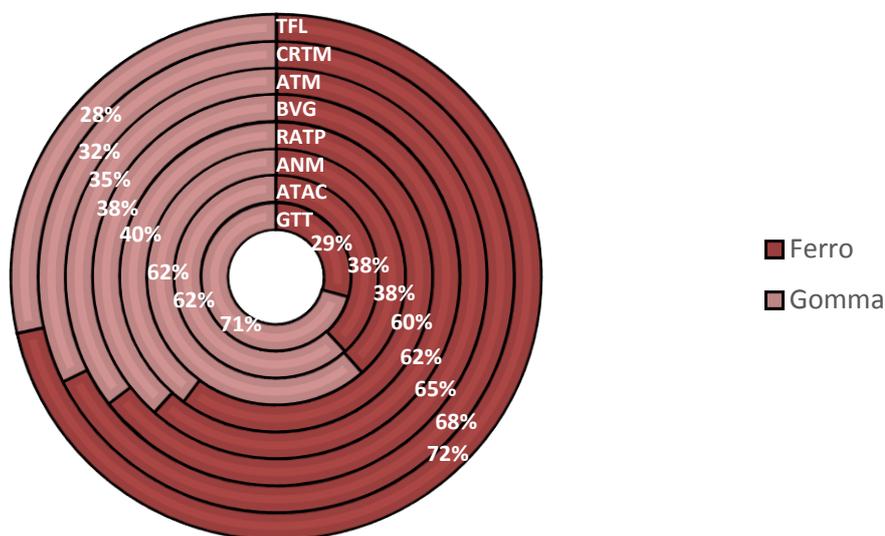


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI AZIENDALI 2020 E 2021 E SU DATI VARI.

A livello locale Roma si pone come penultima città del confronto, seguita solo da Napoli in cui l’offerta delle tre componenti di rete (metro, tram e autobus) raggiunge solamente 13 vett-km/pro capite di cui 5 offerte su ferro. Guardando all’ambito di città metropolitana, la Capitale tiene il confronto solo con Napoli e Torino. Le capitali europee presentano un’offerta compresa tra 40 e 80 vett-km/pro capite considerando la sola popolazione residente. Risultano molto al di sopra di questo range Milano e Parigi, che dispongono di un’offerta piuttosto elevata rispetto al numero relativamente ridotto di abitanti.

Considerando la ripartizione dell’offerta per modalità si ottiene quanto rappresentato nella Tavola 4.35. Come si può apprezzare, Londra risulta la città maggiormente orientata sul ferro, seguita dalle altre capitali europee e da Milano che si pone al terzo posto. Chiudono la classifica, con un salto di più del 20%, le città di Napoli, Roma e Torino. È bene tuttavia ricordare che nel conteggio sono state considerate le sole offerte di competenza dell’amministrazione locale, non considerando gli ulteriori eventuali apporti delle ferrovie in concessione e delle ferrovie locali della rete nazionale.

Tavola 4.35 Ripartizione offerta TPL aziende municipalizzate



LEGENDA: TFL Londra; CRTM Madrid; ATM Milano; BVG Berlino; RATP Parigi; ANM Napoli; ATAC Roma; GTT Torino.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI AZIENDALI 2020 E 2021.



Dati qualitativi – Qualità erogata TPL del Comune

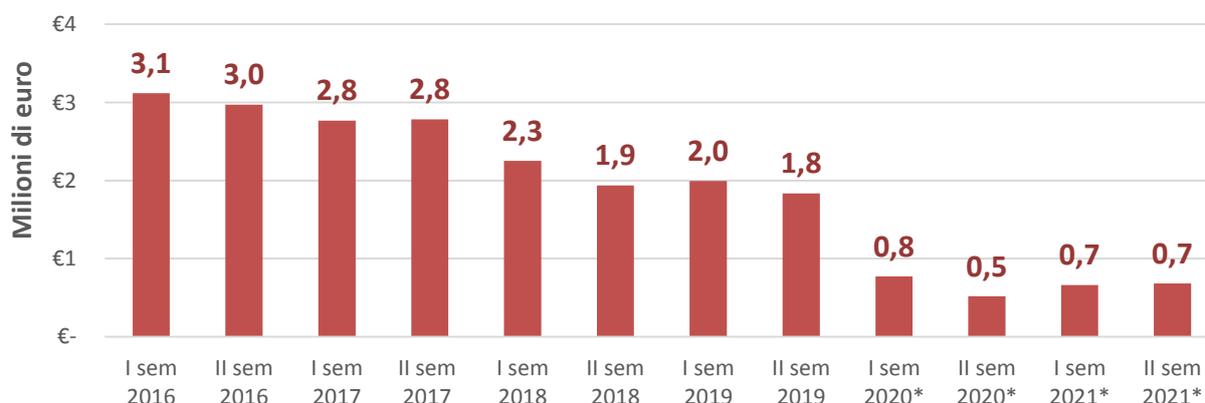
Il monitoraggio della qualità erogata dei servizi di TPL nell'ambito del CdS tra ATAC e Roma Capitale è svolto, ai sensi dell'art. 26 comma 5 del CdS stesso, da Roma Servizi per la Mobilità (di seguito RSM) attraverso degli audit specifici per ogni ambito di controllo. Per ATAC il monitoraggio è semestrale e prevede il controllo di diversi ambiti ai quali sono attribuiti specifici pesi, soglie di obiettivo, tolleranza e sotto-voci.

Nella Tavola 4.36 si riporta graficamente l'andamento degli importi delle penali comminate ad ATAC, mentre nelle Tavole 4.37 e 4.38 vengono riportati in formato tabellare i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata dell'ultimo quinquennio, così come definiti nel CdS, gli importi delle penali in euro e l'incidenza percentuale delle stesse all'interno del corrispettivo da CdS.

Come si può osservare nelle tavole seguenti, la regolarità della superficie è rimasta sostanzialmente stabile fino al 2020 quando, complice il lockdown, l'indicatore è aumentato di 8 punti percentuali. Tale indicatore non è stato più rilevato assieme alla regolarità delle metropolitane ed al controllo dell'evasione tariffaria in ragione dell'applicazione della [L. 27/2020](#) (conversione [DL 18/2020](#)) che con l'art. 92 il comma 4-bis ha disposto anche l'inapplicabilità di sanzioni e/o decurtazioni di corrispettivo, in ragione delle minori corse effettuate o delle minori percorrenze dal 23 febbraio 2020 e fino al 31 dicembre 2020. L'inapplicabilità delle penali è stata successivamente prorogata fino al 31 luglio 2021 con [DL 183/2020](#) e il [DL 41/2021](#), quindi al 31 dicembre 2021 con [DL 73/2021](#). L'applicazione di questa norma ha di fatto sospeso il monitoraggio di due indicatori che pesano sul 40% delle penali, incrementando l'indicatore complessivo di qualità erogata di ATAC dal 73,3% del II semestre 2019 al 90% medio delle annualità 2020 e 2021.

Analizzando le singole voci, è interessante evidenziare l'incremento della qualità erogata di ascensori, scale e tappeti mobili, che passano dal 65% circa del 2019 ad una media superiore al 90% nell'ultimo biennio. Aumenta anche il dato sui montascale (dal 49% medio del 2019 al 56% del 2021), sebbene sia sempre ampiamente sotto la soglia di tolleranza. Mostra invece una tendenza negativa, ma comunque sopra la soglia di tolleranza, il dato sulla pulizia dei bagni e delle stazioni. Per quanto riguarda i presidi, tra i due semestri del 2021 diminuisce la vigilanza sia per la metro A (-4,45%), sia per la metro B (-11,41%).

Tavola 4.36 Andamento sanzioni TPL ATAC (2016-2021)



(*) semestri in cui le penali per il servizio non erogato sono state sospese in osservanza della Legge 27/2020.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TABELLE QUALITÀ EROGATA RSM.



Tavola 4.37 Tabella qualità erogata ATAC (2016-2018)

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018
PRODUZIONE DI SUPERFICIE								
Regolarità superficie	70% - 80%	80%	52,61%	0,00%	53,53%	50,01%	52,43%	51,27%
Puntualità superficie	70% - 80%	80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PRODUZIONE METRO								
Regolarità MA	90% - 95%	95%	90,75%	90,29%	92,79%	87,67%	96,63%	95,77%
Regolarità MB	90% - 95%	95%	81,26%	92,97%	87,82%	84,74%	92,44%	94,24%
Regolarità MC	90% - 95%	95%	88,21%	81,88%	91,21%	92,95%	93,98%	94,79%
RETE DI VENDITA								
MEB	90% - 95%	95%	75,32%	76,45%	96,88%	96,83%	96,35%	98,04%
POS	75% - 85%	85%	97,07%	95,92%	96,71%	96,60%	97,13%	97,93%
obliteratrici di bordo	80% - 90%	90%	98,03%	97,66%	97,02%	96,38%	96,77%	97,19%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA								
unità controllo ATAC	80% - 90%	90%	100,00%	99,43%	100,00%	99,71%	100,00%	99,45%
unità controllo rete	80% - 90%	90%	97,03%	96,96%	97,90%	95,62%	96,65%	96,43%
controllo stz metro	80% - 90%	90%	93,71%	96,61%	97,51%	99,44%	97,48%	99,60%
PRESTAZIONI ACCESSORIE								
ausiliari del traffico	80% - 90%	90%	78,93%	67,05%	74,02%	70,89%	95,55%	95,01%
MANUTENZIONE STAZIONI								
lampade	90% - 95%	95%	87,87%	90,46%	90,63%	91,50%	91,18%	91,12%
display variabili	90% - 95%	95%	94,02%	98,60%	98,67%	99,31%	99,49%	99,10%
diffusione sonora	95% - 98%	98%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	99,54%	99,77%
bagni	70% - 80%	80%	83,90%	85,21%	91,37%	92,44%	90,81%	86,81%
ascensori	93,5% - 96,5%	96,5%	98,56%	27,07%	94,52%	91,62%	81,85%	73,17%
montascale	93,5% - 96,5%	96,5%	92,39%	0,00%	79,99%	63,44%	63,74%	59,82%
scale e tappeti mobili	93,5% - 96,5%	96,5%	92,33%	26,40%	84,54%	77,02%	79,38%	70,37%
pulizia stazioni	70% - 80%	80%	0,00%	75,25%	76,49%	74,32%	74,58%	77,35%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	95%	96,82%	96,66%	97,03%	82,17%	98,28%	96,90%

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018
MANUTENZIONE NODO TERMINI								
lampade	90% - 95%	95%	92,80%	92,70%	93,67%	93,66%	94,51%	92,67%
display variabili	90% - 95%	95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
diffusione sonora	95% - 98%	98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
bagni	70% - 80%	80%	97,22%	100,00%	100,00%	88,89%	97,22%	94,45%
ascensori	93,5% - 96,5%	96,5%	97,25%	0,00%	98,51%	96,40%	95,03%	98,14%
scale e tappeti mobili	93,5% - 96,5%	96,5%	98,54%	0,00%	96,32%	96,20%	97,01%	96,21%
pulizia stazioni	70% - 80%	80%	0,00%	76,97%	75,23%	71,99%	74,17%	71,82%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	95%	98,33%	99,45%	97,78%	95,00%	93,34%	98,00%
MANUTENZIONE VEICOLI METRO								
avarie in linea metro	80% - 90%	90%	97,57%	99,03%	98,86%	97,78%	98,64%	98,96%
lampade	95% - 97%	97%	98,86%	98,72%	98,69%	99,01%	98,59%	98,39%
annunciatore di fermata	70% - 80%	80%	99,24%	99,27%	99,45%	97,89%	99,60%	99,27%
portine	95% - 98%	98%	99,48%	99,83%	99,95%	99,87%	99,92%	99,90%
tabelle e avvisi	90% - 95%	95%	99,91%	100,00%	99,59%	99,56%	99,17%	99,40%
aeratori e condizionatori	90% - 95%	95%	100,00%	99,70%	100,00%	99,95%	99,69%	98,13%
pulizia treni	85% - 92%	92%	56,44%	59,19%	72,34%	73,53%	77,56%	83,22%
MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE								
capolinea	60% - 70%	70%	73,71%	69,81%	75,12%	76,72%	78,35%	77,87%
aree di fermate	60% - 70%	70%	72,26%	61,15%	68,17%	55,70%	49,12%	51,66%
infrastrutture	60% - 70%	70%	85,11%	82,91%	84,22%	84,80%	84,59%	83,11%
MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE								
avarie in linea superficie	80% - 90%	90%	96,07%	93,04%	94,68%	92,90%	99,36%	99,22%
indicatori alfanumerici	82% - 92%	92%	96,44%	91,15%	93,48%	92,80%	93,11%	93,25%
pulizia interna ed esterna	80% - 90%	90%	85,32%	80,48%	84,56%	82,83%	89,22%	94,67%
sedili	80% - 90%	90%	89,63%	81,34%	85,80%	89,13%	94,66%	94,67%
illuminazione interna	80% - 90%	90%	92,92%	83,73%	90,86%	92,90%	92,63%	88,02%



Il sistema della mobilità

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018
INFORMAZIONI AL PUBBLICO								
paline ordinarie e pensiline	80% - 90%	90%	98,00%	99,78%	99,21%	99,20%	99,15%	98,60%
paline elettroniche e in rete	80% - 90%	90%	98,52%	99,03%	98,26%	98,98%	99,12%	99,57%
paline elettroniche leggibili	80% - 90%	90%	77,44%	58,08%	70,97%	85,15%	79,63%	88,02%
VIGILANZA METRO								
vigilanza ordinaria metro	80% - 90%	90%	97,04%	99,61%	99,67%	99,67%	99,88%	100,00%
presidio stazioni MA	80% - 100%	100%	65,08%	90,70%	89,97%	90,71%	90,69%	86,24%
presidio stazioni MB/B1	80% - 100%	100%		81,41%	82,40%	74,59%	77,48%	66,07%
presidio stazioni MC	80% - 100%	100%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Totale qualità erogata			55,40%	54,59%	59,76%	56,06%	66,66%	71,31%
SANZIONI								
Sanzione % (su corrispettivo)			1,34%	1,36%	1,21%	1,32%	1,00%	0,86%
Sanzione euro			3.119.562 euro	2.970.897 euro	2.766.378 euro	2.783.860 euro	2.250.727 euro	1.936.604 euro

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TABELLE QUALITÀ EROGATA RSM.

Tavola 4.38 Tabella qualità erogata ATAC (2019-2021)

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020*	II sem 2020*	I sem 2021*	II sem 2021*
PRODUZIONE DI SUPERFICIE								
Regolarità superficie	70% - 80%	80%	51,81%	53,39%	61,35%	n.a.	n.a.	n.a.
Puntualità superficie	70% - 80%	80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	n.a.	n.a.
PRODUZIONE METRO								
Regolarità MA	90% - 95%	95%	97,40%	98,84%	98,96%	n.a.	n.a.	n.a.
Regolarità MB	90% - 95%	95%	97,30%	97,67%	97,62%	n.a.	n.a.	n.a.
Regolarità MC	90% - 95%	95%	91,03%	97,86%	98,86%	n.a.	n.a.	n.a.
RETE DI VENDITA								
MEB	90% - 95%	95%	95,69%	94,44%	98,36%	98,86%	98,72%	98,42%
POS	75% - 85%	85%	98,48%	98,23%	96,08%	n.a.	n.a.	100,00%
obliteratrici di bordo	80% - 90%	90%	94,06%	91,53%	91,17%	92,74%	91,99%	97,07%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA								
unità controllo ATAC	80% - 90%	90%	99,99%	99,78%	100,00%	n.a.	n.a.	n.a.
unità controllo rete	80% - 90%	90%	96,92%	96,27%	96,35%	n.a.	n.a.	n.a.
controllo stz metro	80% - 90%	90%	100,00%	100,00%	100,00%	n.a.	n.a.	n.a.
PRESTAZIONI ACCESSORIE								
ausiliari del traffico	80% - 90%	90%	95,59%	96,01%	96,14%	n.a.	85,33%	90,16%
MANUTENZIONE STAZIONI								
lampade	90% - 95%	95%	90,57%	89,60%	90,27%	89,49%	87,85%	86,84%
display variabili	90% - 95%	95%	99,49%	99,23%	98,44%	98,28%	97,00%	97,67%
diffusione sonora	95% - 98%	98%	100,00%	98,91%	98,87%	100,00%	100,00%	100,00%
bagni	70% - 80%	80%	81,89%	88,17%	80,48%	91,68%	87,97%	82,52%
ascensori	93,5% - 96,5%	96,5%	76,51%	68,67%	95,11%	93,53%	94,40%	89,08%
montascale	93,5% - 96,5%	96,5%	47,77%	51,42%	51,52%	44,13%	55,94%	57,91%
scale e tappeti mobili	93,5% - 96,5%	96,5%	73,31%	63,73%	94,78%	95,55%	93,55%	92,20%
pulizia stazioni	70% - 80%	80%	85,05%	84,23%	80,18%	85,07%	79,88%	75,65%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	95%	97,46%	97,09%	96,88%	98,00%	98,16%	97,41%



Il sistema della mobilità

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020*	II sem 2020*	I sem 2021*	II sem 2021*
MANUTENZIONE NODO TERMINI								
lampade	90% - 95%	95%	92,81%	88,44%	86,58%	94,33%	91,60%	93,71%
display variabili	90% - 95%	95%	100,00%	100,00%	100,00%	98,68%	100,00%	100,00%
diffusione sonora	95% - 98%	98%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
bagni	70% - 80%	80%	100,00%	94,44%	83,35%	100,00%	97,22%	97,22%
ascensori	93,5% - 96,5%	96,5%	96,29%	99,61%	99,33%	95,60%	97,22%	97,38%
scale e tappeti mobili	93,5% - 96,5%	96,5%	98,77%	98,31%	99,33%	96,23%	91,88%	90,47%
pulizia stazioni	70% - 80%	80%	90,00%	88,87%	85,00%	79,67%	93,89%	93,06%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	95%	97,22%	98,00%	100,00%	100,00%	99,45%	98,33%
MANUTENZIONE VEICOLI METRO								
avarie in linea metro	80% - 90%	90%	98,89%	99,16%	99,25%	99,24%	99,22%	99,25%
lampade	95% - 97%	97%	97,87%	98,70%	98,86%	98,65%	98,62%	98,20%
annunciatore di fermata	70% - 80%	80%	98,96%	99,63%	99,44%	99,83%	97,41%	99,16%
portine	95% - 98%	98%	99,94%	99,70%	99,49%	99,76%	99,88%	99,85%
tabelle e avvisi	90% - 95%	95%	99,59%	99,64%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%
aeratori e condizionatori	90% - 95%	95%	97,87%	98,84%	99,89%	99,26%	99,96%	97,86%
pulizia treni	85% - 92%	92%	93,39%	94,29%	94,33%	91,22%	94,11%	92,22%
MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE								
capolinea	60% - 70%	70%	80,56%	67,88%	70,32%	78,13%	79,38%	92,28%
aree di fermate	60% - 70%	70%	60,96%	57,87%	92,31%	83,60%	92,14%	89,96%
infrastrutture	60% - 70%	70%	87,45%	89,64%	90,15%	85,42%	88,08%	88,56%
MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE								
avarie in linea superficie	80% - 90%	90%	92,79%	93,54%	96,38%	95,12%	96,41%	97,37%
indicatori alfanumerici	82% - 92%	92%	91,64%	92,73%	93,51%	95,29%	92,70%	95,33%
pulizia interna ed esterna	80% - 90%	90%	95,86%	95,08%	92,50%	95,98%	94,50%	91,33%
sedili	80% - 90%	90%	96,30%	97,61%	98,00%	97,99%	97,83%	94,50%
illuminazione interna	80% - 90%	90%	90,08%	92,91%	94,50%	94,94%	93,67%	92,33%

Indicatori qualità erogata	Toll.-Ob.	Obiettivo Standard	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020*	II sem 2020*	I sem 2021*	II sem 2021*
INFORMAZIONI AL PUBBLICO								
paline ordinarie e pensiline	80% - 90%	90%	99,83%	98,35%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
paline elettroniche e in rete	80% - 90%	90%	99,40%	99,63%	99,72%	99,30%	99,62%	99,30%
paline elettroniche leggibili	80% - 90%	90%	98,61%	93,72%	100,00%	100,00%	96,23%	98,48%
VIGILANZA METRO								
vigilanza ordinaria metro	80% - 90%	90%	99,61%	102,71%	101,92%	102,84%	100,50%	100,10%
presidio stazioni MA	80% - 100%	100%	86,94%	85,60%	82,35%	70,90%	77,78%	71,56%
presidio stazioni MB/B1	80% - 100%	100%	70,88%	64,84%	68,81%	70,53%	77,00%	64,74%
presidio stazioni MC	80% - 100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Totale qualità erogata			70,93%	73,72%	78,74%	93,05%	90,88%	90,89%
SANZIONI								
Sanzione % (su corrispettivo)			0,87%	0,79%	0,30%	0,20%	0,26%	0,27%
Sanzione euro			1.995.026 euro	1.834.924 euro	770.350 euro	516.846 euro	662.166 euro	680.770 euro

(*) semestri in cui le penali per il servizio non erogato sono state sospese in osservanza della Legge 27/2020.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TABELLE QUALITÀ EROGATA RSM.



Dati qualitativi – Qualità erogata ferrovie concesse

Il monitoraggio della qualità erogata dei servizi delle ferrovie concesse nell'ambito del CdS con la Regione Lazio è svolto, ai sensi dell'art. 19 comma 2 del CdS, sotto la diretta responsabilità della Regione Lazio. L'articolo 18, ai commi 2 e 3, impegna l'azienda ad erogare i servizi nel rispetto delle condizioni minime di qualità di cui alla [Deliberazione ART 16/2018](#). È individuato il seguente elenco di variabili di qualità, la cui definizione, peso, obiettivi in termini di standard e tolleranza sono indicati [nell'Allegato 3](#):

- produzione;
- pulizia, comfort e accessibilità alle stazioni;
- pulizia, comfort e accessibilità veicoli;
- vigilanza.

A differenza della Carta dei Servizi del TPL erogato nell'ambito del CdS con Roma Capitale, la Carta dei Servizi sulle ferrovie in concessione si limita a riportare l'obiettivo standard dell'annualità di riferimento senza indicare i risultati effettivamente raggiunti dall'azienda. Risulta pertanto impossibile per l'utente monitorare il rispetto e l'andamento degli standard di qualità.

Dati qualitativi – Qualità percepita TPL del Comune

Secondo quanto stabilito dall'attuale CdS con Roma Capitale ([DGCa 321/2019](#)), l'Agenzia RSM cura la progettazione della metodologia ed effettua la rilevazione della qualità attesa e percepita sulla base degli indici concordati con il DMST. Per quanto riguarda il TPL gestito da ATAC per conto di Roma Capitale la rilevazione è suddivisa tra metropolitane e trasporto di superficie, distinguendo i gestori ATAC e Roma TPL. Le interviste vengono materialmente svolte dalla RTI Scenari Srl e CSA Srl (risultate vincitrici della [gara di appalto di RSM](#)), che curano anche le elaborazioni e la produzione dei report.

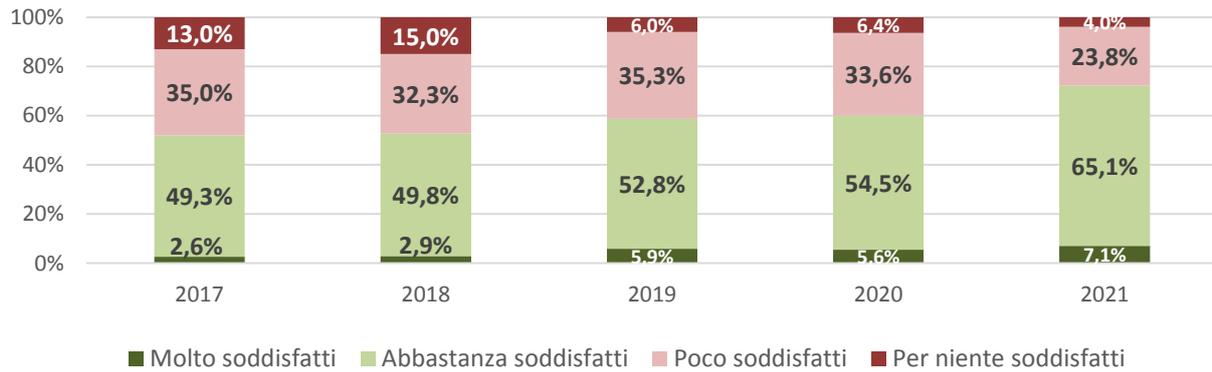
La struttura dell'indagine per gli anni 2020 e 2021 ha previsto, analogamente agli scorsi anni, l'intervista ad un campione di utenti chiedendo un giudizio preliminare sul servizio, quindi un sondaggio settoriale per macro-fattori di qualità (ulteriormente esplosi in micro-fattori), ed infine un giudizio finale sul servizio, reso più "consapevole" dall'intervista appena conclusa. Per ragioni di sintesi verrà inserita in questa parte solo la serie storica aggregata degli ultimi 5 anni e la soddisfazione per macro-fattori delle annualità 2020 e 2021, rimandando gli esiti delle rilevazioni degli anni scorsi alle Relazioni Annuali precedenti.

La soddisfazione degli utenti per il trasporto in metropolitana

Il servizio della metropolitana ha sempre ottenuto un giudizio complessivo sufficiente, con un trend di complessivo miglioramento negli ultimi 5 anni (Tavola 4.39). A registrare le performance migliori negli ultimi due anni è sempre la linea C, la più moderna, seguita quindi dalle linee B1 (Bologna-Jonio), A e B (Laurentina-Rebibbia): i risultati del 2020 e del 2021 sono riportati nelle Tavole 4.40 e 4.41. Il campione intervistato nel 2020 è stato di 3.774 persone, in diminuzione rispetto ai 4.398 del 2019 a causa del covid-19, mentre nel 2021 è stato di 4.179 utenti.

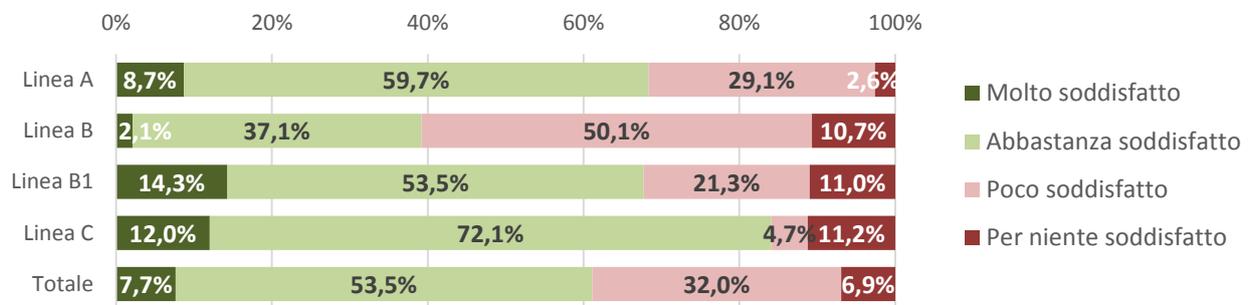


Tavola 4.39 Giudizio finale di qualità percepita sulla rete di metropolitane ATAC (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT QUALITÀ PERCEPITA RSM.

Tavola 4.40 Giudizio finale qualità percepita delle linee di metropolitana ATAC (2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT QUALITÀ PERCEPITA RSM.

Tavola 4.41 Giudizio finale qualità percepita delle linee di metropolitana ATAC (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT RSM.

Come si può apprezzare, nel biennio 2020 e 2021 la Linea B è quella che raccoglie i giudizi peggiori, per il 2020 addirittura la maggioranza. Tale esito è probabilmente conseguenza della chiusura delle stazioni Castro Pretorio e Policlinico, che si è protratta per più di un anno a partire dall'ottobre 2020, dell'aumento delle corse perse, spiegabili in larga parte con la riduzione di treni circolanti, ma anche con la chiusura della tratta Porta San Paolo-EUR Magliana della Roma-Lido, che ha aumentato il grado di affollamento sulla tratta parallela della linea B.

Guardando ai macro-fattori del servizio, nel biennio 2020 e 2021 si registra una leggera diminuzione degli utenti molto soddisfatti, con un giudizio che complessivamente risulta migliore dell'anno precedente. Gli

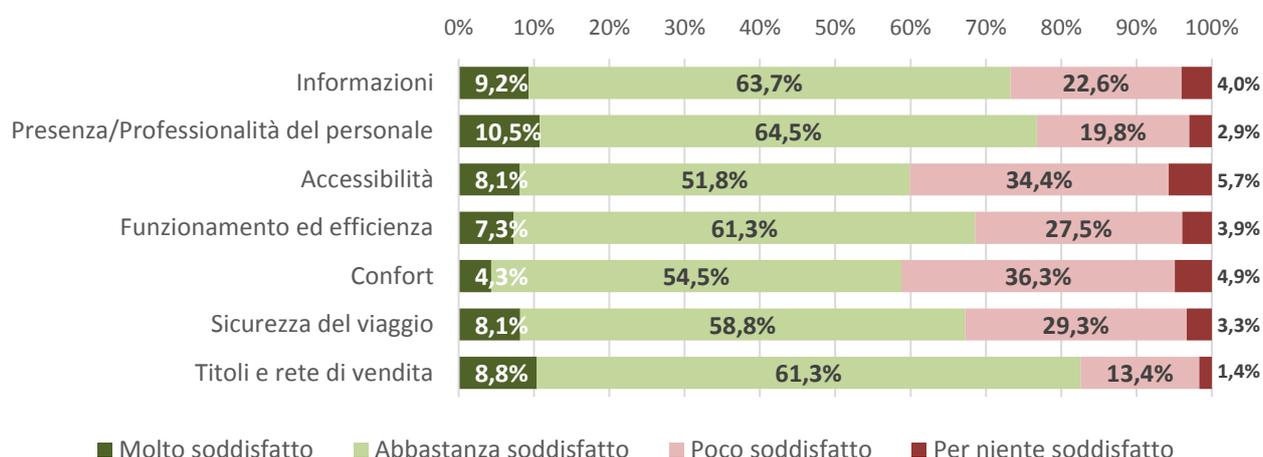


aspetti più critici restano legati ad aspetti di accessibilità, funzionamento ed efficienza, spiegabili sia con la scarsa estensione della rete che con le problematiche legate all'operatività di scale mobili, ascensori e montascale. Le Tavola 4.42 e 4.43 riportano l'indice di soddisfazione per macro-fattori per gli anni 2020 e 2021.

La rilevazione di RSM inoltre sintetizza tutti gli aspetti attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti (detti CSI, *Customer Satisfaction Index*) la cui sufficienza è fissata alla soglia di 55 punti:

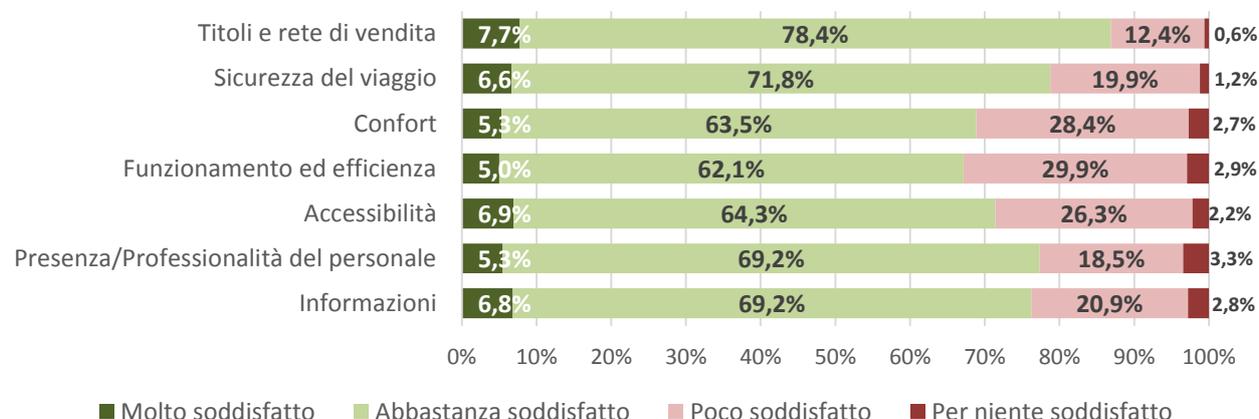
- **CSI Implicito**, indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali dei vari aspetti del servizio;
- **CSI Manifesto**, indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base del giudizio fornito prima dell'intervista;
- **CSI Aware**, indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base del giudizio definitivo a seguito dell'intervista.

Tavola 4.42 Soddisfazione per macro-fattori delle linee di metropolitana ATAC (2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT RSM.

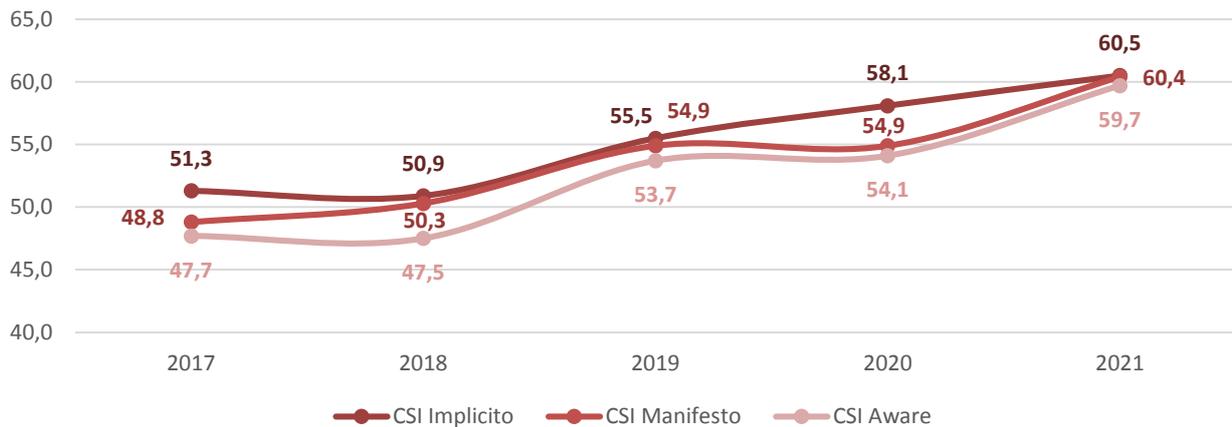
Tavola 4.43 Soddisfazione per macro-fattori delle linee di metropolitana ATAC (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT RSM.



Tavola 4.44 Indici di soddisfazione complessiva delle linee di metropolitana ATAC (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT RSM.

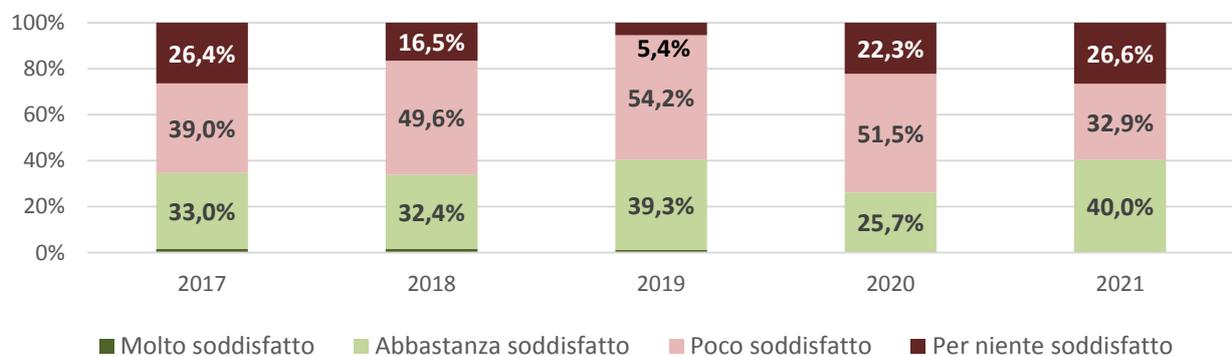
Guardando all'ultimo quinquennio il giudizio dei romani sulla metropolitana ha conosciuto una ripresa, consolidatasi con il 2020 ed il 2021, coerentemente con i giudizi espressi. La Tavola 4.44 riporta l'andamento dei tre indici.

La soddisfazione degli utenti per il trasporto di superficie

Il servizio di superficie ha ottenuto, nel corso degli anni, un giudizio inferiore rispetto alle metropolitane. Tale scarto è spiegabile sia da fattori endogeni al servizio, strutturalmente più lento e meno frequente, sia da elementi esogeni come la congestione veicolare. Coerentemente con il trend crescente di apprezzamento delle metropolitane, anche il servizio di superficie gestito da ATAC ha subito una flessione con il 2020 ed una sostanziale ripresa degli utenti soddisfatti nel 2021, anche se è aumentata la parte degli utenti molto insoddisfatti. La Tavola 4.45 illustra gli esiti delle indagini di qualità percepita negli cinque anni.

L'analisi dei macro-fattori, così come quella dei CSI, è condotta senza distinguere la rete ATAC da quella di Roma TPL e comprende, pertanto, l'insieme di tutta la superficie. Essendo impossibile scindere ulteriormente la trattazione della qualità percepita tra le due aziende, l'analisi degli indicatori è rimandata al paragrafo 4.4 sulla rete periferica di Roma TPL.

Tavola 4.45 Giudizio finale di qualità percepita sul servizio di superficie totale (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT QUALITÀ PERCEPITA RSM.

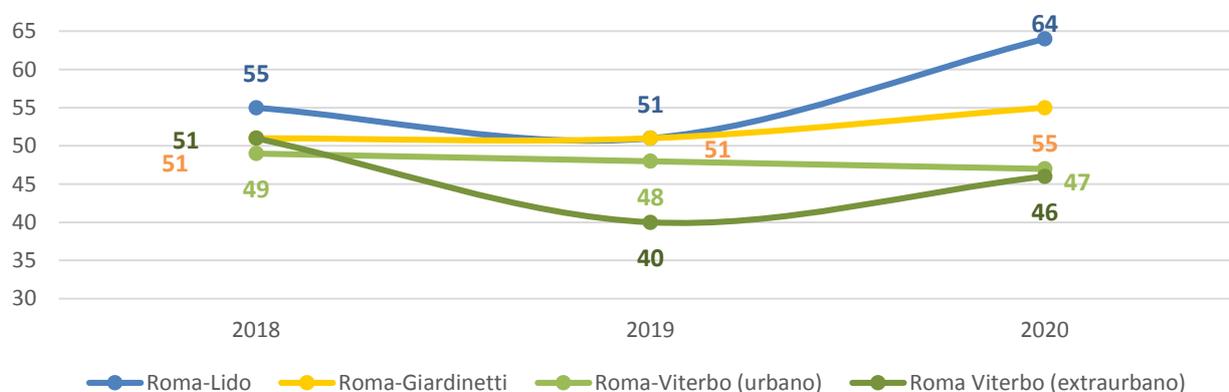


Dati qualitativi – Qualità percepita ferrovie concesse

Il monitoraggio della qualità percepita dei servizi delle ferrovie concesse nell'ambito del CdS con la Regione Lazio è svolto, ai sensi dell'art. 20 del CdS, due volte l'anno da società specializzate scelte da ATAC in base alle procedure previste per legge con elaborazione annuale dei risultati. I costi connessi a tali attività sono ricompresi nel corrispettivo di cui all'art. 12.

Coerentemente con quanto riportato nella Carta dei Servizi del TPL erogato nell'ambito del CdS con Roma Capitale, anche la Carta dei Servizi sulle ferrovie in concessione riporta la percentuale di utenti soddisfatti, nonché i CSI di primo e secondo livello distinti per linea e suddividendo la Roma-Viterbo tra servizio urbano ed extra-urbano. Non sono tuttavia riportati i macro-fattori di qualità. Nella Tavola 4.46 si riporta l'andamento dei CSIA (customer satisfaction index aware, ossia il giudizio espresso alla fine dell'intervista) misurati nelle tre edizioni disponibili della Carta.

Tavola 4.46 Indice CSIA di soddisfazione per le ferrovie (2018-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CARTA DEI SERVIZI FERROVIARI ATAC.

Come si può osservare nel complesso la soddisfazione degli utenti risulta essere piuttosto stabile nel tempo, fatta eccezione per la Roma-Lido il cui indice nel 2020 è salito ben al sopra della soglia di sufficienza. È tuttavia necessario considerare l'unicità del 2020 e sarà necessario attendere la pubblicazione dei dati 2021 per verificare il trend generale.



4.3 La sosta di ATAC

In aggiunta alla rete di TPL affidata da Roma Capitale e alle ferrovie concesse della Regione Lazio, ATAC gestisce per conto di Roma Capitale i servizi complementari al TPL, relativi ai parcheggi di scambio, alla sosta tariffata su strada e ai parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale aggiuntivi alla sosta su strada. I servizi affidati consistono nelle seguenti prestazioni:

- gestione dei parcheggi di scambio;
- gestione della sosta tariffata su strada;
- gestione dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale;
- commercializzazione dei titoli, esazione delle tariffe e relativa attività di controllo;
- servizi di supporto tecnico-amministrativo.

L'attuale CdS è stato stipulato con [DGCa 70/2020](#) vigente dal 1° maggio 2020 al 3 dicembre 2021. Di tale CdS è stata successivamente predisposta la proroga al 3 aprile 2021 con [DGCa 272/2021](#), poi ulteriormente estesa al 31 dicembre 2022 con [DGCa 96/2022](#).

Il contratto ha una struttura di tipo *gross cost*: ad ATAC sono affidati in cambio di un canone annuo una serie di compiti di gestione, vigilanza, manutenzione ordinaria e controllo in nome proprio ma per conto di Roma Capitale, che detiene i proventi dall'esazione delle tariffe.

Nella Tavola 4.47 si sintetizza il quadro della regolamentazione contrattuale dei servizi complementari al TPL gestiti da ATAC.

Tavola 4.47 Quadro della regolamentazione contrattuale dei servizi complementari al TPL di ATAC

Azienda	Contratto/ Affidamento di servizi	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
ATAC S.p.A.	Servizi complementari al TPL (sosta tariffata su strada, parcheggi di scambio, parcheggi in struttura o superficie)	DGCa 70/2020	03/12/2021	DGCa 96/2022	31/12/2022

Fonte: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

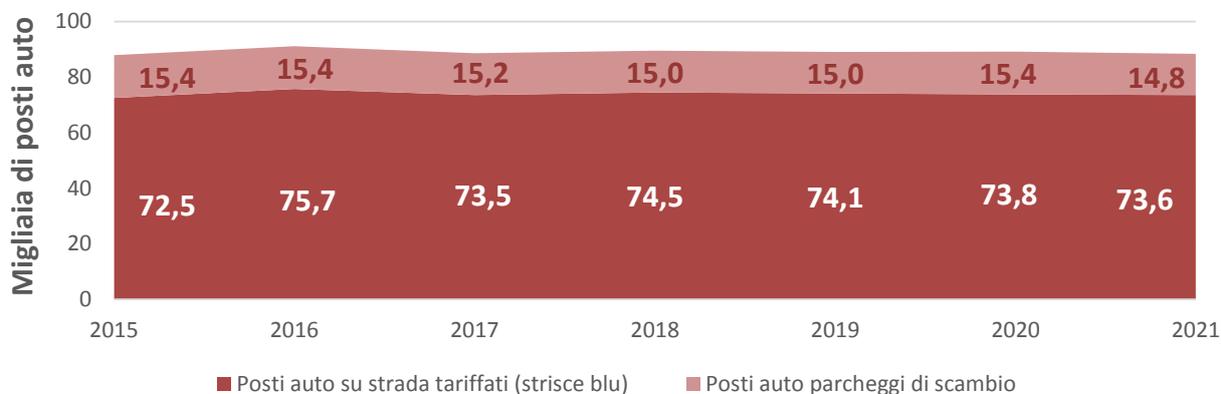
Dati quantitativi

L'offerta di stalli gestita da ATAC è rimasta sostanzialmente stabile dal 2014 ad oggi: l'ultima espansione significativa è avvenuta, infatti, con l'apertura della prima tratta periferica della linea C che ha consentito di attivare delle nuove strutture di scambio. Per quanto riguarda gli stalli tariffati su strada (strisce blu), dopo una lenta crescita dal 2010 al 2016, anni durante i quali si è passati da 69mila a 75mila posti auto, si è verificata una leggera contrazione dell'offerta che al 2020 è stata di 73.841 posti. Nel contratto sono inoltre compresi i parcheggi fuori sede stradale, di cui all'allegato 3 del CdS: Partigiani, Trieste, Metronio, El Alamein, Annibaliano, Conca D'Oro. Di questi risulta attivo al 31 dicembre 2021 solo il parcheggio di Piazzale dei Partigiani con 430 posti auto che, per questione di sintesi, è stato ricompreso all'interno dei parcheggi di scambio, sebbene sia soggetto a un diverso regime tariffario. Non sono gestiti da ATAC (e considerati all'interno di questa relazione) gli stalli non tariffati (strisce bianche) che si trovano all'interno degli ambiti tariffati della città (per i quali vale un limite orario di occupazione di 3 ore per i non residenti) ed il futuro parking Cornelia, per il quale è stata presentata una proposta di project financing ([DGCa 41/2022](#)), il cui



pubblico interesse è stato sancito con [DAC 49/2022](#). La Tavola 4.48 riporta l'andamento dell'offerta di posti gestita da ATAC negli ultimi 5 anni.

Tavola 4.48 Offerta media annua posti auto ATAC (2015-2021)



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

Come si può osservare, anche nel biennio 2020/2021 si registra una sostanziale invarianza dell'offerta su strada, nonostante [l'aumento delle occupazioni di suolo pubblico](#) (OSP), per favorire la ripresa delle attività commerciali di ristorazione a seguito dell'emergenza pandemica.

Dati economici

Come detto, secondo l'attuale contratto di servizio Roma Capitale percepisce i proventi delle tariffe riscosse da ATAC, mentre l'azienda dei trasporti è pagata con un canone annuo, calcolato per ogni tipologia di parcheggio in base a costi diretti e indiretti. Diversa era la gestione nel passato: fino al 2015 ATAC ha incassato direttamente i proventi dei due servizi di TPL e sosta, dopodiché a partire dal 1° gennaio 2016 la titolarità delle tariffe è tornata a Roma Capitale (vedasi contratti [DGCa 136/2016](#) e [DGCa 184/2017](#), quest'ultimo prorogato con DD 1342/2019 e con DD 301/2020).

Per quanto riguarda le strisce blu, con [DCC 46/1996](#) l'Amministrazione ha introdotto i criteri per la determinazione e modulazione delle tariffe della sosta dei veicoli. Successivamente con [DCC 84/1999](#) il Consiglio Comunale ha approvato il Piano Generale del Traffico Urbano (PGTU) che individuava la tariffazione della sosta quale strumento fondamentale di regolazione della circolazione. Da allora, attraverso una serie di provvedimenti successivi, si è arrivati nel 2007 a offrire e a gestire circa 95.000 posti auto a pagamento. Nel 2008, a seguito del ricorso al TAR del Lazio da parte del Codacons ed altri (ricorso accolto con sentenza n. 5218/2008), l'Amministrazione ha dovuto ridefinire il perimetro delle Zone di Particolare Rilevanza Urbanistica e ha introdotto una nuova disciplina di sosta che ha interessato tutte le aree tariffate ([DGC 257/2008](#) e [DGC 281/2008](#)). Successivamente con [DCC 54/2010](#) sono state introdotte alcune forme di agevolazione tariffaria. Inoltre, con tale delibera, è stata disposta l'offerta di stalli non a pagamento nella misura di almeno il 20% del totale degli stalli disponibili: tali spazi sono oggi regolamentati con disco orario per un massimo di 3 ore di sosta e si trovano nei pressi di alcuni ospedali e nella totalità delle zone tariffate, fatta eccezione per le Zone a Traffico Limitato.

Il risultato finale è stata una vera e propria cristallizzazione sia dell'offerta che delle tariffe, che non sono stati più rivisti, lasciando di fatto inattuata buona parte degli obiettivi del nuovo PGTU ([DAC 21/2015](#)).

Noto quindi il quadro amministrativo, l'articolazione delle tariffe su strada risulta attualmente limitata a due scaglioni:



- 1,20 euro/h per i parcheggi all'interno delle ZTL;
- 1,00 euro/h per i parcheggi al di fuori delle ZTL.

Nella Tavola 4.49 sono rappresentati gli incassi derivanti dall'esazione delle tariffe per la sosta su strada.

Per quanto concerne la sosta di scambio, la programmazione e la costruzione dei nuovi impianti è demandata al Programma Urbano Parcheggi (PUP) 1989-1991, adottato dal Comune di Roma con Deliberazione del Commissario Straordinario 2671/1989 e approvato dalla Regione Lazio con DGR 12557/1989. L'attuazione del suddetto programma ha evidenziato diverse criticità, legate all'eccessiva complessità delle procedure, spingendo l'Amministrazione ad approvare le nuove linee guida contenute nella [DGCa 209/2022](#).

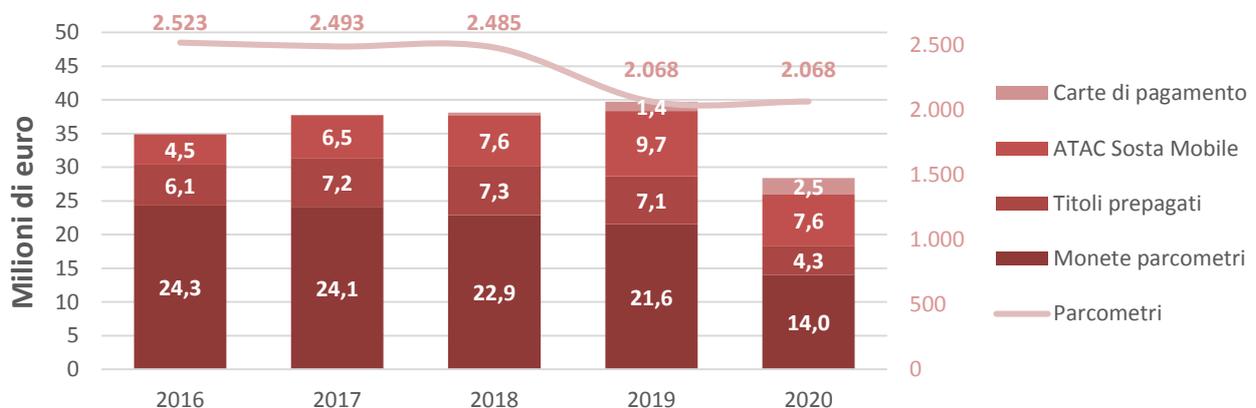
Attualmente la tariffazione della sosta di scambio varia tra parcheggi siti all'interno e all'esterno dell'anello ferroviario:

- all'interno dell'anello ferroviario (parcheggi Cipro e Stazione San Pietro), la tariffa è 2,00 euro per 12 ore consecutive di sosta e 3,00 euro fino a 16 ore consecutive di sosta;
- all'esterno dell'anello ferroviario (tutti gli altri parcheggi di scambio ad eccezione di quelli attualmente a sosta gratuita), la tariffa è 1,50 euro per 12 ore consecutive di sosta e 2,50 euro fino a 16 ore consecutive di sosta.

Sono esentati dal pagamento gli abbonati Metrebus mensili e annuali.

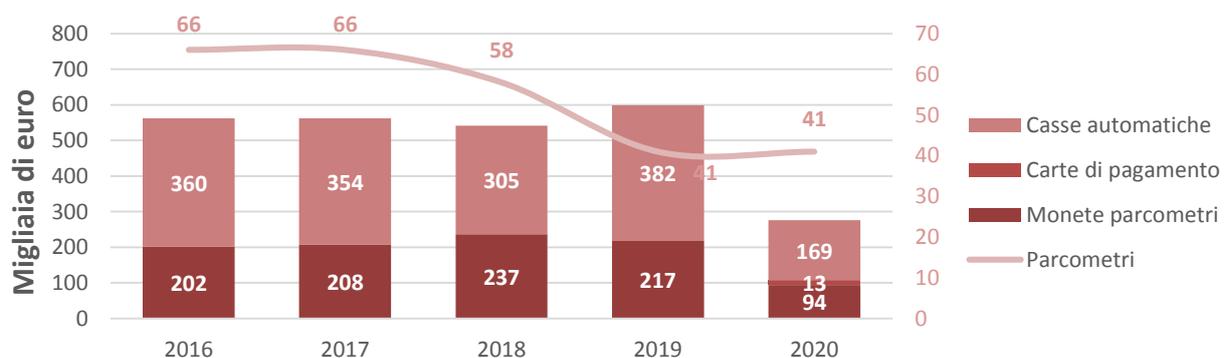
Nella Tavola 4.50 sono rappresentati gli incassi derivanti dall'esazione delle tariffe per la sosta di scambio.

Tavola 4.49 Introiti della sosta su strada (2015-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ATAC.

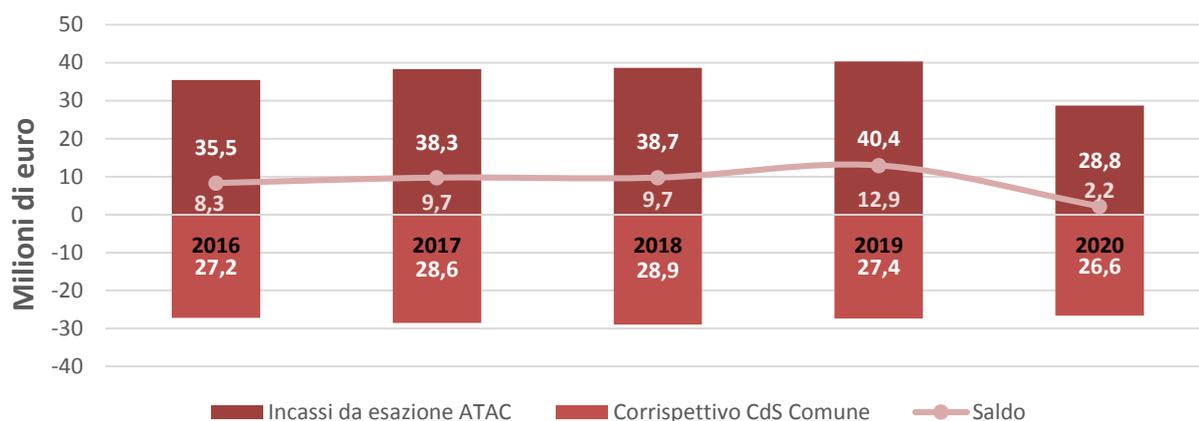
Tavola 4.50 Introiti della sosta di scambio (2016-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ATAC.



Tavola 4.51 Saldo a favore di Roma Capitale della sosta gestita da ATAC (2016-2020)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ATAC.

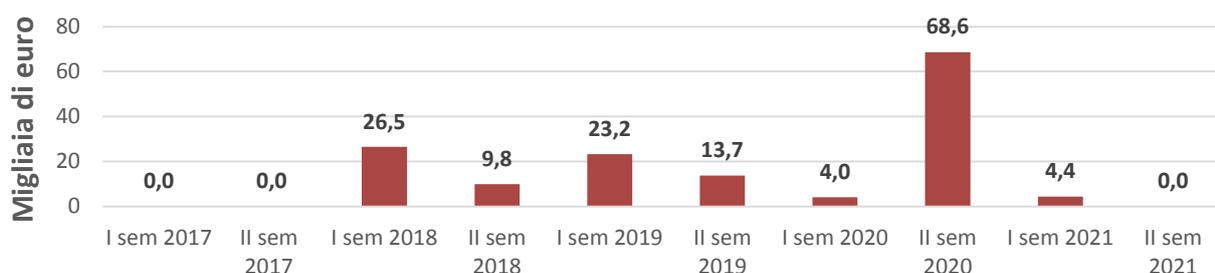
A queste cifre si aggiungono gli introiti della sosta fuori strada, consistente nel solo parcheggio Partigiani, che sono quantificati in 98.460 euro per il 2020. Il totale degli incassi è quindi rapportato nella Tavola 4.51 al corrispettivo erogato dal Comune, evidenziando un saldo positivo a favore di Roma Capitale.

Come era plausibile immaginare, a causa del covid-19 nel 2020 il saldo è diminuito dai circa 10 milioni di euro degli anni precedenti (quasi 13 nel 2019), a soli 2,2 milioni del 2020. Ad influenzare gli incassi del 2020 è stata anche la sospensione per 46 giorni dell'esazione delle tariffe (Ordinanze del Sindaco [63/2020](#), [70/2020](#) e [76/2020](#)). Guardando al sistema della sosta in generale si ravvede la necessità di una riorganizzazione sia delle tariffe per ambiti spazio-temporali che della pianificazione, aggiornando il PUP secondo le previsioni delle nuove linee guida, coerentemente con le previsioni infrastrutturali del PUMS; tale riorganizzazione non può peraltro prescindere da interventi risolutivi sull'efficacia del trasporto pubblico, che deve poter diventare un'alternativa adeguata all'uso del mezzo privato.

Dati qualitativi – Qualità erogata

Il monitoraggio della qualità erogata dei servizi complementari è svolto, ai sensi dell'art. 27 del CdS, da RSM attraverso degli audit specifici per ogni ambito di controllo. Così come per la rete di TPL, il monitoraggio è effettuato con cadenza semestrale e comprende il controllo di diversi ambiti ai quali sono attribuiti specifici pesi, soglie di obiettivo, tolleranza e sotto-voci. Nella Tavola 4.52 sono rappresentate le penali comminate per il mancato raggiungimento della soglia di tolleranza, mentre nella Tavola 4.53 sono riportati i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata nell'ultimo quinquennio e l'incidenza percentuale delle stesse all'interno del corrispettivo da CdS.

Tavola 4.52 Andamento penali sosta (2017-2021)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Tavola 4.53 Tabella qualità erogata sosta ATAC (2017-2021)

Indicatori qualità erogata	Peso	Tolleranza Obiettivo	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021
PARCOMETRI												
Funzionamento parcometri	20%	85% - 95%	97,21%	99,54%	98,02%	99,78%	99,65%	97,82%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%
RETE DI VENDITA												
punti vendita	15%	80% - 90%	93,72%	93,21%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
dematerializzato		80% - 90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EVASIONE TARIFFARIA												
controllo evasione tariffaria	10%	80% - 90%	91,17%	93,31%	98,82%	100,00%	100,00%	100,00%	97,85%	100,00%	100,00%	97,81%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE												
sosta tariffata	10%	75% - 85%	93,78%	87,38%	89,51%	89,36%	87,71%	87,37%	86,07%	82,05%	90,85%	92,01%
parcheggi di scambio		75% - 85%	96,32%	93,16%	97,14%	97,11%	97,92%	94,44%	90,10%	91,75%	98,41%	94,42%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO												
pulizia aree parcheggio	10%	80% - 90%	98,63%	93,56%	97,59%	99,05%	99,32%	96,59%	91,11%	96,89%	100,00%	100,00%
pulizia locali e servizi igienici		95% - 97%	91,84%	97,22%	96,79%	97,92%	96,88%	94,03%	95,83%	100,00%	97,74%	99,31%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO												
illuminazione parcheggi	15%	80% - 90%	98,72%	96,12%	89,94%	91,90%	92,97%	90,37%	91,80%	81,36%	89,73%	96,24%
ACCESSIBILITA' PARCHEGGI DI SCAMBIO												
barre	10%	80% - 90%	100,00%	100,00%	77,50%	100,00%	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ascensori e scale mobili		80% - 90%	100,00%	93,33%	95,00%	87,50%	78,50%	77,64%	100,00%	70,00%	87,50%	92,50%
sistemi di pagamento		80% - 90%	100,00%	91,67%	77,78%	84,96%	85,60%	90,83%	100,00%	93,33%	97,22%	93,45%
VIGILANZA PARCHEGGI DI SCAMBIO												
vigilanza parcheggi	10%	80% - 90%	100,00%	93,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,29%	97,55%	100,00%	97,18%
Totale qualità erogata			100,00%	100,00%	93,24%	97,49%	94,37%	96,67%	98,29%	82,23%	98,76%	100,00%
SANZIONI												
Sanzione %			0,00%	0,00%	0,20%	0,08%	0,17%	0,10%	0,03%	0,52%	0,03%	0,00%
Sanzione euro			0	0	26.456	9.840	23.237	13.749	4.045	68.620	4.384	0

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Guardando nel dettaglio, gli indicatori riguardanti lo stato della segnaletica (sia nei parcheggi di scambio che su strada) nonché la pulizia delle aree nei parcheggi di scambio hanno toccato il minimo nel 2020 con lo scoppio della pandemia, pur rimanendo sopra la soglia di tolleranza, e sono migliorati nel 2021. Migliora anche lo stato degli ascensori e delle scale mobili, tornati nel secondo semestre 2021 sopra la soglia obiettivo dopo il minimo toccato nel secondo semestre del 2020. Risultano quasi stabili tutti gli altri indicatori di qualità erogata.

Dati qualitativi – Qualità percepita

Sempre secondo quanto stabilito dall'attuale CdS con Roma Capitale ([DGCa 321/2019](#)), l'Agenzia RSM cura la progettazione della metodologia ed effettua la rilevazione della qualità attesa e percepita sulla base degli indici concordati con il DMST. Per quanto riguarda la sosta, la rilevazione è suddivisa tra sosta su strada e sosta di scambio. Le interviste vengono materialmente svolte dalle società aggiudicatrici della [gara di appalto indetta da RSM](#), RTI Scenari Srl e CSA Srl, che curano anche le elaborazioni e la produzione dei report.

Così per come avviene nelle indagini sul TPL, l'intervista viene condotta su un campione di utenti chiedendo loro un giudizio preliminare sul servizio, quindi un sondaggio settoriale per macro-fattori di qualità (ulteriormente esplosi in micro-fattori), ed infine viene elaborato un trend di sintesi grazie ai CSI.

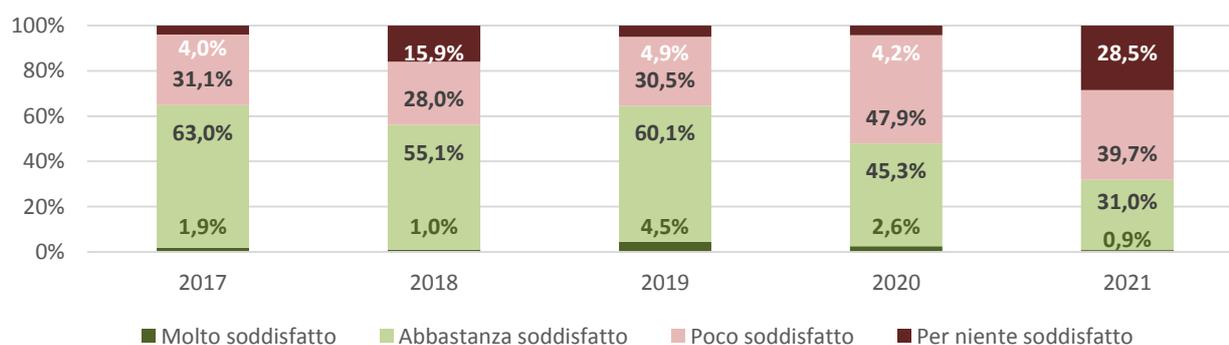
La sosta su strada

Data l'estensione territoriale del servizio, l'indagine è stata storicamente condotta distinguendo 5 zone: nord-ovest, nord-est, centro, est e sud. Nel 2019 il dettaglio dell'indagine è stato incrementato arrivando ad 8 zone:

- Prati;
- Flaminio-Della Vittoria;
- Parioli-Pinciano-Salario;
- Trieste;
- Centro;
- Trastevere-Testaccio;
- Nomentano-Tiburtino-Monte Sacro;
- Appio-Tuscolano.

Questa scelta ha consentito, per il biennio 2020/2021 in esame, di aumentare la capacità di circoscrizione degli ambiti più soddisfacenti o, viceversa, più critici dal punto di vista dell'utenza. Per quanto riguarda la sosta su strada la soddisfazione risulta in diminuzione negli ultimi 5 anni (Tavola 4.54).

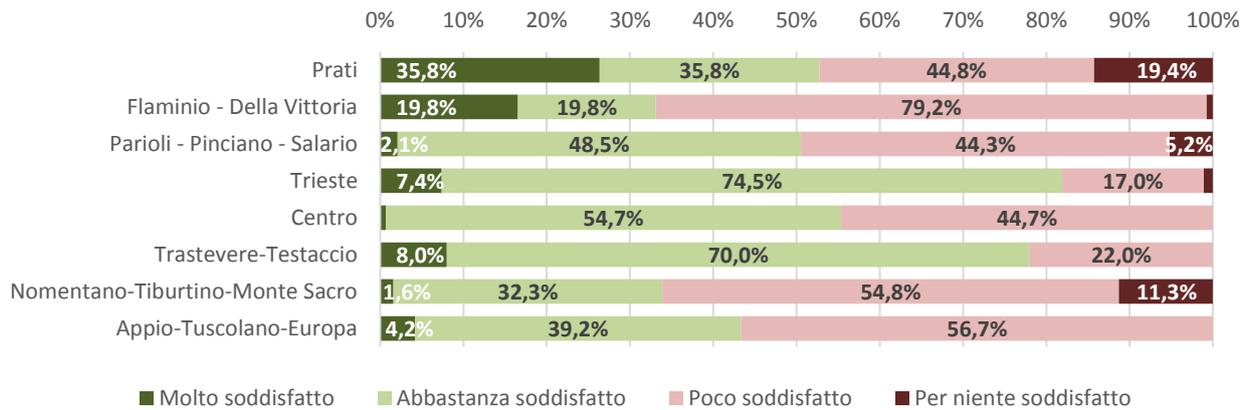
Tavola 4.54 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta su strada (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

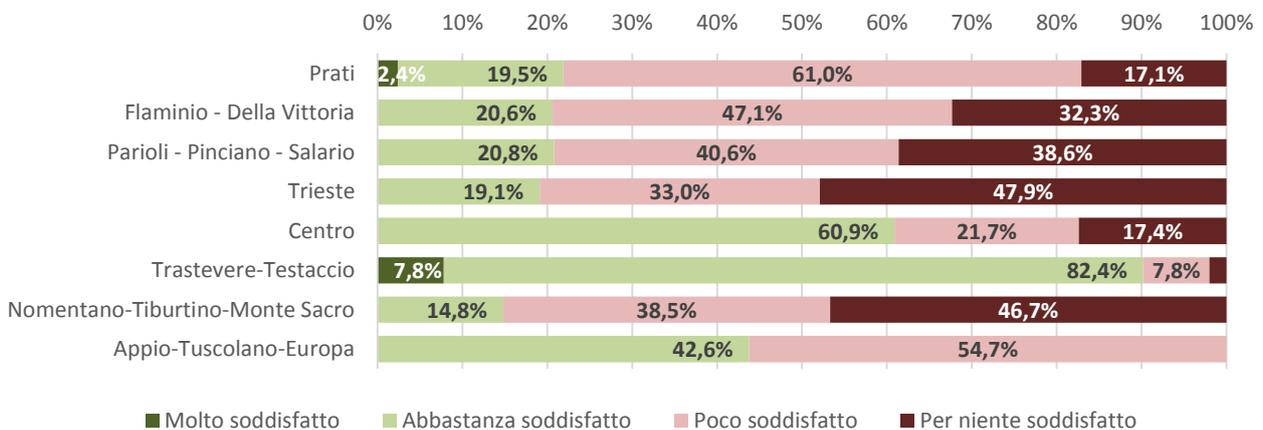


Tavola 4.55 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta su strada, anno 2020



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.56 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta su strada, anno 2021

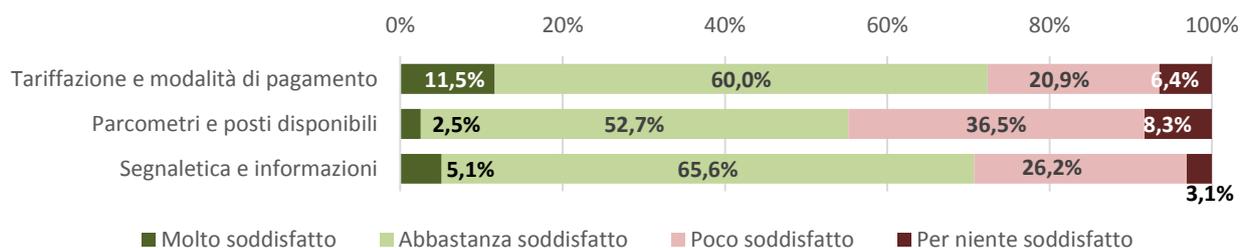


Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Il 2020 ed il 2021 hanno visto un sensibile incremento dell'insoddisfazione, legata soprattutto all'utilizzo maggiore dell'automobile privata e, quindi, alla maggiore difficoltà di trovare parcheggio. Nella Tavole 4.55 e 4.56 sono riportati i giudizi per ambiti territoriali relativi proprio agli anni 2020 e 2021.

Come si osserva, per entrambi gli anni 2020 e 2021 gli ambiti si sosta più critici sono quelli a nord della città (Nomentano, Prati, Flaminio, Pinciano) per questioni legate sostanzialmente alla limitatezza dell'offerta. Analizzando infatti i macro-fattori del servizio (Tavole 4.57 e 4.58) la voce "Parcometri e posti disponibili" è la peggiore sia nel 2020 che nel 2021, nonostante nel 2021 tutti i fattori registrino un drastico calo di gradimento.

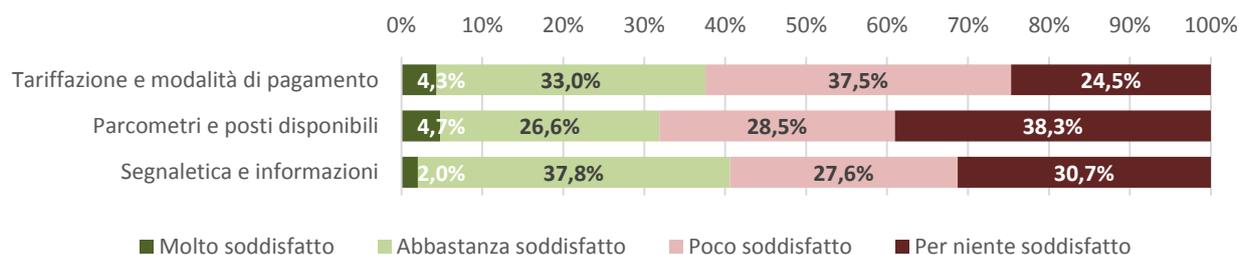
Tavola 4.57 Soddisfazione per macro-fattori della sosta su strada, anno 2020



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

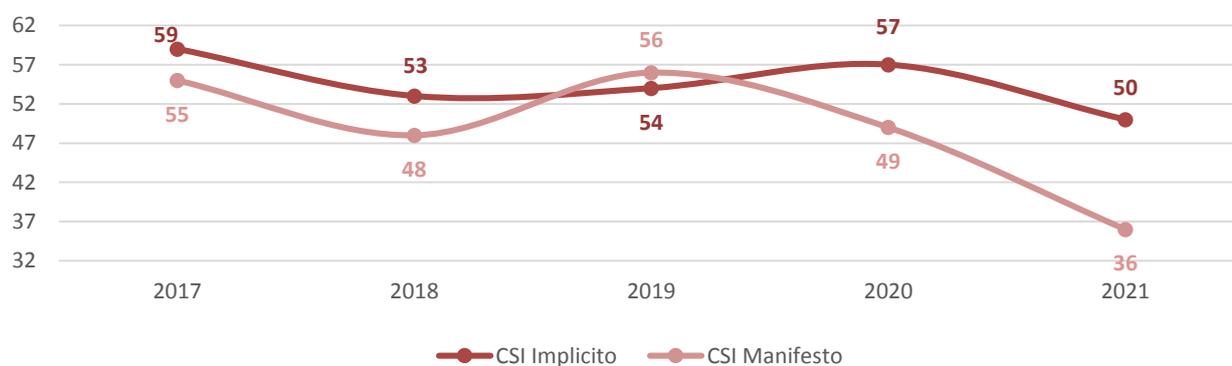


Tavola 4.58 Soddisfazione per macro-fattori della sosta su strada, anno 2021



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.59 Indici di soddisfazione complessiva della sosta su strada (2017-2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TABELLE QUALITÀ EROGATA RSM.

La rilevazione di RSM inoltre sintetizza tutti gli aspetti attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti attraverso i CSI la cui sufficienza è fissata alla soglia di 55 punti:

- **CSI Implicito**, indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali dei vari aspetti del servizio;
- **CSI Manifesto**, indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base del giudizio fornito prima dell'intervista;

Guardando all'ultimo quinquennio (Tavola 4.59) si registra una relativa oscillazione degli indici intorno alla sufficienza, con un andamento tendenziale negativo che nel 2021 delinea una insufficienza di entrambi.

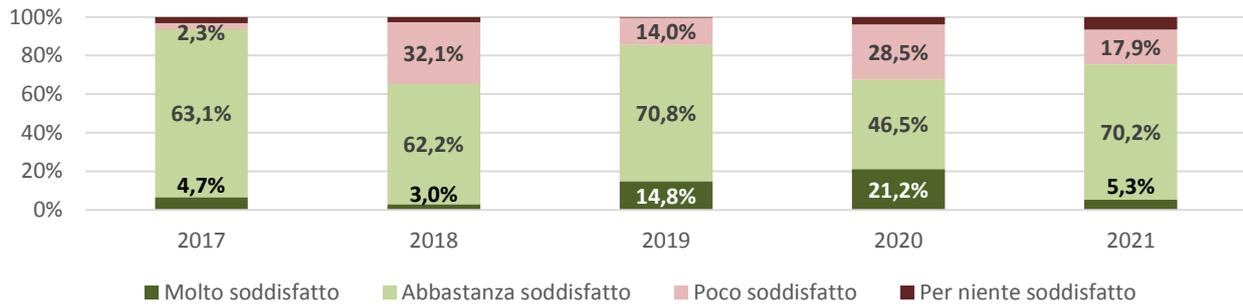
La sosta di scambio

Data l'estensione territoriale del servizio, l'indagine è stata distinguendo 5 zone: nord, est, ovest, sud-est, sud-ovest.

I parcheggi di scambio hanno ottenuto, nel corso degli anni, un giudizio maggiormente positivo rispetto alla sosta su strada. La differenza di voto tra le due tipologie di parcheggio è riconducibile in larga parte al diverso tipo di servizio offerto: la sosta di scambio, avvenendo prevalentemente in strutture video sorvegliate, è percepita come più sicura dagli utenti. La Tavola 4.60 riporta l'andamento complessivo del giudizio negli ultimi 5 anni, mentre le Tavole 4.61 e 4.62 rappresentano la soddisfazione degli utenti per comparti territoriali negli ultimi due anni.

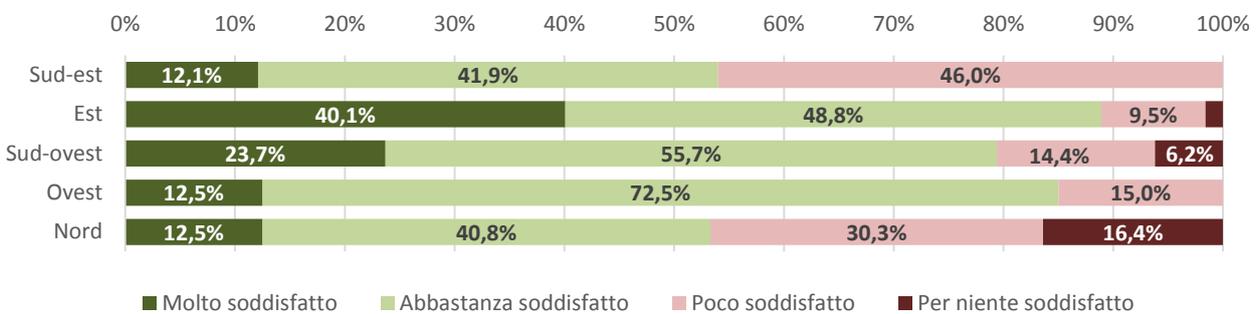


Tavola 4.60 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta di scambio (2017-2021)



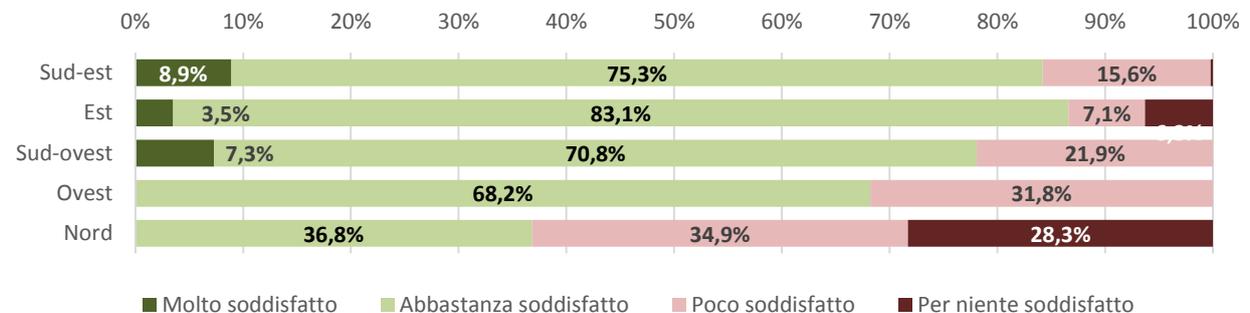
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.61 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta su strada, anno 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.62 Giudizio preliminare qualità percepita della sosta su strada, anno 2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Nel 2020 tutti gli ambiti registrano un'ampia soddisfazione, ad eccezione delle zone nord e sud-est che comunque ottengono valutazioni positive dalla maggioranza degli intervistati. Nella zona nord sono ricompresi i parcheggi di La Celsa (sito sotto il viadotto Giubileo del 2000, presso il quale i pendolari lamentano storicamente il degrado della zona) e quello di Jonio, presso il quale non sono installate le sbarre di accesso e che viene utilizzato in larga parte dai residenti come un parking privato e gratuito. Nella zona sud-est sono invece ricompresi i maggiori parcheggi di scambio delle linee A, B e C e risulta difficile, ad un livello così macroscopico, conoscere le ragioni dello scarso apprezzamento. È presumibile che a registrare i giudizi peggiori siano quelli di Anagnina, Laurentina e Grotte Celoni, che storicamente raggiungono la saturazione sin dalle prime ore del mattino, per ragioni legate alla limitatezza di posti disponibili rispetto alla domanda intermodale auto-metropolitana.



Successivamente, nella rilevazione 2021, anche per i parcheggi di scambio si registra una generale diminuzione del gradimento, legata alla ripresa degli spostamenti ed alla conseguente difficoltà di trovare posto. Vengono confermati come maggiormente critici gli ambiti nord (rilevazioni effettuate nei parcheggi La Giustiniana e Montebello) ed ovest (rilevazioni effettuate nei parcheggi Cipro e Battistini) dove l'offerta è storicamente più ridotta.

In ultimo la rilevazione RSM riporta, analogamente alla sosta su strada, un indice di soddisfazione degli utenti, che si rappresenta in Tavola 4.63. Complessivamente si registra un trend crescente dei CSI, sebbene l'indice manifesto mostri una maggiore volatilità.

Tavola 4.63 Indici di soddisfazione complessiva della sosta di scambio, 2017-2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

4.4 La rete periferica di Roma TPL

Il quadro contrattuale

Roma TPL è una società consortile a responsabilità limitata (impresa in fase di aggiornamento) che nel 2010 ha vinto una gara pubblica per la gestione di parte del servizio TPL di superficie, inerente alla cosiddetta "rete periferica", quantificata in circa 100 linee e 30 milioni di vett-km annue. Il contratto (Rep. n. 11966/2010 sottoscritto in data 7 ottobre 2010), scaduto nel 2018, è stato prorogato più volte per evitare l'interruzione del servizio pubblico. Con [DD 1070/2019](#) il DMST ha dato disposizione di disporre l'affidamento fino al 31 ottobre 2020 o comunque sino alla conclusione della procedura per l'individuazione del nuovo contraente: si sono succedute così ulteriori proroghe tecniche, fino all'ultima DD 1220/2021, che pone la scadenza al 31 ottobre 2022.

Oltre al servizio di trasporto pubblico locale, all'azienda sono affidate una serie di attività accessorie quali: manutenzione delle macchinette validatrici, attività di sorveglianza delle corsie protette e riservate, attività di comunicazione, informazione e rapporti con l'utenza.

Il contratto ha una struttura di tipo *gross cost*, pertanto l'azienda percepisce un corrispettivo onnicomprensivo dei costi sostenuti per l'esercizio. La titolarità dell'incasso dei biglietti è in capo ad ATAC, che svolge l'attività di esazione delle tariffe anche sugli autobus di Roma TPL. Al 31 dicembre 2020 la società risulta partecipata da COTRI al 66,7% e da Umbria TPL e Mobilità SpA al 33,3%. Nella Tavola 4.64 si sintetizza il quadro della regolamentazione contrattuale del TPL gestito da Roma TPL.



Tavola 4.64 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL di Roma TPL

Azienda	Contratto/ Affidamento di servizi	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma TPL S.c.a.r.l.	TPL di superficie	DGCa 96/2010	31/05/2018	DD 1220/2021	31/10/2022

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI E ATTI VARI.

La nuova gara

A luglio 2017 l'Amministrazione Capitolina ha proceduto, in vista della naturale scadenza del contratto, alla pubblicazione di un preavviso di gara che prevedeva la divisione del servizio in due lotti e la possibilità di incremento dei chilometri affidati da 30 a 45 milioni. Tale preavviso è stato poi ritirato a causa di errori legati all'importo e alla durata del contratto, oltre a questioni legate all'obbligo di acquisto di tutti gli autobus di Roma TPL, che avrebbe favorito il gestore uscente penalizzando gli eventuali subentranti.

Il 28 ottobre 2020 è stata pubblicata [la nuova gara](#) (CIG 76902860C5 e 7690337AD8) senza la previsione di aumento dei chilometri affidati. I termini del procedimento sono stati rimandati più volte a causa di un ricorso al TAR del Lazio inerente alla coerenza metodologica di individuazione del costo standard. Infine le società impugnanti hanno rinunciato al ricorso: l'apertura delle buste contenenti la documentazione amministrativa è avvenuta il 29 dicembre 2021, mentre la documentazione di integrazione al soccorso istruttorio è stata esaminata il 24, il 31 gennaio ed l'8 febbraio 2022. Dall'esame delle proposte sono risultate conformi ai termini di gara le offerte delle aziende rappresentate nella Tavola 4.65. In attesa dell'individuazione definitiva dei nuovi gestori, Roma TPL continua ad esercire il servizio della rete periferica in via transitoria, grazie alla proroga tecnica concessa tramite le DD del DMST.

Tavola 4.65 Concorrenti ammessi nuova gara TPL periferico

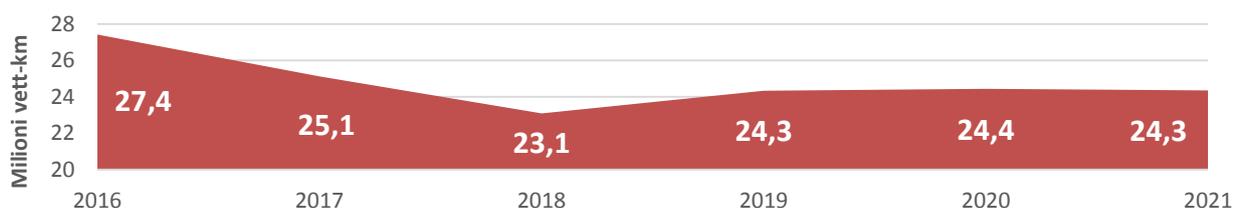
Lotto	Concorrenti ammessi
1	RTI Autoservizi Troiani srl con Società Autolinee Pubbliche SAP arl
	Busitalia - Sita Nord srl
2	RTI Trotta Bus Services spa con Autoservizi Tuscia srl e Bus International Service
	Busitalia - Sita Nord srl

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [VERBALE DI GARA PUBBLICATO IL 02/03/2022](#).

Dati quantitativi – La produzione chilometrica

Nel 2021 Roma TPL ha prodotto un totale di 24,3 milioni di vett-km effettivi (conteggiati escludendo dal totale elaborato da RSM le corse perse giustificate, le corse perse per sciopero e aggiungendo quelle integrate). Il risultato fa registrare un -0,4% rispetto al 2020 (24,4 milioni). La Tavola 4.66 riporta l'andamento della produzione chilometrica negli ultimi anni.

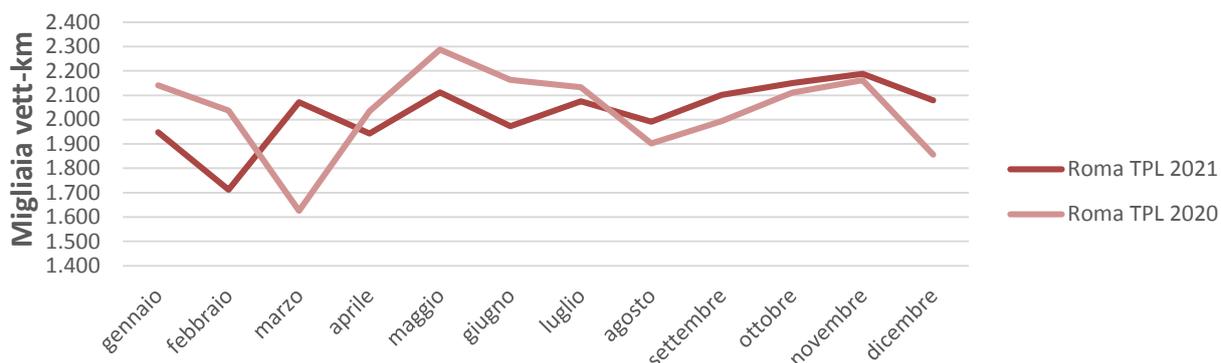
Tavola 4.66 Produzione vett-km Roma TPL (2016-2021)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Tavola 4.67 Produzione vett-km Roma TPL 2020/2021

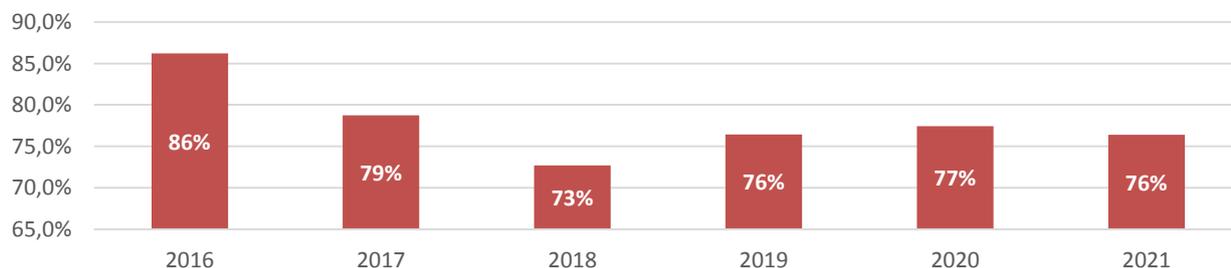


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Dopo il crollo avvenuto nel 2018, la produzione si è stabilizzata poco sopra i 24 milioni di vett-km. I dati della produzione mensile dell’ultimo biennio sono rappresentati nella Tavola 4.67, che evidenzia una minore variabilità stagionale della produzione nell’ultimo anno.

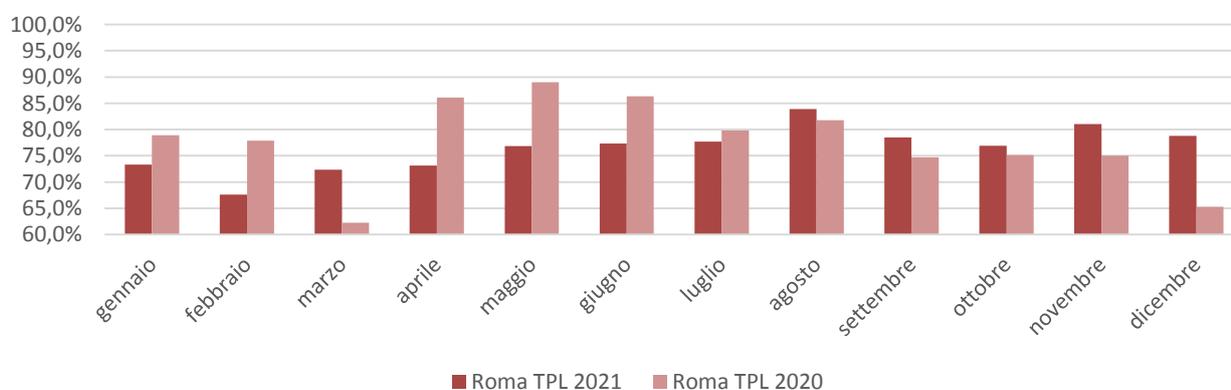
Se si rapporta il servizio effettuato con il programma di esercizio (Tavola 4.68), si rileva che l’azienda non riesce ad erogare da cinque anni a questa parte neanche l’80% del servizio previsto. Questa tendenza è mantenuta anche nel biennio 2020/2021, sebbene nell’ultima parte dell’anno il 2021 veda un miglioramento rispetto all’anno precedente (Tavola 4.69).

Tavola 4.68 Percentuale servizio reso su programmato 2016-2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.69 Percentuale servizio reso su programmato 2020/2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Dati quantitativi – Le corse perse

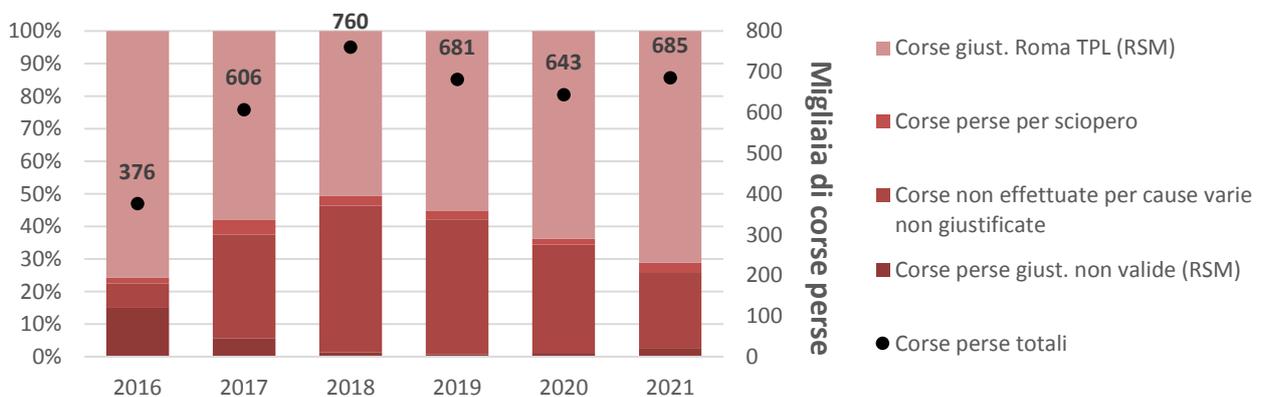
Nel 2021 Roma TPL ha perso complessivamente 684.992 corse, segnando un rialzo rispetto al 2020, anno nel quale sono state perse 643.459 corse. Le scarse performance non sono esclusivamente riconducibili all'età della flotta, che tra il 2011 ed il 2016 è stata integralmente sostituita: al 2020 l'età media dei bus Roma TPL era di 7,7 anni, contro i 9,9 di ATAC. Nel dettaglio, più della metà della perdita delle corse avviene per cause giustificate, certificate dall'Agenzia RSM. Tali cause, definite all'interno del CdS, hanno per lo più un carattere esogeno: incidenti, deviazioni stradali, manifestazioni ecc. Vengono tuttavia riconosciute all'azienda come corse "giustificate" anche quelle non effettuate per guasto all'autobus (Tavola 4.70). La Tavola 4.71 rappresenta il dettaglio delle corse perse da Roma TPL negli ultimi cinque anni.

Tavola 4.70 Tabella delle cause per corse perse "giustificabili" di Roma TPL

Codice giustificazione	Descrizione giustificazione
A	Malore autista o utente
B	Passaggio ostruito
C	Chiusura al traffico
D	Deviazione percorso
E	Elaborazione dati
F	Vettura non vestita / Codice errato
G	Sistema di bordo AVM guasto
H	Incidente coinvolti
I	Incidente non coinvolti
J	In attesa sistema di bordo
L	Lavori stradali
M	Manifestazioni
N	Dati non disponibili
R	Guasto bus
S	Variazione di servizio richiesto da ATAC
T	Rallentamento per traffico
V	Atti vandalici
X	Aggiornamento GPRS

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CAPITOLATO SPECIALE CDS ROMA TPL.

Tavola 4.71 Corse perse da Roma TPL (2017/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Dati economici

Roma TPL, essendo un operatore privato, non è soggetta ai medesimi obblighi di trasparenza in materia di bilancio di ATAC e la raccolta delle informazioni economiche sull'azienda è accessibile presso il [Registro delle Imprese](#). L'ultimo bilancio disponibile al momento della redazione di questa Relazione è quello relativo al 2020. Roma TPL ha storicamente registrato il pareggio di bilancio, fatta eccezione per il 2019 nel quale l'azienda ha ottenuto un attivo di 5.623 euro.

Dati economici – Valore della produzione

Guardando ai ricavi, Roma TPL ha registrato nell'ultimo biennio disponibile un incremento sia degli introiti legati alle prestazioni ricadenti sostanzialmente nel perimetro del CdS stipulato con Roma Capitale (+12,5% nel 2020 rispetto al 2018), sia degli "altri ricavi e proventi" riconducibili a ulteriori servizi (+10,2%). La Tavola 4.72 riporta l'andamento del valore della produzione negli ultimi anni.

Tavola 4.72 Valore della produzione Roma TPL (2015-2020)

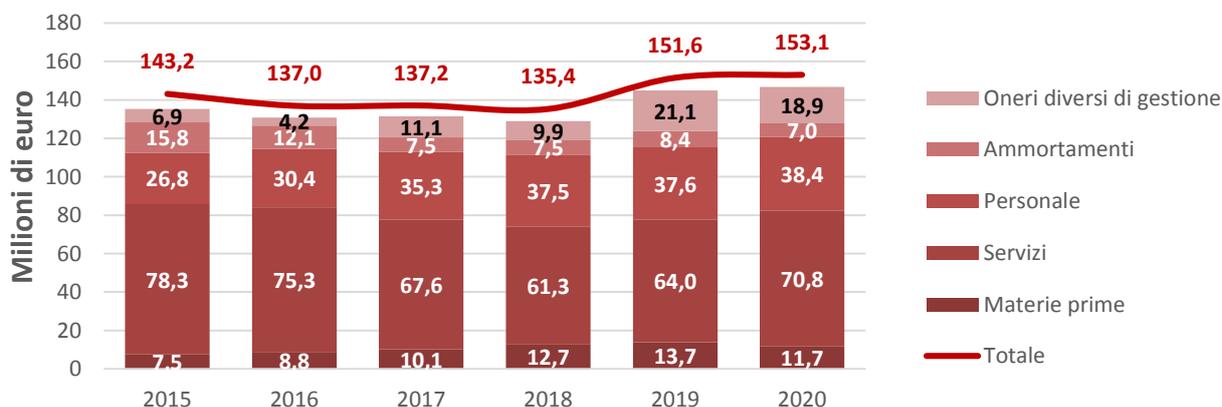


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL.

Dati economici – Costi della produzione

Relativamente ai costi della produzione, l'azienda ha conosciuto nel biennio 2019-2020 un netto incremento dei costi, più nel particolare nella voce "oneri diversi di gestione" che ricomprende le penalità per inadempienze contrattuali. Nel 2020 questa voce è stata parzialmente riassorbita grazie alla sospensione delle penali imposta dalla [L. 27/2020](#). È aumentato nello stesso anno, tuttavia, il TPL reso da operatori terzi esterni alla società e richiesto per incrementare l'offerta del trasporto pubblico. Così facendo i costi di produzione sono passati dai 135 milioni di euro del 2018 ai 153,1 del 2020 (+13%). Le Tavole 4.73 e 4.74 riportano rispettivamente i costi complessivi di produzione e il dettaglio della voce "servizi".

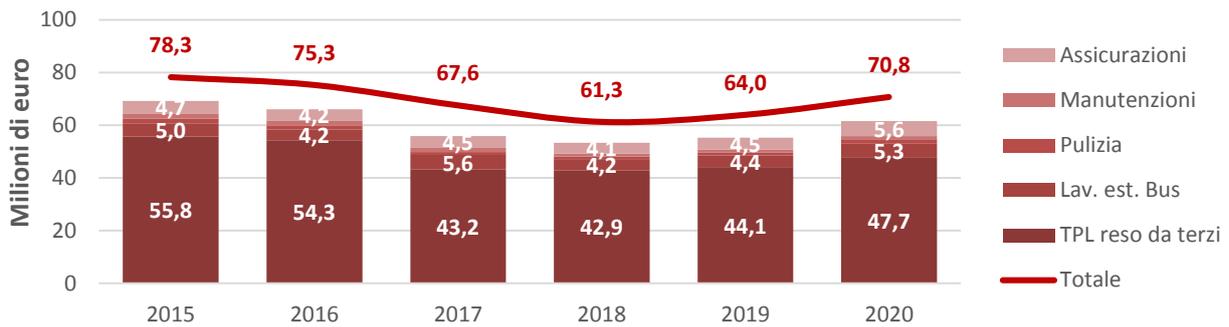
Tavola 4.73 Costi della produzione Roma TPL (2015-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL.

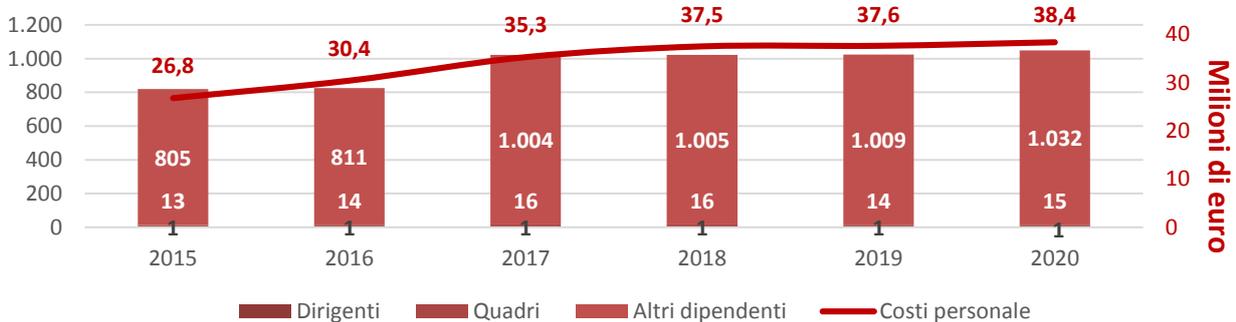


Tavola 4.74 Costi legati ai servizi Roma TPL (2015-2020)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL.

Tavola 4.75 Costo del personale e forza aziendale di Roma TPL (2015-2020)



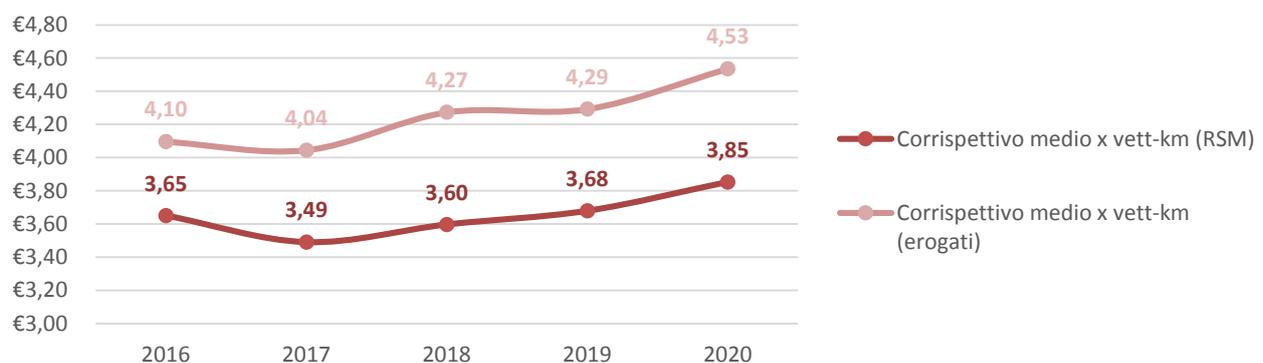
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL.

Guardando al personale, la forza lavoro ha registrato un “balzo” di circa 150 dipendenti tra il 2016 ed il 2017, a seguito dell’acquisizione delle quote del socio Viaggi & Turismo Marozzi da parte di COTRI, che è divenuto l’attuale socio di maggioranza. Dal 2017 in poi sia il personale che le spese ad esso legate sono rimaste pressoché stabili (Tavola 4.75).

Dati economici – Parametri e indici

Diversamente dagli accordi contrattuali con ATAC, il corrispettivo per vett-km di Roma TPL è inteso come comprensivo al 100% dei costi legati alla produzione del servizio. Tale corrispettivo fissato a base di gara è aggiornato annualmente a giugno da Roma Capitale in base all’andamento dell’indice ISTAT – FOI del settore trasporti. Nella Tavola 4.76 il corrispettivo medio annuo erogato dal Comune con il metodo di calcolo di RSM è confrontato con il corrispettivo percepito dall’azienda escludendo i km non percorsi per cause giustificate.

Tavola 4.76 Ricavi da traffico unitari di Roma TPL (2016-2020)



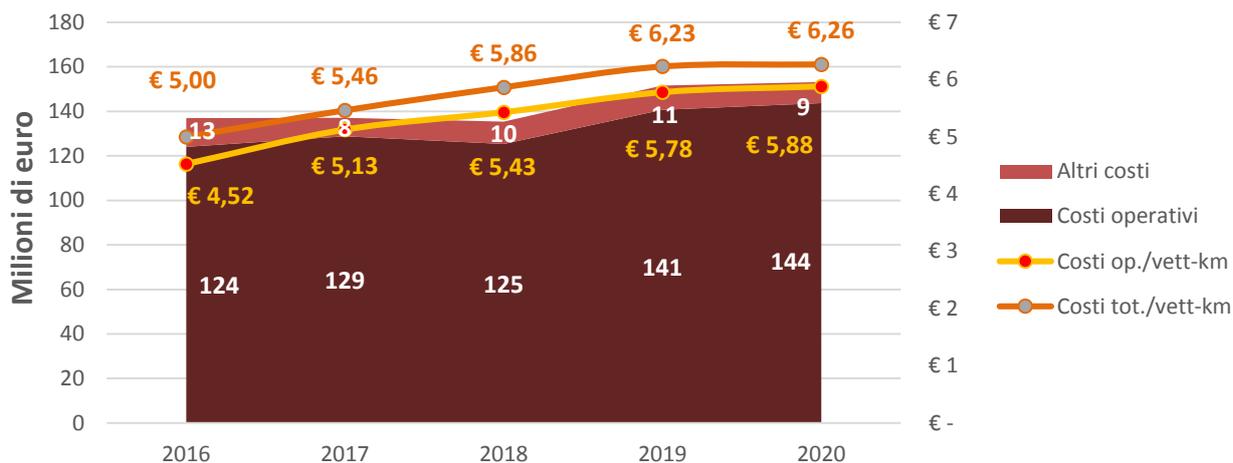
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL E DATI RSM.



Come si può osservare le corse perse per cause giustificate contribuiscono ad incrementare sensibilmente i ricavi da traffico, in quanto l'azienda viene comunque pagata per il servizio non svolto.

Guardando invece alle uscite, si osserva come negli ultimi anni il rapporto tra costi e vett-km sia aumentato in ragione dell'incremento dei costi totali e della diminuzione dei chilometri effettivamente erogati (Tavola 4.77). Inoltre, la riduzione del chilometraggio fa corrispondere una diminuzione della produttività per dipendente ed un incremento dei costi del personale sui costi operativi, questi ultimi aumentati a causa dell'affidamento di parte della rete a terzi e alle spese assicurative (Tavola 4.78).

Tavola 4.77 Andamento dei costi e vett-km Roma TPL (2016-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL E DATI RSM.

Tavola 4.78 Andamento costi e produttività dipendenti Roma TPL 2016-2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCIO ROMA TPL E DATI RSM.

Dati qualitativi – Qualità erogata Roma TPL

Il monitoraggio della qualità erogata del servizio reso da Roma TPL è affidato, così come per ATAC, all'Agenzia RSM che in contraddittorio con l'azienda valuta i report che la stessa consegna coerentemente con le tempistiche definite dal CdS.



Nel dettaglio sono controllati:

- i tempi di consegna delle rendicontazioni mensili, con una penale di 0,03 euro per vett-km per ogni settimana di ritardo;
- l'indice di regolarità mensile, con una penale di 10.000 euro per ogni 0,5% al di sotto del valore standard di riferimento del 92%;
- il mancato servizio, con una penale per corsa persa non giustificabile pari a 10 euro;
- la qualità erogata, valutata in trimestri (il monitoraggio prevede tuttavia il controllo di voci diverse rispetto a quelle di ATAC, rendendo i punteggi di qualità erogata dalle due aziende non confrontabili).

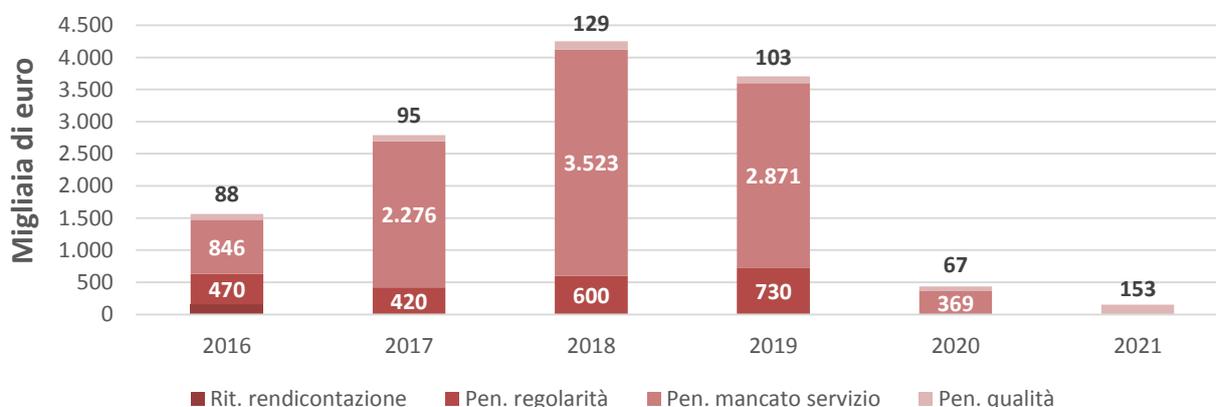
Inoltre, a differenza di ATAC, viene fissata esclusivamente una soglia-obiettivo senza margini di tolleranza. Per superare questo limite della non confrontabilità tra le due aziende si è ritenuto opportuno, nella nuova gara del TPL periferico, di uniformare il sistema di controllo della qualità richiesta allo stesso previsto per entrambi i CdS in essere con ATAC.

Nella Tavola 4.79 sono state riportate le penali comminate a Roma TPL, comprensive di tutti gli aspetti soggetti a sanzione, mentre nella Tavole 4.80 e 4.81 sono riportati i risultati in termini di qualità erogata.

Come si evince dalle tavole seguenti, il conteggio delle penali di Roma TPL include non solo gli aspetti di qualità erogata e regolarità, che incidono per una quota marginale, ma anche un malus legato alle corse non effettuate. Questo aspetto è assente nel CdS di ATAC alla quale, in caso di corsa non effettuata, non viene semplicemente riconosciuto il corrispettivo da contratto. Viceversa, sono considerate "giustificate" a Roma TPL tutte le corse perse per guasto a bus, mentre ad ATAC non viene riconosciuto in questa casistica alcun corrispettivo. Questa differenza pone le due aziende in una situazione di disparità che verrà superata solo con il nuovo affidamento.

In particolare si rileva il calo qualitativo dei sistemi di informazione all'utenza, con l'indicatore dei sistemi multimediali (ad esempio le televisioni di bordo) ampiamente sotto la soglia obiettivo (solo il 16% è risultato conforme nell'ultima rilevazione del 2021 contro il 57% del 1° trimestre 2016) e l'indicatore sui cartelli informativi che si attesta al 64% (era al 77% all'inizio del 2016). Restano sopra soglia obiettivo, ma comunque in calo dal 2016, gli indicatori di percorso e gli annunci di prossima fermata. Sono stabili i rilevamenti sulla pulizia, la manutenzione dei veicoli ed il confort di bordo, sebbene risulti anomalo il dato sulla climatizzazione registrato nel 3° trimestre 2021 (63%) rispetto alla serie storica (sempre sopra la soglia dell'80%).

Tavola 4.79 Andamento sanzioni Roma TPL (2016-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Tavola 4.80 Tabella qualità erogata Roma TPL (2016-2018)

Indicatori qualità erogata	Obiettivo	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017	I trim. 2018	II trim. 2018	III trim. 2018	IV trim. 2018
Sistema di informazione all'utenza													
Indicatori Percorso	80%	97,0%	97,0%	97,0%	98,0%	94,0%	96,0%	96,0%	94,0%	93,0%	91,0%	94,0%	91,0%
Cartelli informativi		77,0%	77,0%	77,0%	81,0%	71,0%	72,0%	73,0%	79,0%	70,0%	67,0%	75,0%	74,0%
Sist. informativo multimediale		57,0%	52,0%	57,0%	39,0%	43,0%	39,0%	41,0%	47,0%	29,0%	31,0%	31,0%	39,0%
Annuncio pross. fermata		90,0%	97,0%	90,0%	96,0%	95,0%	94,0%	95,0%	95,0%	96,0%	85,0%	97,0%	91,0%
Pulizia													
Pulizia esterna	80%	79,0%	81,0%	79,0%	81,0%	73,0%	82,0%	83,0%	79,0%	76,0%	79,0%	79,0%	77,0%
Pulizia interna		75,0%	77,0%	75,0%	78,0%	73,0%	80,0%	82,0%	81,0%	79,0%	74,0%	74,0%	75,0%
Graffiti e scritte		80,0%	72,0%	80,0%	73,0%	80,0%	81,0%	85,0%	83,0%	85,0%	80,0%	77,0%	76,0%
Carrozzeria		92,0%	88,0%	92,0%	90,0%	87,0%	86,0%	90,0%	91,0%	92,0%	84,0%	85,0%	87,0%
Confort di bordo													
Illuminazione	80%	96,0%	95,0%	95,0%	91,0%	92,0%	93,0%	94,0%	92,0%	91,0%	88,0%	91,0%	86,0%
Sedili		90,0%	88,0%	88,0%	87,0%	86,0%	86,0%	86,0%	85,0%	89,0%	81,0%	80,0%	85,0%
Climatizzazione		99,0%	98,0%	98,0%	99,0%	99,0%	98,0%	98,0%	100,0%	98,0%	92,0%	90,0%	96,0%
Validatori biglietti		92,0%	100,0%	95,0%	96,0%	96,0%	96,0%	96,0%	95,0%	94,0%	93,0%	97,0%	95,0%
Efficienza e sicurezza di bordo													
Manutenzione programmata	95%	n. r.*	n. r.*	n. r.*	n. r.*	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Funz. knelling e rampa disabili		99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,9%	100,0%	98,2%	95,6%	100,0%	100,0%	100,0%
Efficienza comandi posto disabili		99,6%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%
Media qualità erogata		88%	89%	89%	88%	86%	87%	89%	89%	86%	84%	86%	86%
PENALE QUALITÀ EROGATA [euro]		16.000 euro	21.000 euro	26.000 euro	25.000 euro	30.000 euro	24.500 euro	23.000 euro	17.500 euro	33.000 euro	34.500 euro	32.000 euro	29.500 euro

(*) non rilevata.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.81 Tabella qualità erogata Roma TPL (2019-2021)

Indicatori qualità erogata	Obiettivo	I trim. 2019	II trim. 2019	III trim. 2019	IV trim. 2019	I* trim. 2020	II** trim. 2020	III trim. 2020	IV trim. 2020	I trim. 2021	II trim. 2021	III trim. 2021	IV trim. 2021
Sistema di informazione all'utenza													
Indicatori Percorso	80%	91,0%	86,0%	86,0%	92,0%	93,0%	-	89,0%	91,0%	92,0%	93,0%	89,0%	88,0%
Cartelli informativi		73,0%	77,0%	80,0%	78,0%	67,0%	-	76,0%	79,0%	72,0%	73,0%	73,0%	64,0%
Sist. informativo multimediale		37,0%	28,0%	35,0%	29,0%	39,0%	-	28,0%	26,0%	28,0%	20,0%	19,0%	16,0%
Annuncio pross. fermata		92,0%	96,0%	92,0%	94,0%	97,0%	-	93,0%	93,0%	92,0%	91,0%	86,0%	86,0%
Pulizia													
Pulizia esterna	80%	82,0%	81,0%	85,0%	86,0%	88,0%	-	80,0%	80,0%	78,0%	88,0%	92,0%	80,0%
Pulizia interna		79,0%	82,0%	86,0%	89,0%	91,0%	-	86,0%	89,0%	90,0%	98,0%	92,0%	85,0%
Graffiti e scritte		78,0%	87,0%	84,0%	85,0%	89,0%	-	87,0%	88,0%	84,0%	89,0%	90,0%	86,0%
Carrozzeria		88,0%	93,0%	90,0%	89,0%	88,0%	-	80,0%	90,0%	92,0%	92,0%	93,0%	88,0%
Confort di bordo													
Illuminazione	80%	86,0%	88,0%	90,0%	93,0%	92,0%	-	89,0%	91,0%	90,0%	86,0%	90,0%	88,0%
Sedili		87,0%	94,0%	92,0%	94,0%	95,0%	-	89,0%	93,0%	95,0%	98,0%	97,0%	92,0%
Climatizzazione		91,0%	96,0%	91,0%	93,0%	95,0%	-	75,0%	97,0%	90,0%	86,0%	63,0%	86,0%
Validatori biglietti		97,0%	92,0%	96,0%	93,0%	98,0%	-	85,0%	95,0%	95,0%	97,0%	96,0%	94,0%
Efficienza e sicurezza di bordo													
Manutenzione programmata	95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100 %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Funzionamento knelling e rampa disabili		100,0%	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%	-	93,0%	93,0%	97,0%	95,7%	93,8%	99,0%
Efficienza comandi posto disabili		100,0%	99,5%	98,7%	100,0%	98,1%	-	100,0%	96,0%	96,0%	97,9%	100,0%	83,1%
Media qualità erogata		86%	87%	88%	88%	89%	-	84%	87%	86%	88%	86%	83%
PENALE QUALITÀ EROGATA		26.500 euro	27.500 euro	22.500 euro	26.500e uro	27.000 euro	0 euro	30.500 euro	28.500 euro	31.000 euro	33.500 euro	42.500 euro	46.000e uro

(*) penali conteggiate fino al 22 febbraio 2020;

(**) penali sospese in osservanza della L. 27/2020.

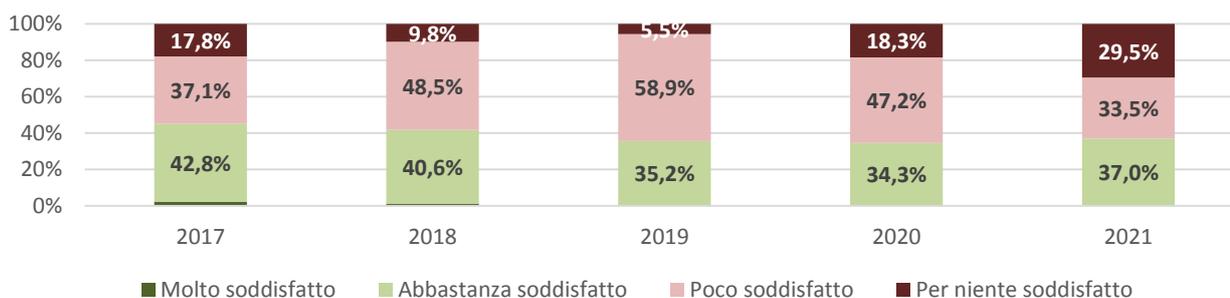
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI TABELLE QUALITÀ EROGATA RSM.



Dati qualitativi – Qualità percepita TPL di superficie

Come detto nel capitolo 4.2.10, RSM cura la progettazione della metodologia ed effettua la rilevazione della qualità attesa e percepita dei servizi di superficie erogati da ATAC e Roma TPL. Sebbene i giudizi preliminari e definitivi siano scissi per azienda, l'analisi dei macro-fattori così come quella dei CSI riguarda tutta la rete di superficie senza distinzione di gestore. Nella Tavola 4.82 sono rappresentati i giudizi finali per quanto riguarda il servizio di Roma TPL.

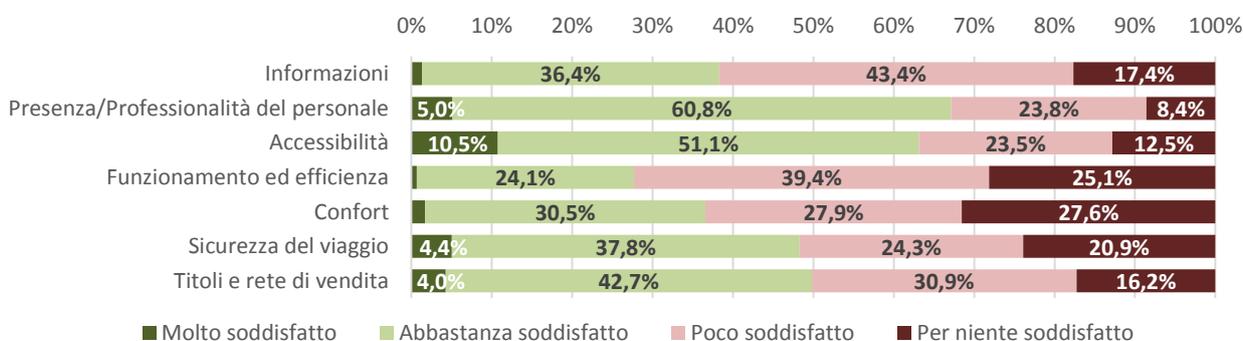
Tavola 4.82 Giudizio finale qualità percepita della rete Roma TPL (2017-2021)



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

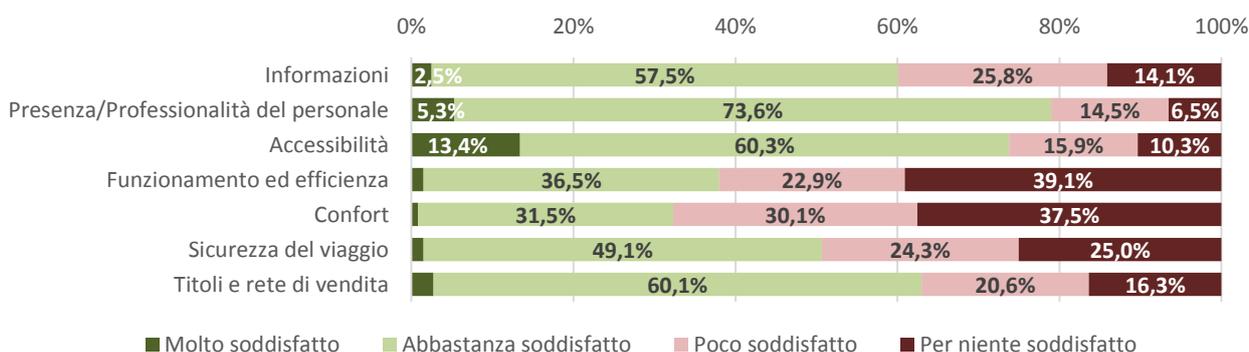
L'esito del monitoraggio della rete di Roma TPL segue lo stesso andamento del giudizio sulla rete ATAC, sebbene gli utenti soddisfatti siano di qualche misura superiore rispetto a quelli della municipalizzata. Guardando nei dettagli dei macro-fattori (Tavole 4.83 e 4.84), che valutano la rete di superficie senza distinguere il gestore, si rileva che i principali aspetti critici riguardano il funzionamento del servizio, il sistema delle informazioni ed il confort di viaggio.

Tavola 4.83 Soddisfazione per macro-fattori della rete totale di superficie, anno 2020



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Tavola 4.84 Soddisfazione per macro-fattori della rete totale di superficie, anno 2021



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Tavola 4.85 Indici di soddisfazione complessiva della rete totale di superficie (2017-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI REPORT QUALITÀ PERCEPITA RSM.

In ultimo si dà rilievo dell'indice di soddisfazione degli utenti (Tavola 4.85), piuttosto altalenante, e comunque ben sotto la soglia della sufficienza negli ultimi anni.

4.5 Le segnalazioni sul servizio

In continuità con gli scorsi anni, l'ACoS ha monitorato le segnalazioni riguardanti la mobilità cittadina. Per cercare di migliorare l'ordine dei contenuti, il capitolo delle segnalazioni è stato diviso in tre paragrafi: le segnalazioni SUS/CDC, le segnalazioni ricevute da ATAC, il monitoraggio dell'account twitter @InfoAtac.

Il biennio 2020-2021 ha rappresentato, anche nell'ambito delle segnalazioni, una fase peculiare che ha visto in particolare per il 2020 la necessità di gestire i rimborsi agli abbonamenti, ai sensi dall'art. 200, comma 1, del [DL 34/2020](#).

Le segnalazioni del SUS e della CDC

In ossequio alla [DGCa 20/2017](#) ed alla [MGCa 46/2018](#), Roma Capitale si è dotata a partire da aprile 2021 della [Casa Digitale del Cittadino \(CDC\)](#) che ha progressivamente assorbito i vari canali di segnalazione precedentemente attivi, tra cui il Sistema Unico di Segnalazione (SUS), in un'ottica di superare la "logica dei silos" dei tradizionali sistemi informativi, secondo la quale le componenti dei sistemi sono isolati e non sono in grado di comunicare tra loro. La transizione dal SUS alla CDC ha reso non confrontabili i dati tra il 2020 ed il 2021.

SUS

Nell'anno 2020 e nel primo trimestre del 2021 il SUS ha ricevuto 10.106 segnalazioni, di cui 7.942 nel 2020. Di queste 348 sono state reindirizzate ad ATAC ed alla Agenzia RSM, come riportato nella Tavola 4.86. Le pubblicazioni del dataset sono state poi sospese nel 2021 con la seguente tempistica: marzo 2021 ultima pubblicazione nuove segnalazioni, maggio 2021 chiusura delle segnalazioni aperte.

Tavola 4.86 SUS: segnalazioni sulla mobilità 01-2020/05-2021

Argomento	Reclami	Segnalazioni	Suggerimenti	Apprezzamenti	Totale
Mobilità e Trasporti	648	9.441	16	1	10.106
di cui:					
ATAC			259		
RSM			89		

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PORTALE OPEN DATA DI ROMA CAPITALE.



CDC

La Casa Digitale del Cittadino, introdotta a partire da aprile 2021 è un progetto realizzato con il sostegno dell'Unione Europea, Fondi strutturali e di investimento PON METRO 2014-2020 che ha sostituito il SUS. Dopo tre mesi di sperimentazione, il servizio è andato definitivamente a regime a luglio 2021. La principale innovazione avvenuta con questo nuovo sistema risiede nell'interistituzionalità e nell'interdisciplinarietà dei dataset, che raccolgono tutte le segnalazioni dei cittadini.

Per quanto riguarda l'argomento mobilità e trasporti, nel corso del 2021 (da aprile a dicembre) sono state raccolte 1.779 segnalazioni, di cui 950 smistate alle aziende di mobilità competente (Tavola 4.87).

Guardando al dettaglio delle segnalazioni, si registra che quasi il 50% di queste riguarda i mezzi di trasporto o gli impianti (stazioni, fermate...) e la viabilità. Una parte residuale, ma certamente non trascurabile, contesta invece il comportamento alla guida del personale (che non riguarda solo il TPL, ma anche taxi/NCC). La ripartizione delle segnalazioni in ingresso è riportata nella Tavola 4.88.

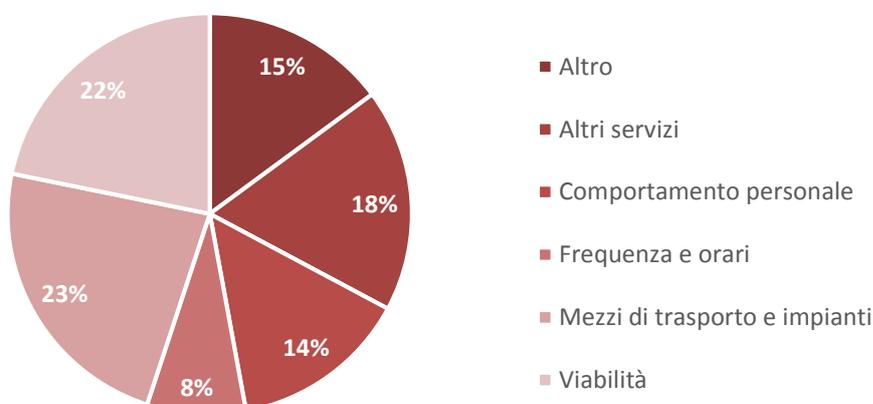
Il CDC, unendo diverse fonti di segnalazione, fornisce informazioni riguardanti sia la provenienza della segnalazione che il successivo smistamento verso le aziende di mobilità. Le successive Tavole 4.89 e 4.90 riportano il dettaglio della ripartizione delle segnalazioni inerenti alla mobilità ed i trasporti in entrata ed in uscita.

Tavola 4.87 CDC: segnalazioni sulla mobilità (aprile 2021/dicembre 2021)

Argomento: mobilità e trasporti					
Ricevute	Reclami		Segnalazioni		Totale
	1.293		486		1.779
di cui smistate a:	ATAC	RSM	ROMA TPL		Totale
	642	231	77		950

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PORTALE OPEN DATA DI ROMA CAPITALE.

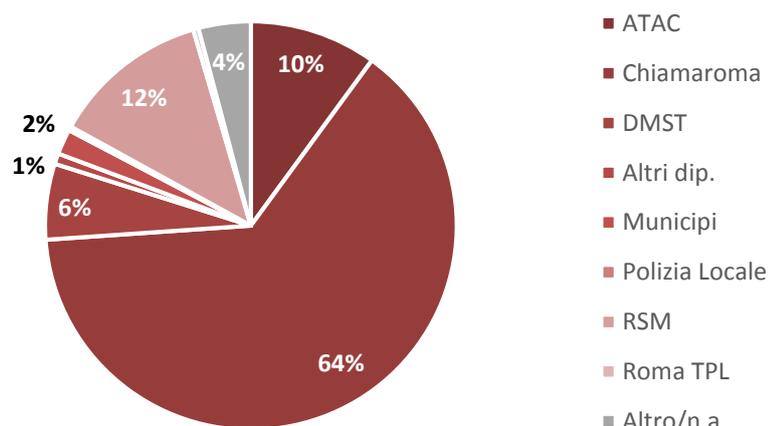
Tavola 4.88 CDC: tipologia delle segnalazioni in ingresso



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PORTALE OPEN DATA DI ROMA CAPITALE.

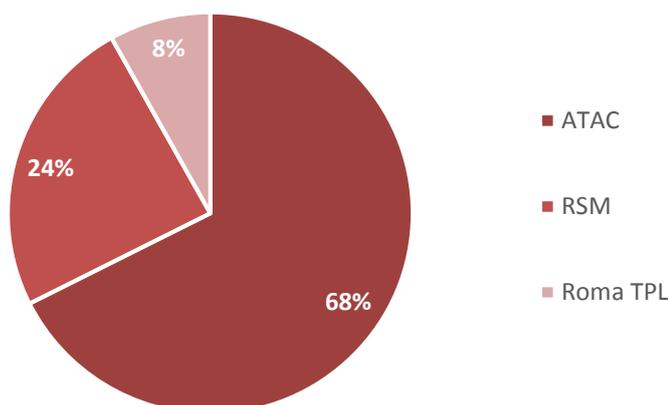


Tavola 4.89 CDC: provenienza delle segnalazioni chiuse



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PORTALE OPEN DATA DI ROMA CAPITALE.

Tavola 4.90 CDC: destinazione delle segnalazioni chiuse



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PORTALE OPEN DATA DI ROMA CAPITALE.

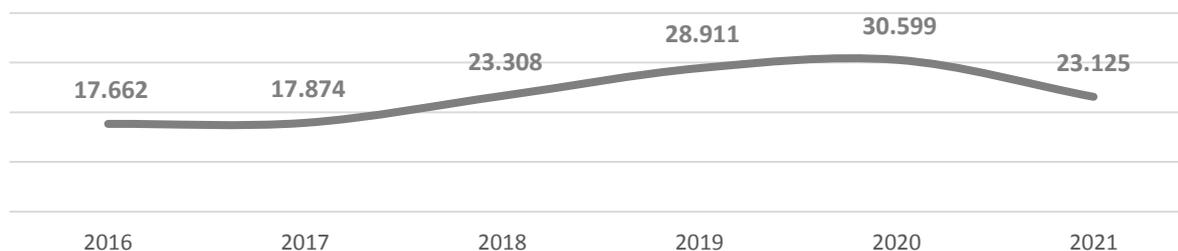
Come si evince dalla Tavola 4.89, la maggior parte delle segnalazioni (il 64%) sono state ricevute con il ChiamaRoma 060606, mentre la restante parte è arrivata agli organi amministrativi competenti per mezzo della piattaforma digitale. È plausibile che il ridotto numero di segnalazioni ricevute sulla piattaforma sia dovuto alla scarsa dimestichezza dei cittadini con il nuovo strumento ed alla necessità di registrarsi tramite SPID/CNS/CIE: queste limitazioni saranno probabilmente in parte superate via via che il servizio prende piede, grazie alla maggiore consuetudine d'uso, anche se i sistemi di registrazione digitale rimangono un fattore di complicazione, specialmente per le fasce meno giovani della popolazione.

Le segnalazioni ricevute da ATAC

Per ciò che concerne le segnalazioni ricevute direttamente da ATAC, il 2020 ha rappresentato il momento di picco con 30.599 ticket inerenti alla mobilità pubblica, determinati in buona parte dalle richieste di rimborso di cui al [DL 34/2020](#). Per quanto riguarda 2021 il dato registra una flessione, avendo superato le particolari richieste del 2020. Nelle Tavole 4.92 si rappresenta il numero di segnalazioni sulla mobilità pubblica, mentre nelle Tavole 4.93 e 4.94 sono rappresentati i dati di dettaglio del 2020 e del 2021.

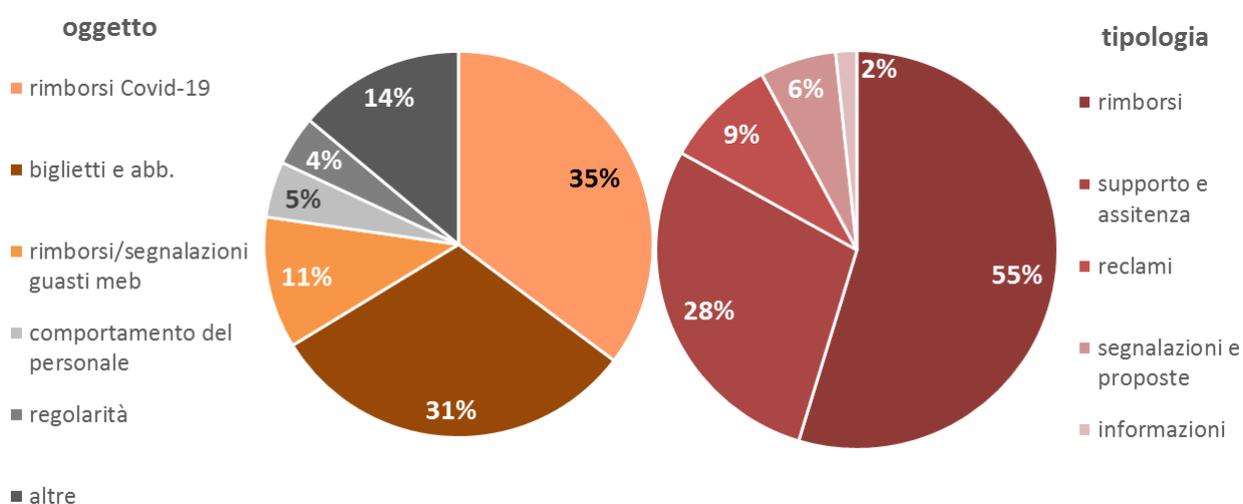


Tavola 4.92 Segnalazioni sul TPL (2016-2021)



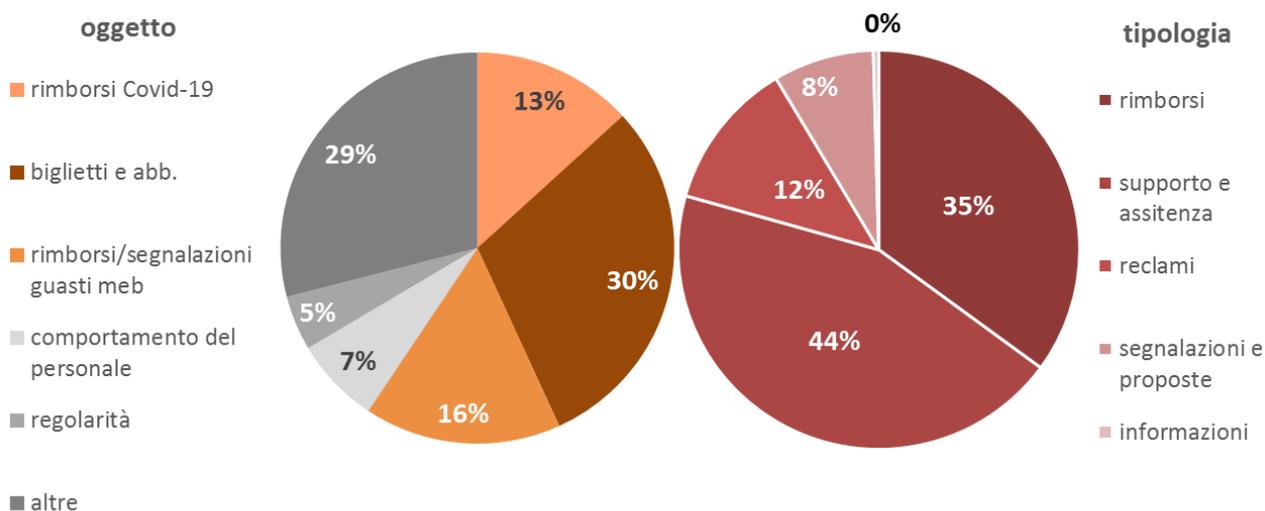
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

Tavola 4.93 Ripartizione segnalazioni sul TPL, anno 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

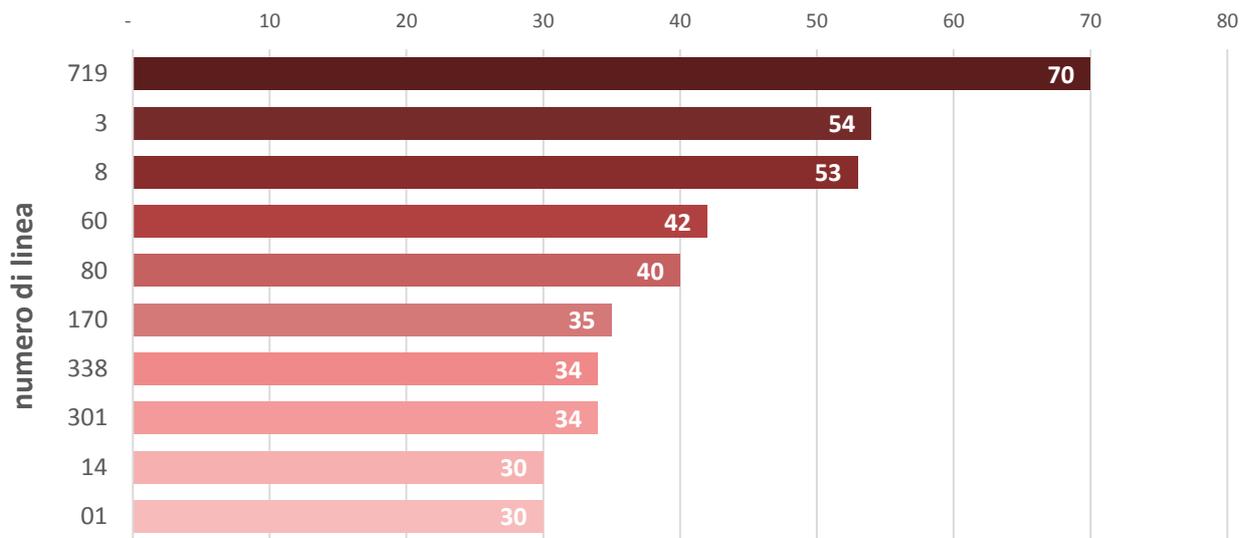
Tavola 4.94 Ripartizione segnalazioni sul TPL, anno 2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

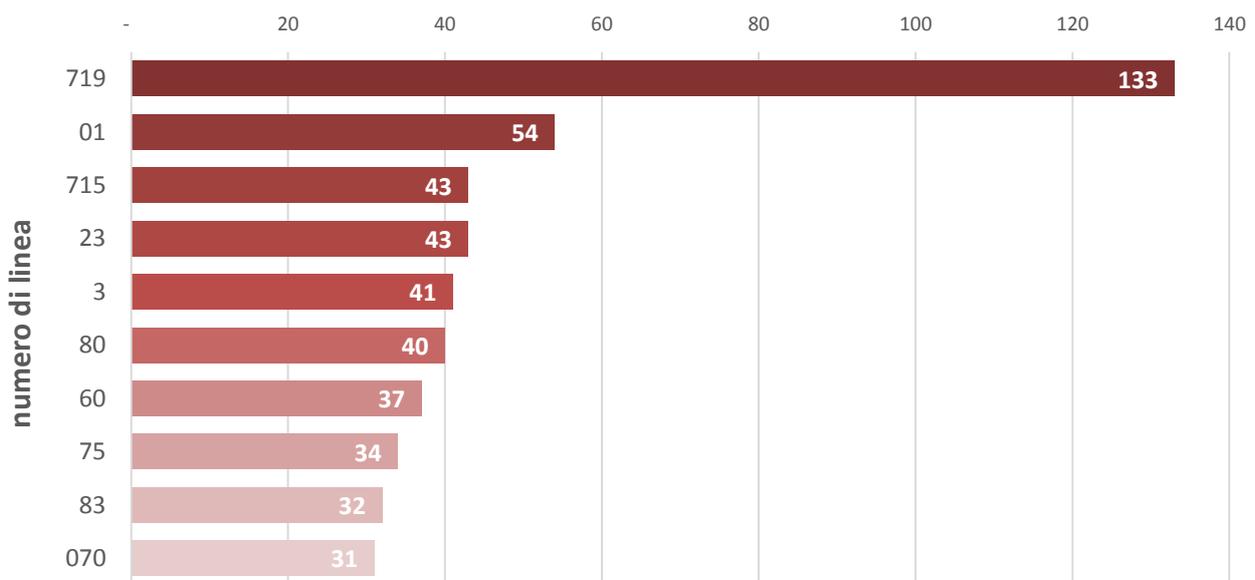


Tavola 4.95 Le 10 linee più segnalate di ATAC (2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

Tavola 4.96 Le 10 linee più segnalate di ATAC (2021)



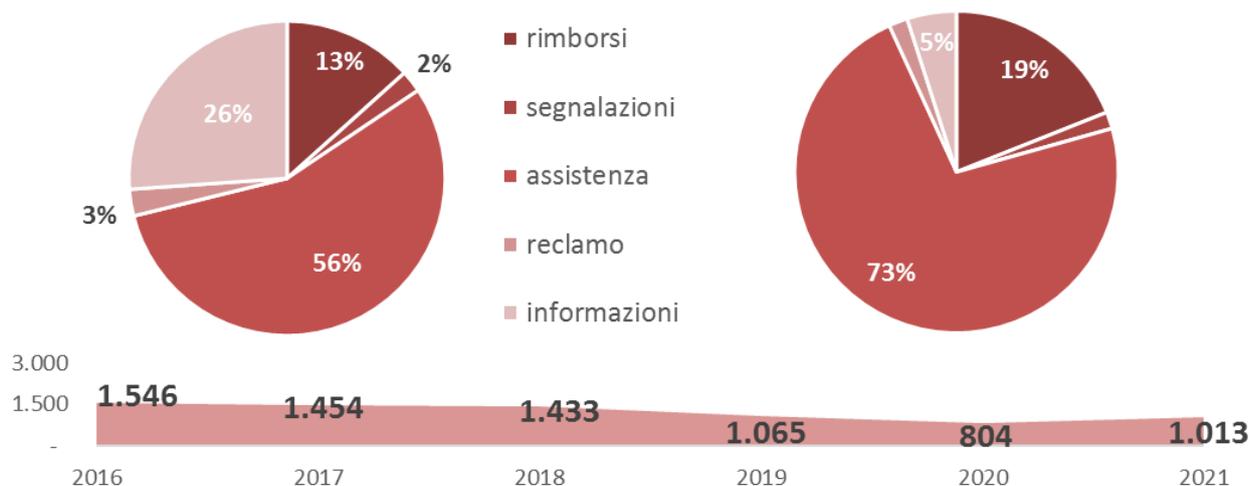
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

Guardando alle linee di trasporto nello specifico, la linea più segnalata del 2020 (Tavola 4.95) è risultata essere la 719 (Rimessa ATAC Magliana-Partigiani FS), seguita dalle linee tram 3 ed 8, che hanno subito una diminuzione delle corse per mancanza di materiale rotabile, quindi le linee ad elevata frequentazione della Nomentana 60 e 80. Per quanto riguarda il 2021 (Tavola 4.96) il 719 viene confermata come linea più critica, con quasi il doppio delle segnalazioni rispetto all'anno precedente, mentre restano in classifica altre quattro linee dell'anno precedente (3, 80, 60, 01).

Per ciò che concerne i servizi complementari (parcheggi di scambio e sosta su strada), ATAC nel 2020 ha ricevuto 804 istanze, mentre nel 2021 le segnalazioni sono salite a 1.013. La maggior parte delle segnalazioni riguarda richiesta di assistenza e informazioni (Tavola 4.97).



Tavola 4.97 Segnalazioni sulla mobilità privata (2016-2021) e ripartizione delle stesse



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

Il monitoraggio di @InfoAtac

Tra i vari strumenti per comunicare con gli utenti, ATAC si è dotata delle pagine social [Facebook](#), [Twitter \(@InfoAtac e @AtacNews\)](#), [WhatsApp \(+39 3351990679\)](#) e [Telegram](#) (sospeso dal 10 gennaio 2022). Ad affiancare @InfoAtac vi è anche l'account dell'Agenzia RSM [@romamobilita](#) che, pur fornendo aggiornamenti anche sulla rete di Roma TPL, invia informazioni circa la viabilità e la qualità dell'aria, risultando più dispersivo.

Dal 2019 ACoS ha sperimentato un monitoraggio dell'[@InfoAtac](#), registrando il numero di "eventi" di disservizio imputabili a cause endogene. Avendo comprovato l'utilità dello strumento, a partire da gennaio 2022 l'AcoS ha definito una nuova metodologia di raccolta delle informazioni, dedicando al monitoraggio una [pagina](#) pubblicata sul proprio sito istituzionale, con [dataset](#) specifici aggiornati quadrimestralmente.

Metropolitane

Nel triennio monitorato 2019/2021 il numero di eventi riguardanti i disservizi della metropolitana è progressivamente aumentato (Tavola 4.98). A segnare l'incremento più consistente sono i disagi legati alla chiusura parziale/totale delle stazioni. La linea più colpita è la A, soprattutto a causa delle stazioni Vittorio Emanuele, San Giovanni, Re di Roma, Furio Camillo, Manzoni e Ponte Lungo (Tavole 4.99 e 4.100).

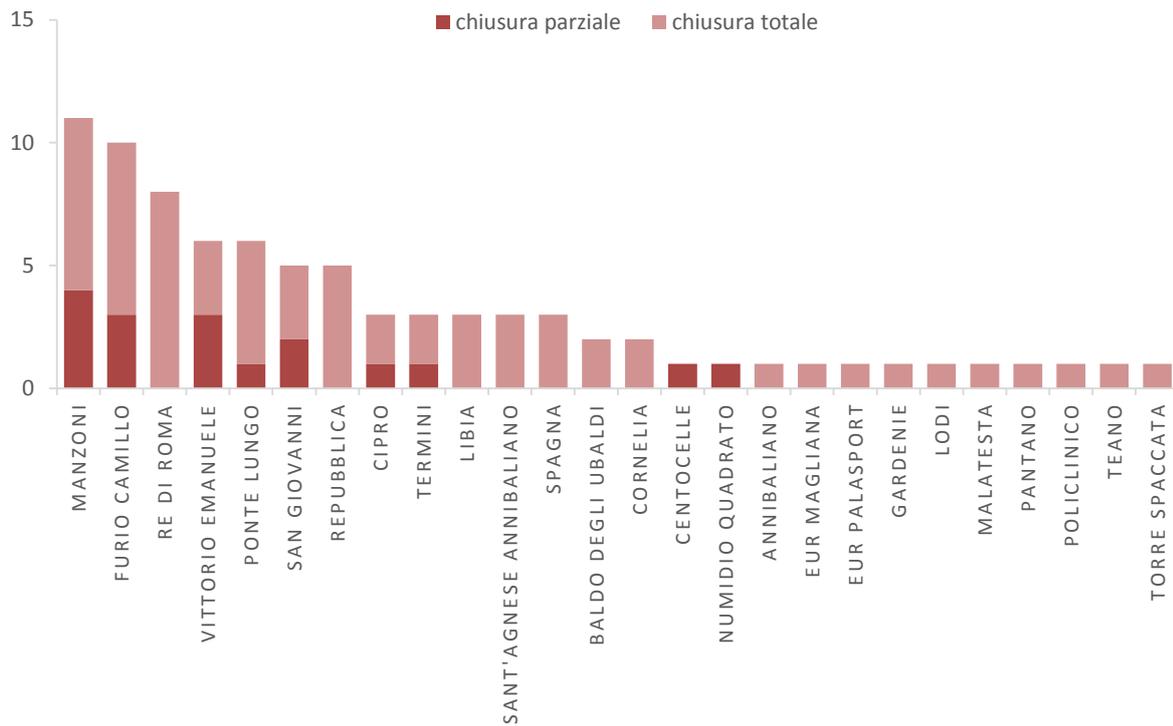
Tavola 4.98 Disservizi linee metropolitane @InfoAtac (2019-2021)

	I sem. 2019	II sem. 2019	TOT 2019	I sem. 2020	II sem. 2020	TOT 2020	I sem. 2021	II sem. 2021	TOT 2021	Δ 2021/19
METROPOLITANE										
Totale disservizi, di cui	92	140	232	110	134	244	144	158	302	30%
<i>Rallentamenti</i>	52	74	126	63	62	125	64	65	129	2%
<i>Interruzioni parziali tratta</i>	17	22	39	9	10	19	12	16	28	-28%
<i>Interruzioni totali tratta</i>	6	6	12	11	7	18	12	11	23	92%
<i>Chiusure parziali stazioni</i>	5	7	12	7	10	17	16	11	27	125%
<i>Chiusure totali stazioni</i>	12	31	43	20	45	65	40	55	95	121%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI @INFOATAC.

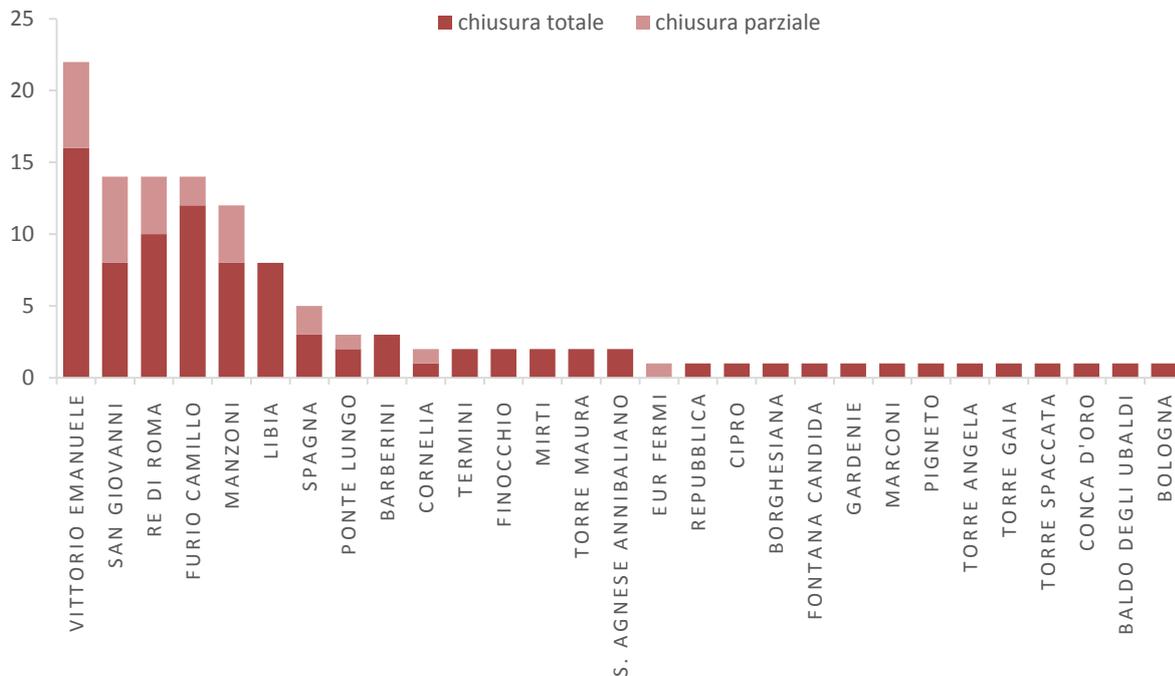


Tavola 4.99 Dettaglio disservizi stazioni metro @InfoAtac, anno 2020



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI @INFOATAC.

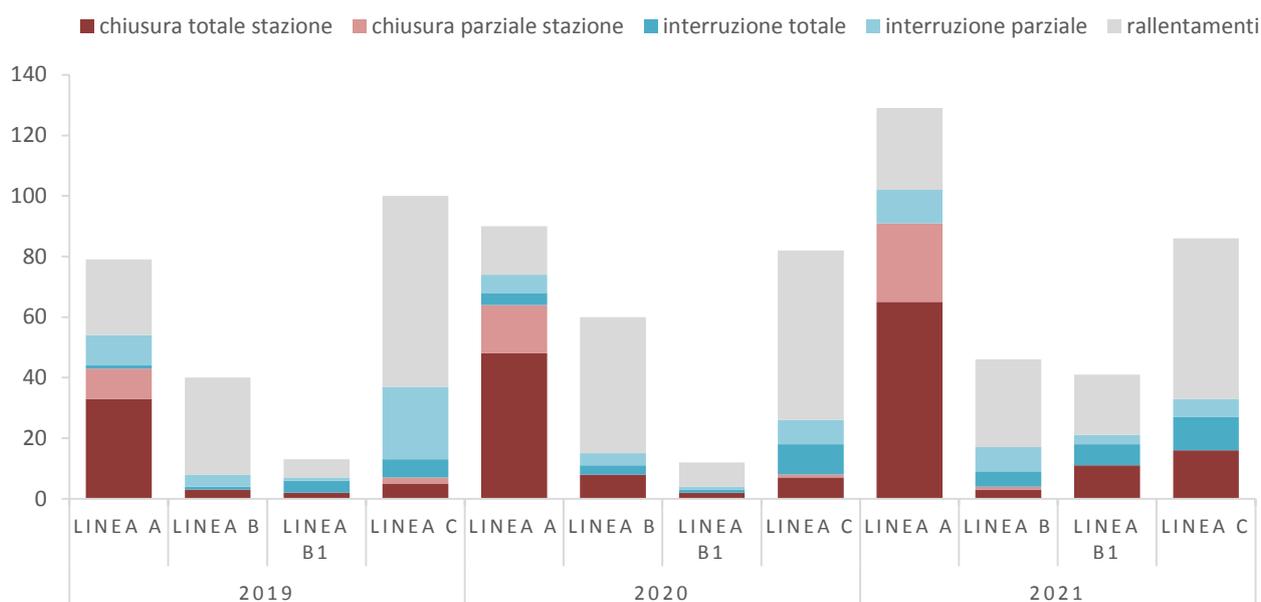
Tavola 4.100 Dettaglio disservizi stazioni metro @InfoAtac, anno 2021



FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI @INFOATAC.



Tavola 4.101 Dettaglio disservizi tratte metro @InfoAtac (2019-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI @INFOATAC.

Se a questi eventi localizzati nelle singole stazioni si sommano quelli di interruzione parziale/totale della linea, la metro A si conferma la più critica e con un numero di disservizi in forte crescita. Per le linee B/B1 e per la C, invece, la maggior parte dei disservizi riguardano rallentamenti (Tavola 4.101).

TPL di superficie

Complice il rinnovamento massiccio della flotta avviato nel 2019, nel triennio 2019-2021 gli eventi legati al TPL di superficie sono diminuiti drasticamente (Tavola 4.102). In particolare, nel 2021 grazie alla messa in servizio delle [30 vetture corte Indcar Mobi](#) è stato possibile abbattere il numero di disservizi legati alla sospensione delle linee. Per il 2022 è previsto l'arrivo di ulteriori 33 veicoli, che l'azienda sta acquistando in autofinanziamento tramite gara ([Bando 72/2022](#)): l'effetto atteso è che le sospensioni si riducano progressivamente fino ad azzerarsi.

Sulla superficie resta critica la situazione della rete tramviaria con cinque linee su sei che occupano i primi 5 posti della classifica (il 2, si rammenta è stato sospeso da novembre 2020 fino a tutto dicembre 2021; Tavola 4.103)

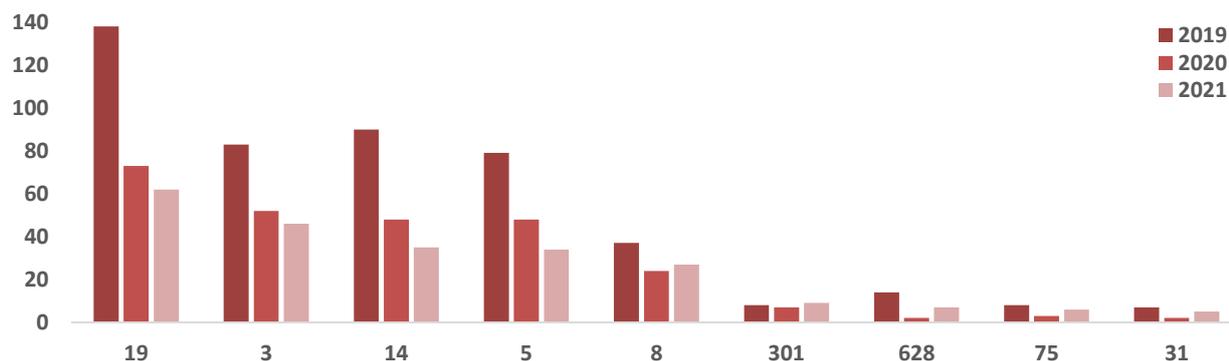
Tavola 4.102 Disservizi linee di superficie @InfoAtac (2019-2021)

	I sem. 2019	II sem. 2019	TOT 2019	I sem. 2020	II sem. 2020	TOT 2020	I sem. 2021	II sem. 2021	TOT 2021	Δ 2021/19
LINEE DI SUPERFICIE										
n. linee, di cui	888	810	1698	333	396	729	219	225	444	-74%
<i>linee bus</i>	412	368	780	122	59	181	52	76	128	-84%
<i>linee bus non attive</i>	292	183	475	69	225	294	57	52	109	-77%
<i>linee tram</i>	184	259	443	142	112	254	110	97	207	-53%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU @INFOATAC VIA TWITTER.



Tavola 4.103 Dettaglio disservizi linee di superficie @InfoAtac (2019-2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI @INFOATAC.

In conclusione, ATAC riesce ad erogare un servizio tempestivamente aggiornato, anche rispetto alle richieste di informazioni dei clienti. Si segnala inoltre che ad agosto 2022 l'azienda ha rinnovato la [Social Media Policy](#), recependo alcune osservazioni presentate dall'Agenzia nelle Relazioni Annuali 2019 e 2020. La principale novità è il richiamo esplicito al Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR) che definisce ulteriormente il concetto di "rimozione" dei contenuti (ed i termini per i quali l'azienda ha facoltà di attivare la procedura, definiti al punto 3) e la garanzia del "diritto all'oblio" delle interazioni con i canali social.

Si rileva tuttavia, l'opportunità di recuperare il punto 4 della precedente policy, che recitava:

le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni e/o reclami. Per tali finalità restano a disposizione i canali di customer care già attivi (sito internet, numero telefonico). Tuttavia la redazione web raccoglierà le segnalazioni dei clienti coerenti con la policy per tentare di restituire un feedback positivo coinvolgendo i servizi. Pur non essendo i social dei canali ufficiali, la redazione raccoglie le segnalazioni pervenute "per tentare di restituire un feedback positivo coinvolgendo i servizi".

Tale punto, secondo il parere di ACoS, valorizzava la segnalazione del passeggero, presentata anche via social, incoraggiando la cooperazione con l'utenza.

4.6 Il TPR di COTRAL e Trenitalia

A completamento dell'offerta compresa nel Metrebus Roma figurano, come detto, i servizi del Trasporto Pubblico Regionale (di seguito TPR) forniti da COTRAL e Trenitalia limitatamente alla tratta urbana. Per cercare di fornire un quadro quanto più completo dei servizi pubblici, l'Agenzia ha voluto introdurre in forma sperimentale un paragrafo dedicato a queste aziende che, pur non essendo sotto il controllo di Roma Capitale, operano una quota del trasporto pubblico all'interno dei confini comunali.

La rete COTRAL

COTRAL S.p.A. è l'azienda controllata al 100% dalla Regione Lazio che gestisce la maggior parte dei servizi del TPR su gomma in virtù di un affidamento diretto, formalizzato dal CdS approvato con [DGR 507/2011](#) della durata di 5 anni più 5 opzionali, che sono stati accordati dalla Regione. Con [DGR 74/2020](#) la Regione ha avviato le procedure per il rinnovo dell'affidamento in *house providing* a COTRAL, quindi con [DGR 722/2021](#) ha accordato all'azienda una proroga del CdS fino al 30 aprile 2022. Questa proroga è stata ulteriormente allungata al 31 dicembre 2022 con [DGR 232/2022](#).



Tavola 4.104 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPR di COTRAL

Azienda	Contratto/ Affidamento di servizi	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
COTRAL S.p.A.	TPR su gomma	DGR 507/2011	28/10/2021	DGR 232/2022	31/12/2022
	servizi aggiuntivi TPR su gomma	Procedura Aperta 29/2021	30/06/2022	-	-

Fonte: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI VARIE.

Il contratto ha una struttura *net cost*, così come regolato ai sensi del Dlgs 447/1997. Per far fronte al limite di riempimento dei mezzi, l'azienda ha disposto con la [Procedura Aperta 29/2021](#) l'affidamento di servizi aggiuntivi in 8 lotti a partire dal 13 settembre 2021. Nella Tavola 4.104 si sintetizza il quadro della regolamentazione contrattuale del TPR gestito da COTRAL.

Dati quantitativi

La gestione della rete COTRAL è basata sulle 4 sedi operative decentrate di Frosinone, Latina, Rieti e Viterbo ognuna delle quali garantisce i collegamenti di propria competenza per un totale di 8.385 corse e 200mila vett-km percorse in un giorno feriale medio. La rete serve 376 comuni del Lazio e 17 comuni delle regioni limitrofe. Di queste corse la maggior parte confluisce sul "capolinea di Roma", organizzato in 8 nodi di scambio rappresentati nella Tavola 4.105.

Tavola 4.105 Nodi del "capolinea Roma" di COTRAL e direttrici servite

Capolinea	Direttrice servita
Anagnina	Anagnina - Tuscolana; Appia - Casilina; Autostrada A1
Cornelia	Fiumicino; Aurelia
Laurentina	Laurentina; Pontina; Appia
EUR Magliana	Autostrada A12
Ponte Mammolo	Tiburtina; Prenestina; Autostrada A24
Saxa Rubra	Tiberina; Flaminia; Cassia Veientana; Cassia; Braccianese
Termini/Giolitti	Autolinea Roma-Fiuggi
Tiburtina FS	Nomentana; Palombarese; Salaria; Autostrada A1; Aeroporto Fiumicino

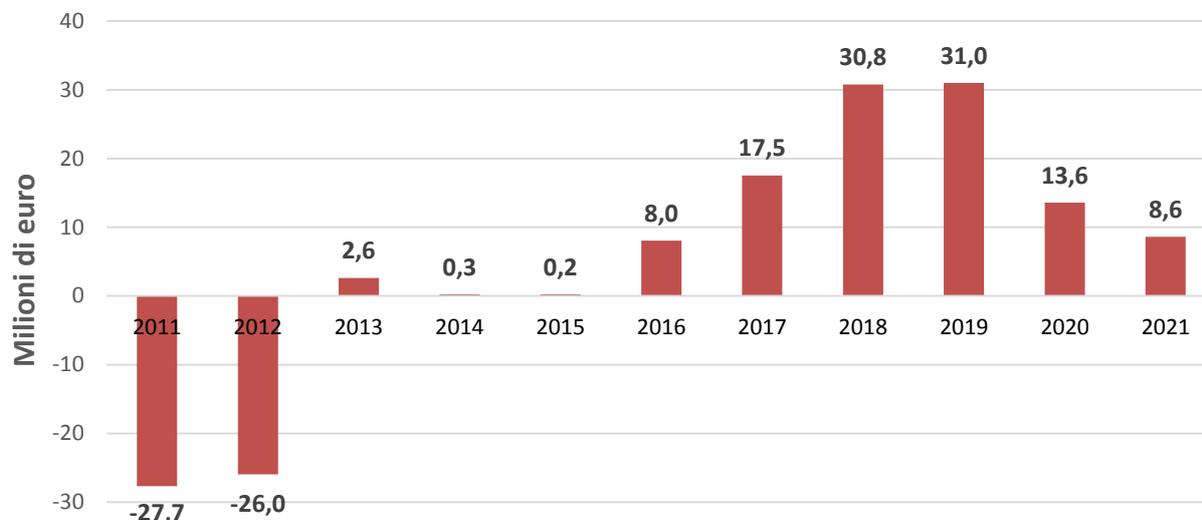
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA DELLA MOBILITÀ COTRAL 2021.

Dati economici

L'azienda ha registrato, a partire dal 2013, un'inversione del risultato di esercizio che è passato da una perdita media di 26 milioni di euro ad un progressivo aumento dell'utile fino all'apice, toccato nel 2019, di 31 milioni di euro. Il bilancio del 2020 è stato chiuso con un utile più che dimezzato, dovuto in buona parte al crollo degli incassi da bigliettazione, passati dai 63,1 milioni di euro del 2019 ai 31,9 milioni del 2020 ed ai 32,3 milioni del 2021 (Tavola 4.106).



Tavola 4.106 Risultato di esercizio COTRAL (2011-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI BILANCI COTRAL.

Il sistema tariffario di COTRAL è costituito, oltre dai titoli del Metrebus, da biglietti a tratta tariffaria (BTT) e abbonamenti mensili su percorsi interregionali (AMTTIR), organizzati su 12 fasce chilometriche di percorrenza. Il cliente sprovvisto del titolo di viaggio può acquistare dall'autista il biglietto a bordo (BAB) alla tariffa maggiorata di 7 euro e valido indipendentemente dalla distanza coperta. COTRAL infine esercisce un servizio speciale Tiburtina-Termini-Fiumicino Aeroporto al prezzo fisso di 5 euro, sul quale non valgono i titoli Metrebus. La titolarità dell'incasso dei BTT, degli AMTTIR, del BAB e della tariffa Tiburtina-Termini-Fiumicino Aeroporto è completamente in capo all'azienda.

Dati qualitativi

Ai sensi dell'art.8 del CdS, per COTRAL è definito un sistema di monitoraggio della quantità e della qualità del servizio erogato che viene sostanziato attraverso rapporti mensili e giornalieri che l'azienda trasmette alla Direzione regionale Infrastrutture e Mobilità, la quale esercita una serie di controlli campionari a verifica dei rapporti. Altresì la Direzione è impegnata, secondo l'art.10 del CdS, nella rilevazione della qualità percepita mediante indagine effettuata anche tramite società esterne specializzate. I risultati delle [Customer Satisfaction](#) sono riportati nella [Carta dei Servizi](#) (cd Carta della Mobilità), pubblicata con cadenza annuale.

La rete Trenitalia

Trenitalia S.p.A. è un'azienda partecipata al 100% da Ferrovie dello Stato Italiane che si occupa della gestione del servizio di trasporto ferroviario passeggeri a livello nazionale. La rete di binari sui quali corrono i treni è invece gestita da Rete Ferroviaria Italiana (RFI), anch'essa una *holding* controllata al 100% da Ferrovie, che detiene la concessione delle infrastrutture fino al 2060 ([DM 138T/2000](#)). Le aziende sono articolate in direzioni/indirizzi territoriali corrispondenti alle regioni italiane.

In data 8 febbraio 2010 (poi rimodulato in data 1° febbraio 2011), la Regione Lazio e Trenitalia hanno sottoscritto il CdS per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per gli anni 2009-2014, rinnovabile per ulteriori sei anni (opzione attivata il 28 ottobre 2016). Successivamente la Regione ha approvato con [DGR 316/2018](#) il nuovo CdS con Trenitalia per il periodo 2018-2032 (Tavola 4.107).



Tavola 4.107 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPR di Trenitalia

Azienda	Contratto/ Affidamento di servizi	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Trenitalia S.p.A	TPR su ferro e gomma	DGR 316/2018	31/12/2032	-	-

Fonte: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI VARIE.

Il contratto ha una struttura mista: se da una parte l'azienda risulta titolare degli incassi da tariffazione, dall'altra la Regione Lazio riconosce un corrispettivo il cui importo è tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del servizio. Dal lato infrastrutturale, la Regione ha sottoscritto il 22 febbraio 2018 un accordo quadro con RFI, al fine di garantire a Trenitalia le tracce orarie necessarie per svolgere il servizio previsto dal CdS.

Rispetto al Comune di Roma sono stati sottoscritti con [DCGa 134/2018](#) il protocollo di intesa per il potenziamento del nodo Roma e con [DGCa 290/2020](#) il protocollo di intesa per la riqualificazione del nodo Termini e Piazza dei 500.

Dati quantitativi

Il servizio erogato da Trenitalia nel Lazio è articolato su 14 direttrici, di seguito elencate:

- FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto;
- FL2 Roma-Tivoli/Avezzano;
- FL3 Roma Cesano/Viterbo;
- FL4a Roma-Albano;
- FL4f Roma-Frascati;
- FL4v Roma-Velletri;
- FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto;
- FL6 Roma-Cassino/Caserta;
- FL7 Roma-Formia/Napoli;
- FL8 Roma-Nettuno;
- Leonardo Express (Roma Termini-Fiumicino Aeroporto);
- Viterbo-Orte;
- Avezzano-Roccasecca;
- Terni-Rieti-L'Aquila.

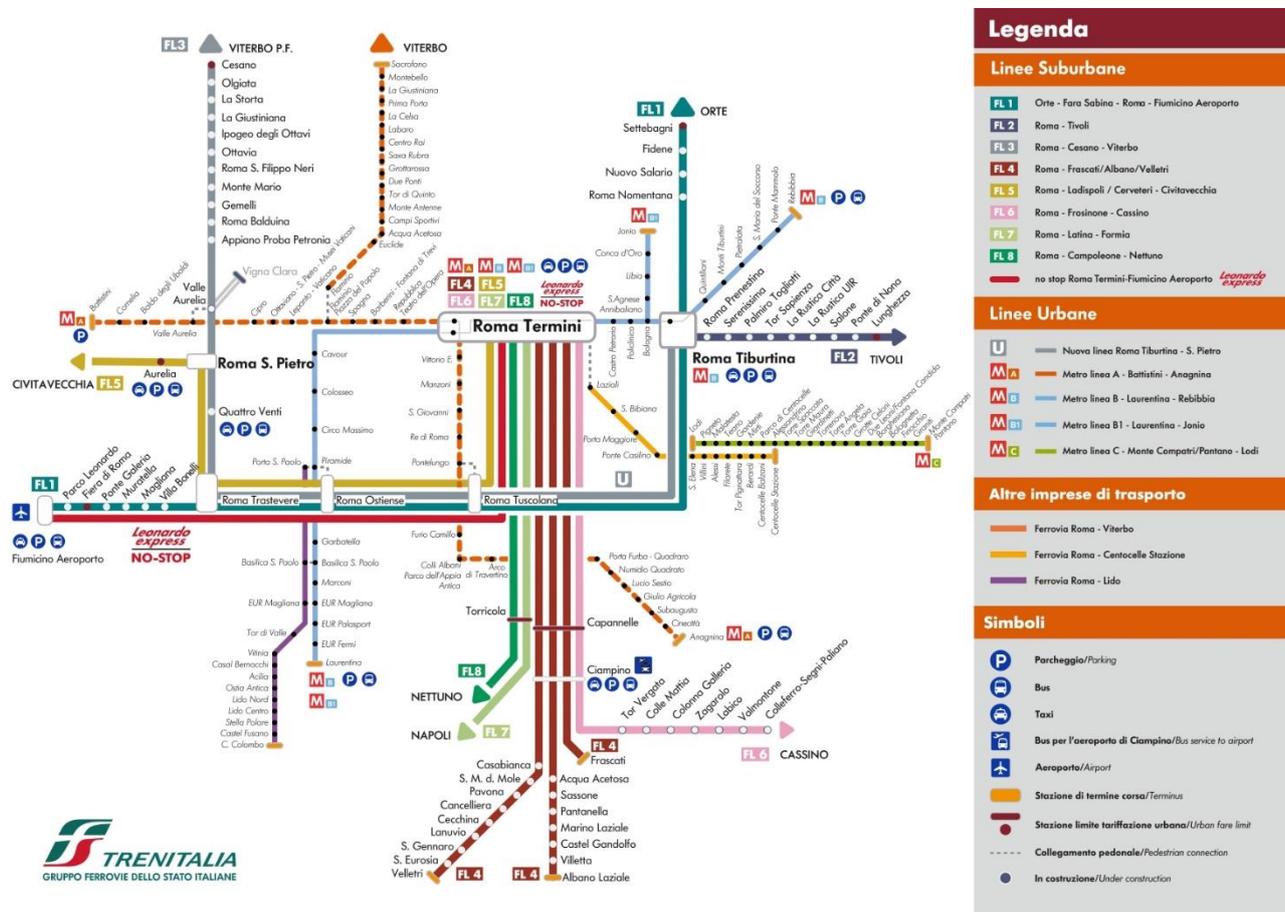
All'interno di queste direttrici sono articolate 72 relazioni, comprensive di tutti i servizi completi da capolinea a capolinea o limitati a determinate stazioni. Ogni giorno feriale, nel 2021, sono partiti mediamente 857 treni. Gli allegati 1.1 e 1.2 del CdS riportano tutti i treni ed i bus previsti sul territorio laziale, per un totale di 18,25 milioni di treni-km programmati che nel 2032 dovrebbero aumentare a 18,78 milioni di treni-km. Per questa ragione è stato avviato l'acquisto dei nuovi convogli ETR 521 e 621 (cd. treni "Rock"): al 31 dicembre 2021 sono stati messi in servizio di [15 dei 65 treni previsti](#).

Trenitalia è tenuta a fornire alla Regione Lazio i dati relativi alle frequentazioni di tutti i treni, sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, nonché l'indice di affollamento per fascia oraria – misurato come passeggeri in piedi/mq, considerando la sola superficie utile del vagone per il viaggio in piedi (esclusa quindi la superficie occupata da posti a sedere e gli spazi destinati al deflusso dei passeggeri). Dette rilevazioni sono effettuate in modalità manuale, con valutazione dei saliti e discesi a cura del capotreno, su



una settimana di riferimento, con frequenza trimestrale. La Regione utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento.

Tavola 4.108 Rete ferroviaria del Lazio e limiti tratta urbana Metrebus



FONTE: [TRENITALIA LAZIO](https://www.trenitalia.com).

Per quanto riguarda il servizio ricadente nel territorio di Roma, Trenitalia serve quotidianamente la cosiddetta “Zona Anello” (Tavola 4.108) comprendente le seguenti stazioni: Appiano Proba Petronia, Capannelle, Cesano, Fidene, Fiera di Roma, Gemelli, Ipogeo degli Ottavi, La Giustiniana, La Rustica Città, La Rustica UIR, La Storta, Lunghezza, Magliana, Muratella, Nuovo Salario, Olgiata, Ottavia, Palmiro Togliatti, Ponte Galeria, Ponte di Nona, Quattro Venti, Roma Aurelia, Roma Balduina, Roma Monte Mario, Roma Nomentana, Roma Ostiense, Roma Prenestina, Roma San Filippo Neri, Roma San Pietro, Roma Termini, Roma Tiburtina, Roma Trastevere, Roma Tuscolana, Salone, Serenissima, Settebagni, Torricola, Tor Sapienza, Valle Aurelia, Val D’Ala, Villa Bonelli.

In ultimo con [DGR 241/2022](https://www.gazzettaufficiale.it/eli/2022/06/13/00017807/0001) la Regione Lazio ha autorizzato l’apertura della stazione Vigna Clara, includendone la tariffa all’interno della Zona Anello. Il servizio è stato inaugurato il 13 giugno 2022, con 9 coppie di treni al giorno: 6 di collegamento per Roma San Pietro e 3 per Ostiense.

Dati economici

I documenti finanziari disponibili su Trenitalia fanno riferimento ai dati dell’intera azienda a livello nazionale e non contengono informazioni di dettaglio sulla direzione territoriale del Lazio, né sul nodo di Roma. Per quanto riguarda la tariffazione, Trenitalia ha definito di concerto con la Regione Lazio il sistema tariffario di cui all’allegato 6 del CdS: il prezzo dei titoli è sostanzialmente basato su scaglioni chilometrici, fatta eccezione



per servizi speciali come il Leonardo Express. All'interno della Zona Anello di Roma vale invece la tariffa unitaria di 1 euro/corsa in seconda classe.

Si segnala che nello stesso allegato 6 del CdS è presente una previsione di aumento delle tariffe, comprese quelle dei titoli Metrebus Roma, a decorrere dal 25 luglio 2023. Si citano a titolo di esempio il BIT da 1,50 a 2,00 euro, l'abbonamento mensile ordinario da 35,00 a 46,70 euro e l'abbonamento annuale ordinario da 250,00 a 350,00 euro. È bene specificare che, sebbene gli aumenti siano previsti nel CdS, sarà necessaria l'approvazione della Giunta Regionale per rendere operativa la nuova tariffazione.

Dati qualitativi

Trenitalia eroga i servizi nel rispetto delle condizioni minime di qualità (di seguito CMQ) di cui all'Allegato 8 del CdS, che richiama i contenuti minimi previsti nella [Deliberazione ART 16/2018](#), secondo il sistema di bonus/malus concordato nel CdS. L'azienda è tenuta ad effettuare, tramite società terze, almeno un'indagine sulla qualità percepita dagli utenti, finalizzata alla misurazione dell'indice di soddisfazione della clientela ed all'individuazione dei necessari adeguamenti del servizio rispetto alle esigenze della domanda ed in ossequio alle CMQ. Le modalità con cui vengono oggi effettuate le indagini da Trenitalia sono verificate con la Regione al fine di individuare eventuali modifiche da integrare, laddove possibile.

Trenitalia infine pubblica entro il 31 marzo di ogni anno la [Carta dei Servizi](#) sul proprio sito web.

4.7 L'esperienza delle linee S

La prima fase della rete (Roma TPL)

Le linee S sono state introdotte nella rete di TPL a partire da maggio 2020, nella fase di ripartenza dopo il lockdown nazionale, per potenziare l'offerta in considerazione della limitazione al 50% di riempimento dei mezzi pubblici imposta a livello nazionale e regionale per l'emergenza sanitaria.

Il DMST ha incaricato l'Agenzia RSM di elaborare un programma per l'attivazione di queste linee di sussidio, da esercire anche con bus Gran Turismo (GT), lungo le direttrici più frequentate della metropolitana. La rete delle linee S è partita il 18 maggio 2020 con le linee:

- S01 Ponte Mammolo-Termini, con 20 vetture;
- S02 Anagnina-Termini, con 20 vetture;
- S03 Laurentina-Termini, con 8 vetture;
- S04 Ponte Mammolo-Subaugusta, con 4 vetture;

Quindi, a partire dal 20 maggio 2020 si sono aggiunte le linee:

- S05 Lido Centro-Venezia, con 10 vetture;
- S06 Acilia-Venezia, con 8 vetture.

L'esercizio è stato erogato in modalità circolare, ossia con un solo capolinea periferico, per evitare di impegnare i capolinea più centrali del TPL cittadino. La rete delle linee S è stata affidata a Roma TPL, sfruttando i chilometri non percorsi sulle linee ordinarie a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, ma comunque previsti nel CdS con Roma Capitale.

Durante la prima settimana, dal 18 al 22 maggio, l'impiego dei mezzi è stato gestito "a riempimento", registrando il numero di passeggeri saliti presso le fermate capolinea; dal 25 maggio, i servizi integrativi sono stati strutturati definendo una programmazione oraria dalle 5:00 alle 9:00, per un totale di 7.041 vett-km



giornaliere. L’Agenzia RSM ha verificato la coerenza dei dati forniti dal gestore con quanto pianificato nella propria banca dati DADO e ha effettuato oltre 5.000 rilievi di campo in corrispondenza dei capolinea in modo da costruire un proprio data base di riferimento dal quale estrapolare le velocità commerciali rilevate per ogni linea e per ogni fascia oraria, da confrontare con le velocità programmate. Dal rapporto tra la velocità rilevata e quelle programmata è stato possibile quindi determinare la frazione delle corse effettivamente svolte.

Il servizio sulle linee S03, S04, S05, S06 è stato poi disattivato il 15 giugno 2020 e poco dopo, il 27 luglio 2020, è cessato anche l’esercizio delle linee S01 e S02 contestualmente con la riduzione estiva dei passeggeri. Bisogna tuttavia rilevare che il numero estremamente basso di passeggeri era stato certificato già dal monitoraggio di RSM, che nei giorni 20-28 maggio 2020 aveva riportato un totale di 13.004 passeggeri, di cui il 75% sulle linee S01 e S02 (una media di circa 27 passeggeri a vettura al giorno per le linee S01 e S02, circa 12 sulle altre linee).

Dati questi risultati, in occasione dell’inizio dell’anno scolastico 2020/21 sono state riattivate dal 14 settembre 2020 solo le linee S01 e S02, nelle fasce orarie 6:30-9:30 e 13:00-15:30. Contestualmente, il tetto di riempimento dei mezzi di trasporto è stato incrementato all’80%. L’aumento dei contagi ed il conseguente appesantimento delle misure restrittive hanno portato alla sospensione della linea S01 (16 ottobre 2020), quindi della S02 (22 ottobre 2020). Durante questo secondo breve periodo di esercizio RSM ha continuato a svolgere dei rilievi di campo presso ciascun capolinea di entrambe le linee ed in entrambe le fasce orarie di servizio. In virtù delle risorse disponibili sono stati fatti dei monitoraggi in 16 giornate distinte (61,5% del totale) in almeno una delle due fasce orarie previste. I rilievi hanno permesso di verificare l’effettivo utilizzo di almeno il numero minimo di vetture previste nella programmazione (10 vetture per la linea S01 e 12 vetture per la linea S02); inoltre considerando il numero complessivo di giornate di rilievo, sono state monitorate il 78,13% delle vetture della linea S01 e il 63,02% delle vetture della S02.

La seconda fase della rete (ASTRAL)

A seguito del tavolo di coordinamento su iniziativa del Prefetto della Provincia di Roma (Prot. n. 450842 del 24 dicembre 2020), al quale hanno partecipato rappresentanze del MIT, della Regione Lazio, della Città Metropolitana, di Roma Capitale, dell’Ufficio Scolastico Regionale e delle maggiori aziende di TPL quali ATAC, COTRAL e Trenitalia, è stata elaborata un’offerta aggiuntiva dei servizi di TPL che garantisse il ritorno in presenza del 75% degli studenti nel rispetto del distanziamento sociale sui mezzi pubblici. Con il supporto operativo di RSM, che ha effettuato uno studio sulla distribuzione e sulla consistenza dei plessi scolastici a Roma e nella Provincia, è stato individuato il tracciato delle nuove linee ad anello e la consistenza di mezzi necessaria.

Precedentemente, attraverso la [gara G00545](#), ASTRAL aveva individuato una serie di operatori per lo svolgimento di servizi di trasporto pubblico integrativi temporanei nell’ambito del Comune di Roma. La procedura è strutturata attraverso una serie di contratti quadro, attuati in ragione delle disponibilità economiche concesse dallo Stato e dalla Regione Lazio, per un valore complessivo di 90 milioni di euro ed una dotazione iniziale di 30 milioni. La durata massima degli affidamenti è stata fissata a 36 mesi, con una remunerazione di 3 euro/km più 250 euro/mezzo/turno secondo la formula del *gross-cost*.

È stato così possibile attivare, a partire dal 18 gennaio 2021, le seguenti linee:

- S01 Anagnina-Termini;
- S02 Annibaliano-Termini;
- S03 Belle Arti-Termini;
- S04 Parco di Centocelle-San Giovanni;



- S05 Circonvallazione Ostiense-Termini;
- S06 Stazione Aurelia-Termini;
- S07 Via Gela-Termini;
- S08 Piazza Istria-Termini;
- S09 Termini-Laurentina;
- S10 Basilica San Paolo-Termini;
- S11 Ponte Mammolo-Termini;
- S12 Rossellini-Termini;
- S13 Saxa Rubra-Termini;
- S14 Tiburtina-Termini;

con orario di servizio da lunedì al venerdì nelle fasce orarie 07:00-10:00 e 16:00-19:00 ed il sabato 7:00-10:00 e sfruttando complessivamente 70 autobus Gran Turismo.

Successivamente, il 15 marzo, il servizio è stato sospeso a seguito del passaggio del Lazio in zona rossa e la conseguente sospensione delle attività scolastiche in presenza. Il 7 aprile il servizio è stato riattivato con alcune modifiche:

- soppressione delle linee S05 e S10 per scarsa frequentazione;
- potenziamento della linea S03, con attese ridotte da 7 a 4 minuti in ragione della sospensione del tram 2, che era stato disattivato dal 30 novembre 2020;
- depotenziamento della linea S04, con attese aumentate da 4 a 7 minuti;
- istituzione della nuova linea S15 Acilia-Piramide.

Dal 3 maggio viene modificata la fascia pomeridiana delle linee S, che diventa 14:30-17:30 in ragione della piena ripresa delle attività scolastiche. Infine il 30 giugno 2021 viene cessato il servizio coerentemente con la fine dell'anno scolastico.

Il 13 settembre viene riattivata la rete delle linee con un nuovo orario pomeridiano 13:00-16:00: fa eccezione la linea S15, sempre più apprezzata a causa della mancanza di treni sulla Roma-Lido, che viene prolungata fino alle 19:00. Dal 21 febbraio 2022, tutte le linee S vengono disattivate ad eccezione delle linee S13 Saxa Rubra-Termini e S15 Acilia-Piramide. Mancando lo stanziamento governativo di ulteriori fondi, la Regione Lazio dispone di "concentrare le risorse economiche a disposizione sulle linee che corrono in parallelo con le ferrovie ex-concesse per offrire un supporto laddove ci siano criticità ed esigenze particolari". Col termine dello stato di emergenza, il 31 marzo 2022, le linee S13 e S15 vengono comunque confermate fino al 2 luglio 2022. Il 1° luglio 2022 [ASTRAL ha annunciato l'ulteriore proroga del servizio, cessato infine il 1° agosto.](#)

Stando al comunicato dell'Agenzia RSM, rilasciato il 23 febbraio 2022: "i problemi sulle linee S sono nati quando la capienza sul trasporto pubblico è stata portata all'80% e il traffico privato è tornato all'incirca sui livelli pre-covid. Incidendo anche, non poco, sui tempi di percorrenza. Nell'autunno 2021, in sostanza, come Roma Servizi per la Mobilità ha evidenziato con specifici rilievi, il modello è entrato in sofferenza".

4.8 Il TPL non di linea

Nella città di Roma sono attualmente attive 7.576 licenze taxi e 943 licenze NCC. Questi servizi sono regolati dal nuovo regolamento capitolino per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea, approvato con [DAC 51/2021](#) che ha sostituito il precedente regolamento approvato con [DCC 214/1998](#) e ssmmii. Le principali novità contenute nel nuovo regolamento hanno riguardato l'introduzione della nuova piattaforma a registrazione obbligatoria [Taxi Web](#), l'obbligatorietà del POS a bordo e l'adeguamento della tariffa unica progressiva a base multipla per il territorio comunale e per i tragitti da e per gli aeroporti di Fiumicino e



Ciampino, il cui aggiornamento deve avvenire con cadenza biennale sulla base dell'indice di inflazione del settore. [Le tariffe sono consultabili sul portale dedicato di Roma Servizi per la Mobilità.](#)

Il settore ha sofferto, parimenti al TPL, la crisi derivante dall'emergenza sanitaria, con un crollo nel 2020 della domanda al 25% rispetto agli standard pre-covid. Per sostenere la ripresa del settore, l'Amministrazione ha approvato con [DGCa 129/2021](#) l'aggiornamento del sistema tariffario, adeguandolo all'attualità dei costi di esercizio per i gestori, ed ha successivamente [prorogato al 29 giugno 2022 la validità delle licenze NCC.](#)

A livello nazionale è stato inoltre attivato il plafond previsto dal comma 1 dell'art. 200-bis del [DL 34/2020](#), recante il "buono viaggio" in favore delle persone in stato di bisogno. Nella città di Roma il provvedimento è stato recepito con [DGCa 134/2021](#), destinando il buono a:

- donne;
- persone con disabilità;
- uomini tra i 18 e i 26 anni;
- uomini over 60;

previa registrazione del cittadino sul [portale dedicato](#) tramite SPID, CIE o CNS. Il buono è consistito in uno sconto del 50% sulla singola corsa, pagata mediante POS, per un massimo di 20 euro/viaggio per 2 viaggi/giorno sui taxi/NCC aderenti. Ogni utente ha avuto diritto ad un plafond di 400 euro/mese fino al 31 dicembre 2021.

Attualmente l'iniziativa dovrebbe essere prorogata fino alla fine del 2022, sfruttando i 5 milioni di euro residui messi a disposizione dal Governo. La disponibilità dei fondi non è tuttavia una misura in sé sufficiente, in quanto sussistono ancora delle criticità legate alla scarsa adesione dei tassisti e NCC, che hanno lamentato la lentezza delle procedure di rimborso.

4.9 Sharing Mobility

La mobilità condivisa (cd. sharing mobility) è una forma innovativa di trasporto basata sul concetto di utilizzo dello stesso mezzo tra più utenti. Questa idea, contestualmente all'avanzamento tecnologico ed alla diffusione degli smartphone, ha trovato negli ultimi 20 anni un crescente sviluppo anche nel nostro paese. In questa sezione sono stati considerati i soli servizi per i quali è stata necessaria una autorizzazione pubblica e non sono esaminate altre forme di sharing regolate autonomamente dal mercato, quali noleggi a lungo termine o condivisione delle corse (ride sharing, ride-hailing ecc.).

Dal punto di vista normativo i servizi di sharing trovano spazio nella parziale applicazione del [DPR 481/2001](#) e dei regolamenti comunali in materia. Manca tuttavia un vero e proprio quadro normativo nazionale, che consenta alle Regioni ed ai Comuni di orientarsi in maniera univoca sull'iter procedurale di attivazione e gestione di questi servizi.

A Roma la rete dello sharing è sostanzialmente sorretta da operatori privati che, aderendo alle manifestazioni di interesse sperimentali, hanno ottenuto l'autorizzazione a rilasciare i propri veicoli sul territorio comunale. L'unica eccezione è rappresentata da Car Sharing Roma, gestito direttamente dall'Agenzia RSM.

Il primo servizio di sharing introdotto ai sensi della [DGC 1023/2004](#), è stato il car sharing gestito da ATAC, a cui è seguito l'avvio del bike sharing di cui alla [DGC 112/2009](#). Le competenze di questi servizi sono successivamente passati nel 2010 all'Agenzia per la mobilità RSM. Il servizio di bike sharing è cessato a cavallo tra il 2011 ed il 2012 a causa dei continui atti vandalici, mentre il car sharing è rimasto operativo. Tale servizio è di tipo *station based* (di seguito SB), ossia con punti di presa e rilascio dei mezzi all'interno di stalli dedicati.

Per quanto riguarda il bike sharing comunale, un tentativo di rilancio è stato parzialmente condotto con il nuovo Piano Regolatore degli Impianti Pubblicitari (PRIP, approvato con [DAC 49/2014](#)) e con i successivi



quindici Piani di Localizzazione dei Mezzi e degli Impianti Pubblicitari municipali (PLMIP, approvati con [DGCa 243/2017](#)) che prevedevano l'assegnazione di un minimo di 8.000 mq di superficie espositiva da assegnare come corrispettivo al vincitore di un bando per un servizio di bike sharing. Ad integrare il bike sharing vi sarebbero state le ciclostazioni progettate dall'Agenzia RSM, secondo gli sviluppi del PGTU ([DAC 21/2015](#)). Ad oggi, tuttavia, non è stato dato ancora dato un seguito concreto alle previsioni del PRIP e dei PLMIP.

Nel 2014, Roma ha aperto all'introduzione di car sharing privati (Manifestazione di Interesse di cui alla [DGCa 9/2014](#) e successivo avvio con [DGCa 45/2014](#)), con l'ingresso di Car2Go (oggi ShareNow) ed Enjoy. La formula adottata per questi e per i successivi servizi è stata quella del *free floating* (di seguito FF), consistente nella possibilità di parcheggiare liberamente i mezzi all'interno dei confini di una certa area operativa decisa dal gestore, ma coerente con le richieste minime del Comune.

La seconda fase è stata avviata con l'approvazione delle linee guida per lo svolgimento dei servizi in sharing, intesi nella sua forma più ampia possibile ([DGCa 239/2015](#), modificata successivamente con [DCSGCa 32/2016](#), [DGCa 34/2016](#), [DGCa 191/2018](#), [DGCa 243/2018](#), [DGCa 306/2019](#) e [DGCa 338/2020](#)). Il nuovo regolamento ha consentito, a partire dal 2016, l'ingresso nella Capitale di diversi operatori di scooter e bike sharing. In ultimo la [DGCa 75/2020](#), recependo le normative nazionali, ha autorizzato il servizio dei monopattini in sharing.

Successivamente all'approvazione delle delibere contenenti le linee guida, Roma Capitale ha attivato tre manifestazioni di interesse, che si riportano nella seguente Tavola 4.108.

Tavola 4.108 Quadro autorizzativo dei servizi in sharing free floating

Servizio	Linee guida	Manifestazione di interesse	Scadenza	Proroga	Scadenza
Car/Scooter	DGCa 338/2020	Avviso pubblico del 18/02/2020	31/12/2022	-	-
Bike	DGCa 191/2018	Avviso pubblico del 29/08/2019	31/08/2022	DD 324/2022	31/12/2022
Monopattino	DGCa 75/2020	Avviso pubblico dell'08/05/2020	27/04/2022	DD 324/2022	31/12/2022

Fonte: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI E DETERMINAZIONI VARIE.

A questi avvisi è seguita l'adesione di numerosi operatori, che al momento della chiusura redazionale della Relazione risultano essere 15, per una flotta di quasi 30mila veicoli. Nella Tavola 4.109 si riportano tutti gli operatori di sharing mobility autorizzati a Roma.

Per favorire la pubblicizzazione del servizio, la quasi totalità di questi operatori ha stretto accordi commerciali con piattaforme di sharing mobility e infomobilità (es: Moovit, FreeNow), con le quali è possibile trovare il mezzo più vicino. Alcune aziende hanno altresì scelto di riservare delle scontistiche agli abbonati Metrebus.

Manca, tuttavia, una applicazione gestita dal Comune che riunisca tutti gli operatori autorizzati e contribuisca, in generale, ad integrare tutti gli attori della mobilità. Per questa ragione Roma Capitale ha partecipato al bando [MaaS4Italy](#), aggiudicandosi una somma di 2,5 milioni di euro per lo sviluppo della nuova applicazione. Con [DGCa 113/2022](#) è stata definita la governance del sistema: ad ATAC andrà la funzione di *operator*, ossia di soggetto coordinatore, mentre l'Agenzia RSM eseguirà il compito di *integrator*, cioè di supporto tecnologico e gestione dati.



Tavola 4.109 Operatori di sharing mobility attivi a Roma (aggiornamento luglio 2022)

Tipo di sharing	Operatore	Data attivazione	Flotta
Car Sharing	Car Sharing Roma (RSM)	dic-04	201
	Share now (ex Car2Go)	mar-14	1.800
	Enjoy	giu-14	
	Leasys Go	giu-21	
Moped (Scooter) Sharing	Zig Zag - Go Sharing	lug-16	3.200
	Cooltra (ex Ecooltra)	mag-17	
	Acciona	giu-20	
Bike Sharing	Uber Jube - Lime	ott-19	10.000
	Dott	nov-21	
	Bird	dic-21	
	Tier	mar-22	
	Ridemovi - Acea Energia	nov-22	
E-scooter (Monopattino) Sharing	Helbiz	mag-20	14.500
	Bird	mag-20	
	Lime	mag-20	
	Dott	giu-20	
	Tier (ex Wind Mobility)	ago-20	
	Link	set-20	
	Voi	ott-20	
Totale flotta in sharing			29.701

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RENDICONTO ECONOMICO GESTIONALE DI ROMA CAPITALE E ALTRE FONTI.

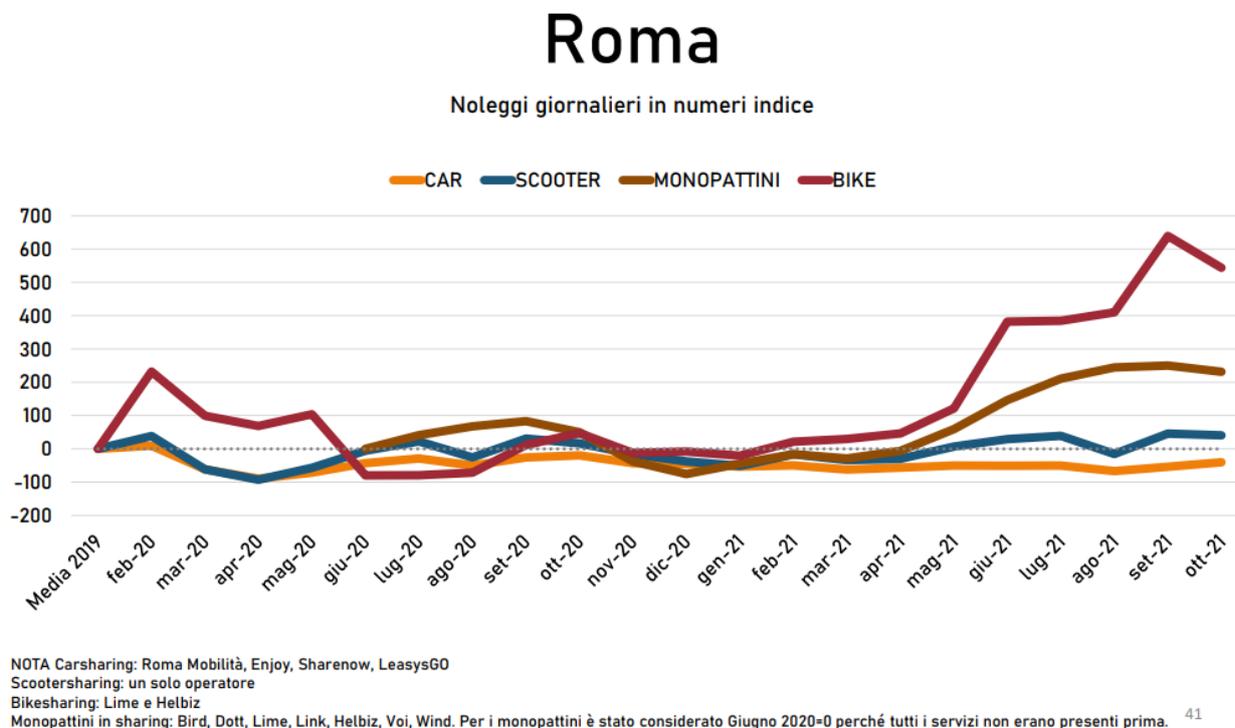
L'Osservatorio Nazionale sulla Sharing Mobility ha riportato nel [V Rapporto Nazionale](#) come il 2020 ed il 2021 abbiano rappresentato un vero e proprio momento di espansione del settore, in controtendenza con la contrazione subita dal TPL e dal TPR. A trainare la sharing mobility sono stati i monopattini, autorizzati a circolare su suolo pubblico con la [L. 8/2020](#), che hanno superato in pochi mesi tutte le altre tipologie di flotte già presenti nelle città italiane. L'introduzione dei monopattini, che in pochi mesi sono passati dal 9% al 42% della flotta a disposizione, ha determinato un calo del peso medio dei veicoli, dai 397 kg del 2015 ai 120 kg del 2020 ed un incremento del tasso di elettrificazione complessivo.

Roma, tra tutte le città, è quella che registra la maggiore ripresa del numero di noleggi per bike e monopattini, ben al di sopra dei livelli pre-covid, ma anche per scooter in condivisione: resta indietro solo il carsharing che



mostra comunque una lieve crescita tra settembre e ottobre 2021, in linea con un servizio prevalentemente utilizzato durante la stagione fredda (Tavola 4.110).

Tavola 4.110 Livelli di attività dello sharing a Roma



FONTE: GRAFICO DEL V RAPPORTO NAZIONALE SULLA SHARING MOBILITY.

Il recupero dei precedenti livelli di utilizzo dei mezzi in sharing ha tuttavia riaperto l'attenzione sui principali problemi legati alla diffusione degli stessi, soprattutto riguardanti il parcheggio ed il decoro urbano. Per far fronte a tali questioni l'Amministrazione ha approvato con [DGCa 225/2022](#) e con [DGCa 315/2022](#) rispettivamente le nuove linee guida per l'autorizzazione dei servizi di sharing dei monopattini e delle biciclette a pedalata assistita, le cui prescrizioni più significative sono:

- limitazione del servizio ad un massimo di 3 operatori, con comprovata esperienza in città con almeno 750.000 abitanti ed un minimo di 500/1.000 mezzi gestiti;
- limitazione dei mezzi per operatore a 3.000 unità, eventualmente aumentabili a 4.500;
- area operativa non inferiore a 95 mq, con precise prescrizioni per le singole aree individuate dal PGU;
- distanziamento minimo, limitazione al numero massimo di veicoli per raggruppamento e previsione di stalli dedicati per la sosta ordinata dei mezzi;
- limitazione al numero massimo di monopattini e bici all'interno delle ZTL e dell'area del I municipio.

Facendo seguito alle linee guida, il 24 agosto 2022 è stato pubblicato l'avviso pubblico per la [selezione dei nuovi operatori dei monopattini](#), al quale seguirà quello per la selezione degli operatori di bike sharing.



Bonus Mobilità e percorsi ciclabili a Roma

A completamento di quanto rappresentato, si aggiunge [il bonus mobilità](#) erogato dal Ministero dell’Ambiente dal 3 novembre al 31 dicembre 2020 per l’acquisto di biciclette, monopattini e servizi in sharing che ha immesso [500.000 nuovi veicoli sul territorio nazionale](#).

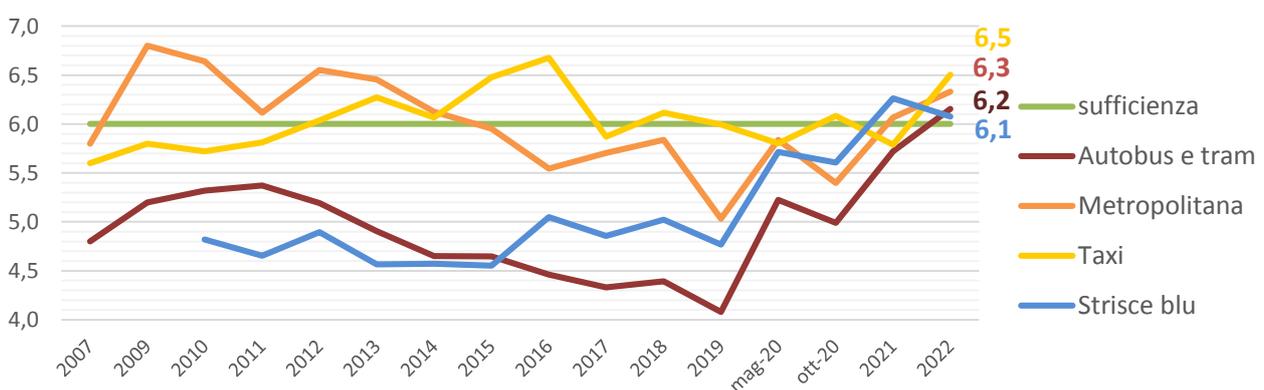
Per far fronte alla rinnovata domanda di mobilità attiva, Roma Capitale ha disposto il [Piano Straordinario della Ciclabilità \(DGCa 76/2020\)](#) che prometteva di attrezzare entro il 2020 ben 150 km di nuovi percorsi ciclabili in forma anche “transitoria”.

Sebbene tale scadenza sia stata in parte disattesa, la rete è passata dai 242 km del 2017 ai 317 km del 2021 (+30%). Ulteriori estensioni della rete ciclabile sono attesi con i fondi del PNRR, che si concreteranno in 54 km di percorsi rappresentati nella [DGCa 225/2022](#). Per incentivare altresì l’intermodalità bici-TPL sono in corso di installazione [7 bike box](#) (finanziati con [DGCa 259/2020](#)) presso le stazioni di Laurentina, Anagnina, FS Ostiense, Ponte Mammolo, Basilica San Paolo, Arco di Travertino e Santa Agnese/Annibaliano, per un totale di 408 posti bici. Il servizio sarà gestito da ATAC e sarà gratuito per gli abbonati Metrebus Roma e Lazio, mentre i non abbonati dovranno pagare 2 euro a utilizzo per la prenotazione del posto.

4.10 Conclusioni e prospettive

Il biennio della pandemia ha completamente cambiato l’approccio alla mobilità dei cittadini romani, con alcuni mutamenti destinati a diventare strutturali nell’attuale fase di convivenza con il covid-19. Se da una parte sembra essere divenuto più difficile fidelizzare i cittadini al TPL, con abbonamenti mensili e annuali nel 2021 in calo rispetto al “annus horribilis” del 2020, dall’altra parte la percezione del servizio è in netto miglioramento dal 2019 ad oggi. L’ultima Indagine sulla Qualità della Vita e dei ssppl a Roma svolta dall’Agenzia nel mese di aprile 2022 ha, infatti, raggiunto la contemporanea sufficienza per tutti i settori del TPL per la prima volta dall’inizio delle rilevazioni (Tavola 4.111).

Tavola 4.111 Andamento dei voti per i servizi di TPL (2007-2022)



FONTE: ACOS, [INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA](#), VARI ANNI.

Il risultato conseguito in aprile deve tuttavia confrontarsi con alcune situazioni contingenti e in evoluzione. Il primo tema è certamente quello della ripresa vigorosa del traffico privato, come rilevato dagli studi di [Enel X-Here](#), e la conseguente congestione stradale che da una parte penalizza il trasporto pubblico di superficie (di linea e non di linea), dall’altra riduce anche l’offerta degli stalli di sosta nell’arco della giornata. Il secondo elemento riguarda le manutenzioni, rese ormai improcrastinabili, che hanno costretto a ridurre l’orario di attività del servizio su ferro (diminuzione della frequenza per le metro B e C dalla primavera, chiusura alle 21:00 per la metro A e la Roma-Lido a partire da luglio) o ad interromperlo (come il caso delle linee tram 2 e 8). Questi fattori potrebbero riportare le valutazioni sui settori del TPL al di sotto della soglia di sufficienza.



Per far fronte a queste “minacce” è necessario ripensare la mobilità non più come un tema o un problema, bensì come la soluzione dei temi economici e sociali, emersi soprattutto nell’ultimo periodo a seguito del conflitto Russia-Ucraina. Il caro carburanti e la fiammata inflattiva hanno spinto il Governo a varare il [DL 50/2022](#) (Aiuti) che all’art. 35 ha istituito il “[Bonus Trasporti](#)”, valido per l’acquisto dell’abbonamento del trasporto pubblico. Una azione valida per il breve periodo, unitamente alle mitigazioni concordate sulle metropolitane romane con il [DL Infrastrutture](#), che dovrà essere accompagnata da ulteriori misure strutturali che rendano il TPL (a) più competitivo e appetibile rispetto all’automobile privata, (b) meno oneroso per il bilancio di Roma Capitale.

Tale cambiamento passa necessariamente attraverso l’infrastrutturazione del territorio e l’elettrificazione del TPL, secondo le previsioni del PUMS recentemente approvato dall’Assemblea Capitolina ([DAC 14/2022](#)). La naturale prosecuzione del periodo di pianificazione che si sta concludendo (il cui ultimo tassello è rappresentato dal Piano delle Merci e della Logistica Sostenibile, da approvare, e che [proseguirà a livello di Città Metropolitana](#)) è quella dell’azione e della messa in opera dei finanziamenti ottenuti dal MIMS. In tale scenario di continuità si inseriscono gli schemi di convezione recentemente approvati per la fornitura di 6 nuovi treni ed alcune opere della linea C ([DGCa 297/2022](#)) e per due delle quattro tramvie giubilari “Tiburtina” e “Togliatti” ([DGCa 298/2022](#)), la cui centrale di committenza sarà affidata a Invitalia ([DGCa 310/2022](#)).

Altre importanti opportunità di migliorare il TPL romano sono rappresentate dalla [gara in corso per la fornitura di 30 treni delle metro A e B](#) (di cui 14 finanziati dal [DEF 2017, allegato “Connettere l’Italia”](#) e 16 dal [DM 464/2021](#)), dai 65 milioni di euro destinati al rinnovo totale dei binari della rete tramviaria (di cui 20 stanziati con [DGCa 343/2021](#) più 7,5 stanziati con [DGCa 211/2020](#) e 37 stanziati col [DM 443/2021](#)), dai fondi disponibili per le funivie “Magliana” e “Casalotti” ([DM 607/2019](#)), dal prolungamento della metro A a Monte Mario (di cui sono stati richiesti per la progettazione preliminare 5,6 milioni di euro al MIMS con [DGCa 249/2021](#)).

Particolare importanza assume anche [l’intesa sancita il 30 marzo 2022](#) su tre schemi di decreto, che ripartiranno su Roma 1,6 miliardi di euro per la linea C (inerenti la stazione Venezia e un lotto costruttivo della tratta T2 Venezia-Clodio), 173,1 milioni per la tramvia TVA Termini-Vaticano-Aurelio (di cui 100 milioni provenienti dal PNRR) e 11,2 milioni per il nuovo deposito tramviario “Centocelle Est”. All’interno di tali schemi di decreto sono contenuti anche i 292,5 milioni di euro a beneficio del piano “Full Electric” di ATAC, attraverso l’acquisizione di 109 autobus zero emissioni entro il 2024 che saranno 411 entro il 2026, coerentemente con i termini perentori del PNRR. L’introduzione dei bus elettrici imporrà il ripensamento dei processi industriali dell’azienda, oltre alla riattivazione delle rimesse “Ragusa” e “Vittoria” ([DGCa 110/2021](#) e [DGCa 185/2021](#)). Altri interventi, coordinati dalla Regione Lazio, riguarderanno le ferrovie ex concesse Roma-Lido, futura Metromare, e la Roma-Civita Castellana-Viterbo (si fa riferimento ai fondi [FSE 2014-2020](#) e a quelli ripartiti con [DM 363/2021](#)).

Grazie a questi ingenti investimenti la prospettiva è, dunque, quella di una profonda trasformazione dell’offerta di mobilità di Roma, non solo in termini quantitativi e qualitativi ma anche e soprattutto modali (da combustibili fossili a elettrico). Per accompagnare tale processo sono necessari una serie di interventi sia in termini di digitalizzazione, fra tutti il concetto di Mobility as a Service (MaaS) di cui Roma sarà tra le prime realtà applicative grazie al [bando MaaS4Italy](#), sia in termini di regolamentazione del traffico privato, attraverso la revisione della ZTL ([MGCa 40/2022](#)) e delle tariffe delle strisce blu.

L’aspirazione è che Roma possa finalmente diventare una città più vivibile, conciliando la necessità di connettere il vasto territorio che comprende con la sua millenaria storia.



5. Servizi a rete

- 5.1 [Illuminazione pubblica \(IP\)](#)
5.2 [Servizio idrico integrato \(SII\)](#)

Tra i servizi di interesse locale erogati attraverso infrastrutture fisse interconnesse tra loro (servizi a rete), ne sono esaminati in questo capitolo due di particolare rilievo: l'illuminazione pubblica di strade, parchi e monumenti (IP) e il servizio idrico integrato (SII). Il servizio IP, uno dei servizi pubblici per eccellenza, è erogato all'intera collettività secondo modalità interamente soggette alla regolamentazione e al controllo dell'Amministrazione Capitolina. Il SII, comprendente l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, è sottoposto alla attività di regolamentazione e controllo dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il quadro di sintesi della Tavola 5.1 anticipa gli aspetti controversi del servizio IP erogato dal gestore Areti spa (gruppo ACEA), che si manifestano in un contesto dominato dal perdurante stato di proroga di gestione del servizio oltre il limite di decadenza del contratto di servizio imposto dalle prescrizioni dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Il SII (Tavola 5.2), gestito in convenzione da ACEA ATO 2 spa, gode attualmente di maggiore stabilità e di prospettive di ulteriore miglioramento favorite dall'impianto regolatorio ARERA.

Tavola 5.1 Quadro di sintesi dimensionale ed economico del servizio di IP a Roma

CRUSCOTTO IP	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
DIMENSIONE DEL SERVIZIO							
Lunghezza strade servite (km)	6.156	6.165	6.281	6.297	6.297	6.338	6.370
Lunghezza rete (km)	7.835	7.844	7.956	7.981	7.981	8.011	8.052
Flusso luminoso totale (klm)	3.376.000	2.750.046	1.991.000	2.010.000	2.020.000	2.010.000	2.010.000
DATI ECONOMICI							
Canone (€)	55.612.163	46.388.955	30.203.250	25.734.826	22.835.228	20.364.660	24.531.333
Investimenti (€)	3.463.000	6.765.400	12.090.590	17.648.494	19.467.499	19.002.427	12.042.688
Spesa Roma Capitale (€)	71.656.139	60.406.753	43.782.498	41.132.118	41.075.028	35.859.015	38.335.856

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI E ACEA, VARI ANNI.

Tavola 5.2 Quadro di sintesi dimensionale ed economico del SII a Roma

CRUSCOTTO SII	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
DIMENSIONE DEL SERVIZIO							
rete distribuzione (km)	n.d.	n.d.	5.400	5.400	5.683	5.701	5.722
rete fognaria (km)	4.088	4.088	4.088	4.088	4.088	4.088	4.088
Acqua potabile erogata (10 ⁶ m ³)	274,3	271,1	270,2	262,2	266,7	305,9	300,7
DATI ECONOMICI							
Canone concessione (mln €)	21,6	25,5	25,8	26	25	25,3	25,3
Investimenti (mln €)	62,4	54,8	82,7	107	90,0	123,7	137
tariffa media (€/m ³)	1,4	1,4	1,49	1,57	1,65	1,68	1,86

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2 E BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA, VARI ANNI.



5.1 Illuminazione pubblica (IP)

Il servizio di illuminazione pubblica a Roma dal 30 dicembre 2020 è erogato in proroga da ACEA SpA attraverso la controllata Areti SpA. Il contratto di servizio vigente, approvato con [DGC 3/2007](#), aveva originariamente scadenza nel 2015, ma è stato integrato in corso d'opera tramite [DGCa 130/2010](#) che ne ha esteso la durata alla scadenza della concessione d'uso degli impianti (2027). Tale proroga contrattuale è stata contestata dai rilievi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM, mediante nota AS1710 del 14 dicembre 2020), che hanno configurato l'illegittimità dell'affidamento senza gara del servizio ad ACEA avendone preso in esame anche i parametri tecnico-economici, considerati inadeguati rispetto alle migliori offerte di mercato. La rilevanza dell'intervento dell'AGCM ha indotto l'amministrazione di Roma Capitale ad approvare gli adeguamenti contrattuali necessari per definire un provvedimento ponte, in attesa dell'aggiudicazione del servizio attraverso una procedura di gara che avrebbe dovuto essere espletata entro il 2021 ([DGCa 359/2020](#)).

Il bando di gara non è tuttavia ancora stato pubblicato. La struttura amministrativa competente di Roma Capitale, avendo confermato a seguito delle verifiche tecniche di ritenere *“la congruità e convenienza delle condizioni economiche attualmente in essere rispetto ai parametri qualitativi ed economici della convenzione CONSIP Luce 3”* e *“la correttezza dei corrispettivi applicati per il servizio di illuminazione pubblica”* (Tavolo Tecnico protocollo Dipartimento SIMU QN n. 25977 dell'08/02/2021), non ha ancora completato l'iter necessario per bandire la gara al fine di riaffidare il servizio. Il percorso tecnico-economico del processo è stato oggettivamente rallentato dalle difficoltà logistico-amministrative contingenti causate nel biennio 2020-21 dalle misure volte a contrastare la pandemia covid-19.

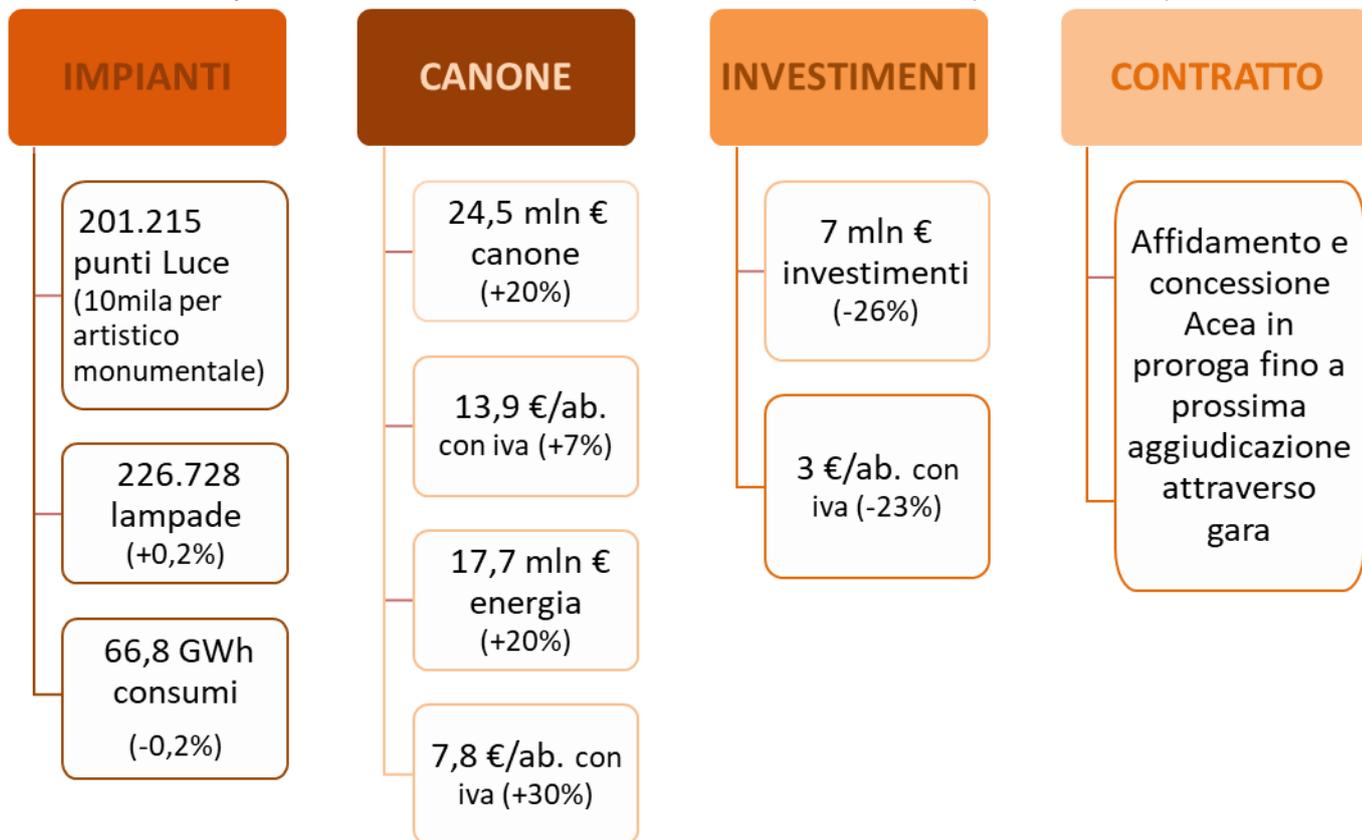
Rimane inalterata la necessità che il prossimo contratto persegua la tutela in termini di qualità, efficienza ed efficacia del servizio fornito, vista la sua natura di bene pubblico inalienabile, non riconducibile a domanda individuale e vincolato a obblighi di continuità, sicurezza e universalità. Oltre a rispettare una modalità di affidamento conforme alle istanze della concorrenza, il nuovo contratto di servizio è atteso in una struttura qualificata dai punti seguenti:

- dovrà essere competitiva nei valori tecnico-economici in confronto alle migliori offerte di mercato;
- dovrà essere coerente con l'indirizzo espresso dai legislatori europei e nazionali di ridurre i margini della connotazione locale del servizio a favore di una logica ispirata agli indirizzi nazionali e comunitari per il conseguimento di obiettivi di efficienza energetica, sostenibilità ambientale e neutralità climatica¹;
- dovrà prevedere un programma di monitoraggio indipendente, strutturato e dimensionato sulla scala del servizio che riduca i margini di aleatorietà dei dati di qualità del servizio pubblicati dall'attuale gestore.

Questa cornice definisce un contesto favorevole per la transizione già in atto della modalità di erogazione del servizio di illuminazione pubblica verso una governance coadiuvata da fattori tecnologici evoluti, dei quali sono emblematici il completamento del piano LED e la qualificazione della rete impiantistica nella prospettiva dell'automazione e dell'efficientamento di processo offerti dalle applicazioni in ambito smart (*smart grid, smartcity, smart metering*). Il quadro sinottico di Tavola 5.3 riporta in chiave sintetica lo stato generale del servizio IP a Roma.

¹ [Direttiva Europea 244/09](#), che mette al bando i “prodotti ad alto consumo energetico”, [Direttiva 2012/27/UE](#) “Energy Efficiency Directive”, direttive UE Clean energy package 2019, European Green Deal 2019, [DM MATTM del 28 marzo 2018](#) per i criteri ambientali minimi dei servizi di illuminazione pubblica, di seguito in breve “DM MATTM”, [Piano Nazionale Energia e Clima 2020](#), [Regolamento \(UE\) 2021/1119](#) che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica.



Tavola 5.3 Prospetto di sintesi dello stato del servizio IP a Roma nel 2021 ($\Delta\%$ 2021/2020)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA 2021.

Regolamentazione del servizio

L'articolato percorso di aggiornamento del contratto che ha regolato l'affidamento dell'erogazione del servizio IP ad ACEA, attraverso la società fornitrice del gruppo (attualmente Areti SpA), è schematizzato nella Tavola 5.4. L'ultimo accordo modificativo di ampia portata del CdS, che ha comportato anche la riduzione del corrispettivo riconosciuto da Roma Capitale ad ACEA e la variazione delle sue componenti economiche, risale all'approvazione del Piano LED ([DGCa 197/2015](#)).

In merito agli aggiornamenti che saranno introdotti nel nuovo CdS, da formulare a seguito delle opportune comparazioni tecnico-economiche in corso da parte del Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana (di seguito SIMU), è opportuno mettere in evidenza gli elementi tecnico-economici di riferimento indifferibili del [DM MATTM](#) (Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di illuminazione pubblica).

L'attuazione dell'iter di regolarizzazione dell'affidamento del servizio ha raggiunto un tardivo stadio di avanzamento risolutivo con la [DGCa 132/2022](#). Contestualmente alla ricognizione della situazione debitoria nei confronti del concessionario ACEA (riconosciuta da Roma Capitale in 104 milioni di euro), la Giunta Capitolina ha deliberato il mandato al dipartimento SIMU, e agli altri dipartimenti competenti con l'ausilio dell'Avvocatura Capitolina, di avviare il procedimento di risoluzione del contratto per la conseguente indizione della procedura di evidenza pubblica ai fini del successivo affidamento del servizio di illuminazione pubblica.



Tavola 5.4 Evoluzione del contratto di servizio IP di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DGC 3/2007, CDG 130/2010, DGCA 197/2015 E DGCA 359/2020.



Dati quantitativi

Nel 2021 è stato realizzato un rilevante potenziamento infrastrutturale del servizio. Per copertura territoriale la rete e le strade servite sono state incrementate entrambe dell'1%, mentre nella dotazione delle sorgenti luminose (punti luce) si è registrato un aumento dello 0,22% e la percentuale delle strade illuminate è arrivata al 90%. Completato il percorso di efficientamento tecnico impiantistico ed economico previsto dal Piano LED, la riqualificazione del servizio in termini di efficienza energetica e di impatto ambientale si è sostanzialmente stabilizzata sui livelli raggiunti nel 2020 (Tavole 5.5 e 5.6).

Secondo i dati pubblicati da Acea, il piano LED ha procurato un abbattimento dei consumi energetici annuali per illuminazione pubblica che si conferma oltre il 60% rispetto alla situazione ex ante, avendo garantito in parallelo un incremento significativo dell'efficienza luminosa (+48,8%, 30,09 lumen/kWh del 2021 rispetto ai 20,22 lumen/kWh del 2015).

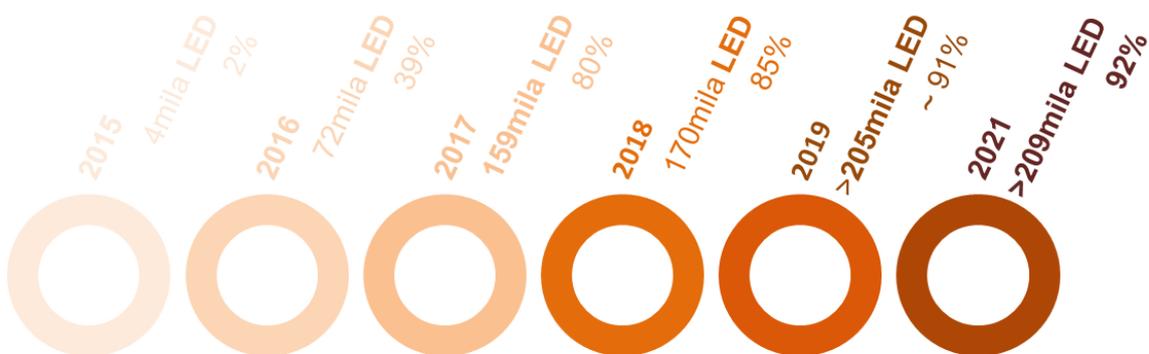
Tavola 5.5 Dimensione quantitativa del servizio IP per gli aspetti infrastrutturali ed energetici

DATI QUANTITATIVI IP ROMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dimensione del servizio							
Lunghezza strade servite (km)	6.156	6.165	6.281	6.297	6.297	6.338	6.370
Lunghezza rete (km)	7.835	7.844	7.956	7.981	7.981	8.011	8.052
Caratteristiche infrastrutturali							
Totale lampade (n.)	220.174	220.474	224.480	223.667	225.730	226.635	226.728
PL da CdS (n.)	195.176	195.475	199.077	199.783	199.779	200.765	201.215
Nuove realizzazioni PL (n.)	1.767	1.205	962	706	—	986	450
Punti luce CdS/rete (pl/km)	24,91	24,92	25,02	25,03	25,03	25,06	24,99
Punti luce CdS/strade (pl/km)	31,71	31,71	31,70	31,73	31,73	31,68	31,59
Densità effettiva (PL attivi/km)*	31,65	31,43	31,54	31,54	31,59	31,57	31,48
Caratteristiche energetiche							
Flusso luminoso totale (klm)	3.376.000	2.750.046	1.991.000	2.010.000	2.020.000	2.010.000	2.010.000
Flusso lum/PL (klm/pl)	17,30	14,07	10,00	10,06	10,02	10,01	9,99
Energia impiegata stimata (MWh)	167.000	167.852	115.640	84.000	70.081	66.961	66.801
Efficienza luminosa IP (lm/kWh)	20,22	16,38	17,22	23,93	28,57	30,02	30,09
consumo specif. a lamp. (kWh/lam.)	758,49	761,32	515,15	375,56	310,46	295,46	294,63
% strade illuminate (stima)	86,6	86,7	88,3	88,6	88,6	89,1	89,6

(*) al netto della stima degli impianti fuori servizio per guasto al giorno.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI.

Tavola 5.6 Progressione del piano LED per Roma Capitale



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

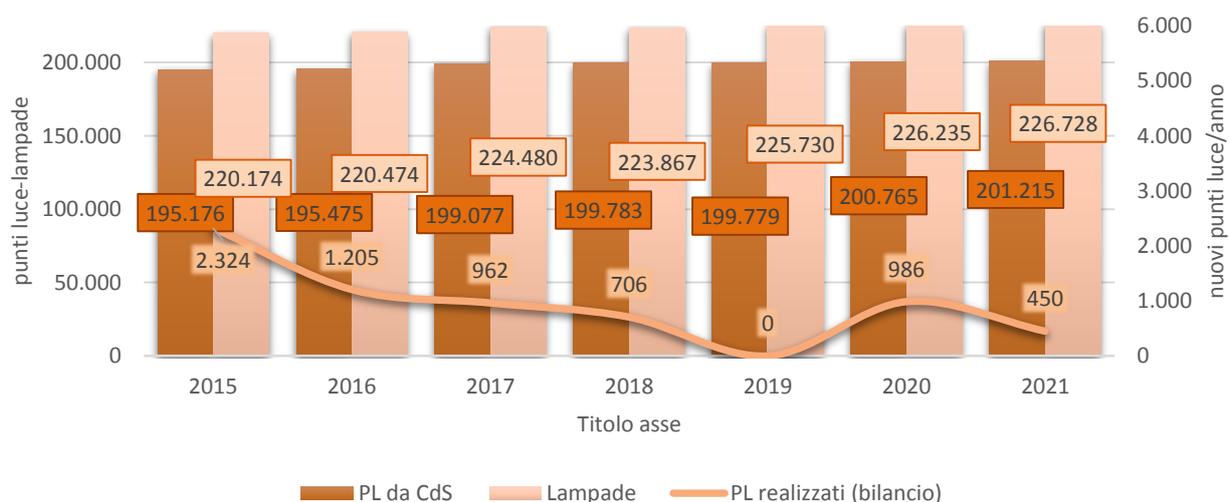


Il generale miglioramento del livello di illuminazione è stato raggiunto conseguendo anche la riduzione drastica del flusso luminoso totale, attraverso interventi sugli impianti che hanno procurato l'incremento dell'efficienza luminosa, del rendimento medio delle lampade LED (caratterizzate da consumi specifici decisamente inferiori), della selettività dello spettro di emissione e della capacità di regolazione del flusso luminoso, avendone ridotto dispersione e contributo all'inquinamento luminoso.

Il consumo energetico annuo per abitante stabilmente ottenuto (25 kWh pro capite nel 2021, in netto e progressivo calo rispetto agli oltre 60 del 2014) si conferma inferiore al livello di soglia caratterizzante la miglior classe tra quelle possibili utilizzate nel metodo di valorizzazione dei consumi (40 kWh pro capite) che contribuisce alla valutazione analitica dello stato energetico degli impianti secondo i Criteri ambientali minimi (CAM) del 2018. La buona efficienza energetica del servizio di Roma è evidenziata anche da una comparazione con il dato nazionale di consumo medio annuale per illuminazione pubblica: 86,9 kWh pro capite nel 2020 a cui corrisponde un consumo annuo complessivo di 5145,5 GWh (*Consumi di energia elettrica in Italia*, Terna, 2021)². Il confronto con il Comune di Milano (39,2 kWh pro capite nel 2019) conforta ulteriormente la valutazione positiva che riguarda Roma: il servizio IP milanese soddisfa le necessità di una popolazione di 1,4 milioni di abitanti con una dotazione di 135.870 punti luce convertiti a LED e un consumo complessivo di 54,9 GWh.

L'interesse generale dell'investimento per la riduzione dei consumi energetici IP della capitale, con riferimento agli indirizzi nazionali e comunitari di politica energetica efficiente e sostenibile, si riscontra nella diminuzione dell'incidenza sui consumi nazionali per questa attività, che dal 2,9% del 2015 (*Efficient & smart lighting report 2016*, Energy&strategy group Politecnico di Milano) si è ridotta all'1,3% (2020). È opportuno evidenziare che il contenimento dei consumi energetici si è reso indifferibile anche a causa delle contingenze geopolitiche (guerra in Ucraina) ed il conseguente incremento dei costi dell'energia. Il risultato dell'efficientamento energetico e funzionale della rete impiantistica romana è stato raggiunto con un contenuto incremento infrastrutturale in punti luce (Tavola 5.7).

Tavola 5.7 Andamento annuale del complesso punti luce, lampade e nuovi punti luce installati



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

² Sebbene in diminuzione del 13,2% rispetto al 2019, ragionevolmente a causa di minori esigenze favorite dalle misure di contenimento della pandemia covid-19, questo risultato colloca l'Italia nella fascia a peggior efficienza (in kWh pro capite, Portogallo 193, Croazia 114, Grecia 94, Francia 93, Irlanda 76, Repubblica Ceca 65, Norvegia 50, Svizzera 38, Germania 36, Danimarca 28).



Per quanto riguarda la riqualificazione tecnologica dell'infrastruttura IP, si segnalano di interesse:

- il progetto POLEDRIC, da leggersi in ottica di innovazione *smart grid*, per la realizzazione di un palo di illuminazione pubblica intelligente, in grado di migliorare il servizio di illuminazione pubblica (attraverso sensoristica e utilizzazione di tecnologie avanzate) e abilitare servizi aggiuntivi di tipo ambientale, per la sicurezza, di comunicazione (sensori ambientali, sensori monitoraggio traffico e parcheggi, servizi di videosorveglianza e video analisi ecc.);
- il programma telecontrollo del 100% degli impianti che ha raggiunto nel 2021 il 74% dei quadri di comando (3.737 su 4.428).

Dati economici

La spesa totale per IP sostenuta da Roma Capitale nel 2021 è aumentata del 7% rispetto al 2020, sostanzialmente trainata dall'aumento dei costi dell'energia avviatosi nel corso dell'anno, prima dell'ulteriore fiammata inflattiva causata dalla guerra in Ucraina del 2022. Malgrado questo aumento, l'attuazione del programma di riduzione dei costi del servizio, previsto dagli accordi del Piano LED, ha consentito di contenere la spesa totale entro una fascia minima rispetto allo storico degli ultimi dieci anni. Dal 2015, anno di avvio del Piano LED, la spesa totale si è progressivamente ridotta da 71,6 milioni di euro a 35,9 nel 2020 e 38,3 nel 2021 (Tavola 5.8). Si tenga presente che la valutazione economica per l'investimento del Piano LED, effettuata considerando il costo medio ponderato del capitale utilizzato da ACEA per le comunicazioni alla Consob contemporanee alla formalizzazione del Piano, contemplava un risparmio atteso netto di 130 milioni di euro per il Comune di Roma (fino al 2027, rispetto a una proiezione in assenza del Piano).

Nel 2021 alcune voci di costo sono tuttavia aumentate, quali quelle relative alla gestione ed alla manutenzione (+1,5%) e in maniera più marcata la spesa per l'energia del 29,9%. Contemporaneamente si è ridotta significativamente la quota investimenti (-36,6%). Il risparmio fatto comunque registrare rispetto ai livelli di spesa del 2015, confermato per ordine di grandezza annuale sia nei costi di gestione e manutenzione ($\approx 71\%$) sia in quelli per l'approvvigionamento di energia elettrica ($\approx 56\%$), è riconducibile agli effetti del Piano LED che si traducono in benefici gestionali e tecnico-economici apportati dai nuovi impianti in termini di manutenzione semplificata e abbattimento dei consumi energetici.

Tavola 5.8 Categorie di costo del servizio IP a Roma

COSTI IP ROMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Canone							
Gestione e Manutenzione	23.616.892	16.496.649	8.809.105	7.849.693	6.906.442	6.749.979	6.851.003
Energia	31.995.272	29.892.305	21.394.145	17.885.133	15.928.786	13.614.681	17.680.330
Totale Canone	55.612.163	46.388.955	30.203.250	25.734.826	22.835.228	20.364.660	24.531.333
Investimenti							
Ammodernamento Impianti	-	2.400	4.642.755	5.130.107	5.044.172	5.224.609	5.619.017
manutenzione straordinaria		3.300.000	6.292.951	9.357.569	8.003.182	9.559.539	5.012.372
Nuove realizzazioni	3.463.000	3.463.000	1.154.884	3.160.817	6.420.145	4.218.279	1.411.299
Totale Investimenti	3.463.000	6.765.400	12.090.590	17.648.494	19.467.499	19.002.427	12.042.688
Spesa Roma Capitale							
Canone + Iva	67.846.839	56.594.525	36.847.965	31.396.488	27.858.978	24.844.885	29.928.226
Investimenti + Iva	3.809.300	3.812.228	6.934.533	9.735.630	13.216.050	11.014.130	8.407.629
Totale Spesa Roma Capitale	71.656.139	60.406.753	43.782.498	41.132.118	41.075.028	35.859.015	38.335.856
Indicatori di spesa							
Costo gest e manut per PL (€/pl)	121	83	44	39	35	34	34
Costo unitario energia (c€/kWh)	19,16	17,81	18,50	21,29	22,73	20,32	26,47
Costo medio nuovi PL (€/pl)	1.393	3.600	1.201	4.477	-	-	-
Spesa lorda per abitante (€)	25,01	21,02	15,24	14,58	14,63	12,94	13,88
Spesa energia per abitante (€)	11,39	12,69	9,09	7,74	6,92	6,00	7,81

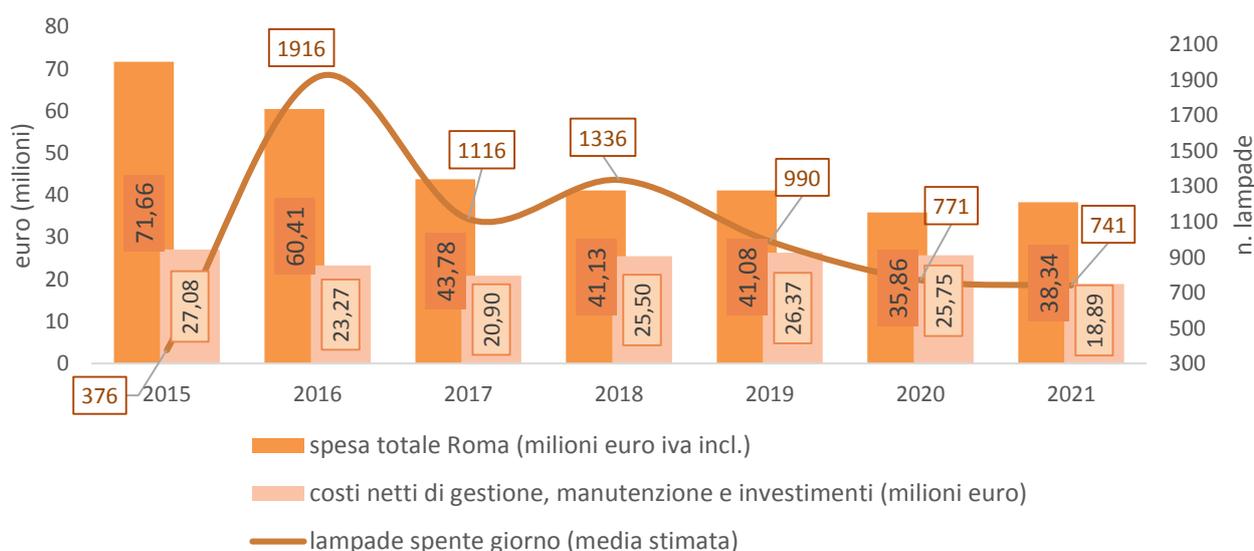
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.



Per quanto riguarda il costo unitario dell'energia elettrica, si rileva un confronto sfavorevole con la tariffa offerta dal Servizio elettrico nazionale per i clienti IP in maggior tutela: 32,29 eurocent per IP a Roma contro i 24,63 di IP del Servizio Elettrico Nazionale (SEN, media 2021). Questo elemento circostanziale è da valutare nel quadro della criticità annosa del calcolo forfettario del costo dell'energia previsto nel CdS ACEA/Areti-Roma Capitale. Contrariamente a quanto avviene per esempio nei capitolati per le gare Consip (in riferimento al servizio luce per le pubbliche amministrazioni), permane la metodologia forfettaria di calcolo del corrispettivo economico del servizio, strutturata in base a una formula che non presenta termini di consumo energetico. Il canone conseguente non consente pertanto di attribuire il prezzo di mercato dell'energia elettrica in via esclusiva ai consumi e non permette di neutralizzare il rischio di rendita economica passiva implicito nella valorizzazione del servizio non erogato in caso di guasto.

La serie storica della spesa netta per qualificazione tecnica degli impianti (gestione e manutenzione più investimenti) lascia intravedere una relazione con l'andamento degli impianti fuori servizio al giorno per guasto, con cicli triennali a differente connotazione. La riduzione di spesa completata nel periodo 2015-2018 è accompagnata dal picco dei fuori servizio, mentre il successivo aumento di spesa (2018-2020), mantenuto per un triennio al livello di circa 25 milioni di euro, è stato caratterizzato anche dalla diminuzione progressiva e marcata degli impianti fuori servizio. Il netto decremento di spesa registrato nel 2021 (-27%) non ha dato luogo al momento, secondo i dati del gestore, a una riduzione di prestazione nella qualità del servizio, con un numero di lampade spente al giorno ancora leggermente diminuito rispetto all'anno precedente (Tavola 5.9).

Tavola 5.9 Confronto tra i costi del servizio IP e il numero al giorno delle lampade fuori servizio



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

Qualità del servizio

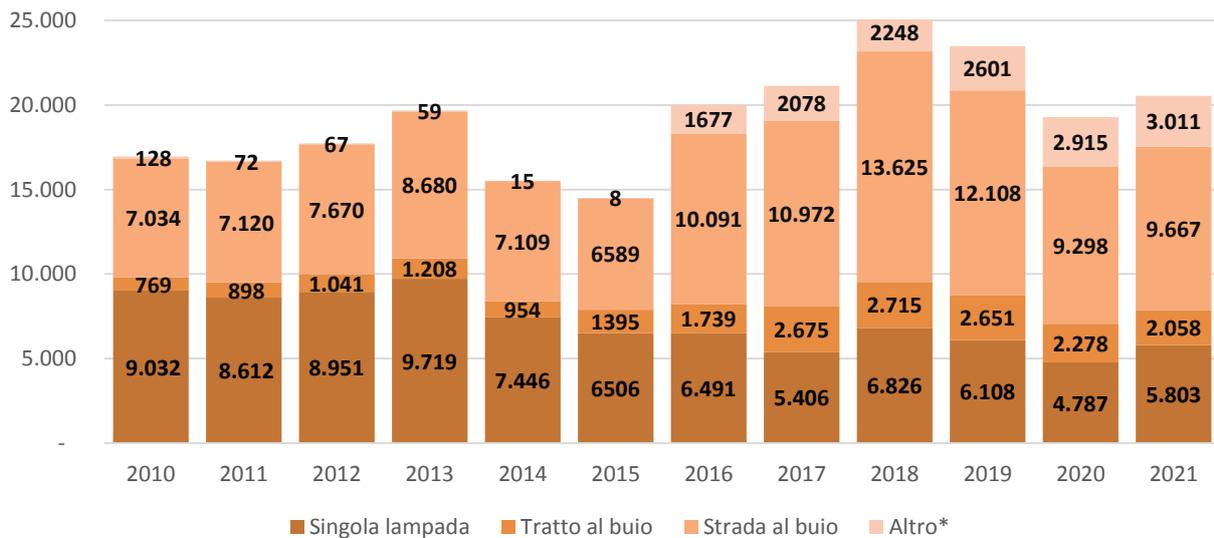
La valutazione della qualità del servizio erogato da Areti è stata condotta per il secondo anno consecutivo anche per mezzo del monitoraggio indipendente e corposo, compiuto in autonomia dall'Agenzia ACoS sulla gestione delle segnalazioni di guasto. L'Agenzia ha ritenuto opportuno confermare tale attività, anche nella fase transitoria verso il nuovo affidamento del servizio, in ottemperanza ai propri vincoli statuari e a sostegno dell'attività di monitoraggio del servizio che il CdS regola assegnando competenze specifiche a Roma Capitale-Dipartimento SIMU.



L'allegato D2 al CdS ([DGC 3/2007](#)), all'art. 1 ("Misura del livello di servizio generale e penali"), punto 1.1, definisce il livello di monitoraggi da effettuare ogni anno con cadenza trimestrale in un raggruppamento campionario che interessi un numero di strade sufficiente a coprire il 10% delle lampade (equamente distribuite sui municipi), attribuendo a Roma Capitale la scelta del campione con sistema casuale (congiuntamente ad ACEA) e la cura, a proprie spese, dell'affidamento dell'incarico del monitoraggio (con la possibilità da parte di ACEA di intervenire con i propri tecnici in ogni fase dell'operazione). Il resoconto di questa attività, al quale è associato un sistema di penali (pari a 25.000 euro per ogni decimo di punto percentuale eccedente la soglia del 2,5% come misura del tasso dei guasti medio annuo, ossia la percentuale delle lampade spente sul totale monitorate), dovrebbe essere nelle disponibilità dell'Amministrazione Capitolina insieme alla reportistica periodica sulla manutenzione degli impianti che ACEA/Areti ha l'obbligo di fornire al Dipartimento SIMU.

L'andamento in serie temporale delle segnalazioni di guasto gestite dall'operatore del servizio è riportato nella Tavola 5.10. Il numero totale dei guasti segnalati, al quale Areti dichiara di aver dato seguito al 91%, è in aumento (6,5% su base annuale, 20.539 nel 2021 contro 19.268 del 2020). Le segnalazioni di guasto per "strada al buio" si confermano la casistica più frequente (47% del totale), seguite da quelle per "singola lampada" (28% del totale) e "tratto al buio" (10% del totale). La categoria "altro", che conferma una tendenza in aumento (+3,3% su base annuale), comprende guasti vari (plafoniera fuori servizio ecc.), ma dal 2014 non include l'importante occorrenza di "quartiere al buio" (guasto di rete mai verificatosi durante l'anno).

Tavola 5.10 Andamento annuale del numero di segnalazioni guasto per tipologia



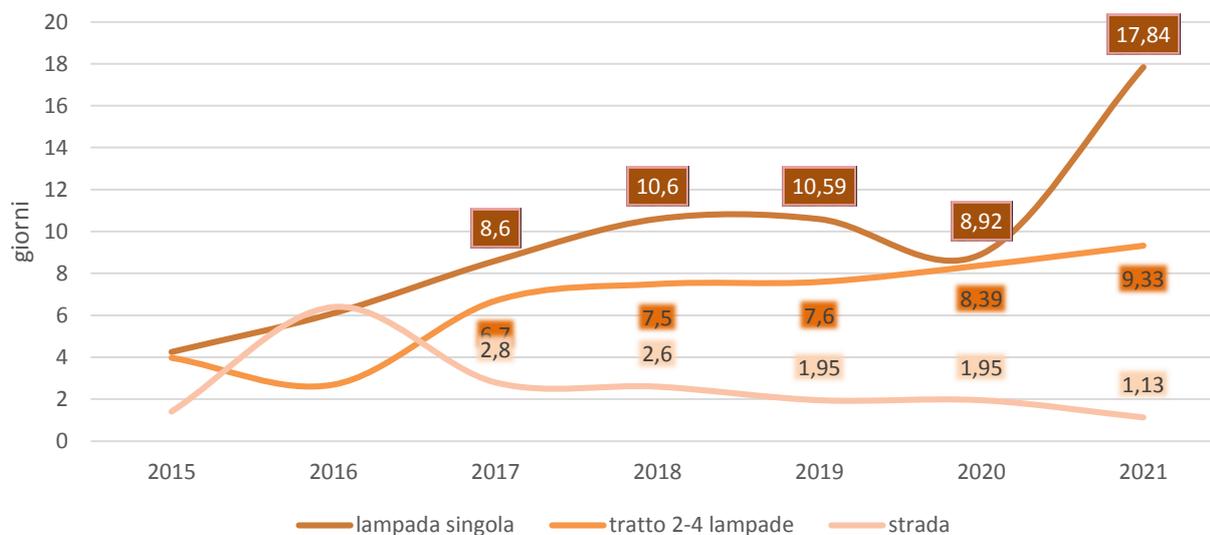
(* fino al 2013 quartiere al buio).

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

I tempi medi annuali di ripristino (TRM) della funzionalità degli impianti nel 2021 presentano per le categorie "strada" e "tratto 2-4 lampade" la conferma delle tendenze in essere negli ultimi anni, ossia di leggero miglioramento per la prima e peggioramento per la seconda. Fa eccezione la categoria "singola lampada", in consistente peggioramento (17,84 giorni, +101%, Tavola 5.11). Si conferma pertanto una condizione favorevole, rispetto al calcolo delle penali previsto dal CdS secondo lo schema di Tavola 5.12, soltanto per le categorie "strada" e "tratto 2-4 lampade" (essendo i TRM inferiori ai TRMA). Nella categoria "singola lampada" sono invece sanzionabili tutte le occorrenze con ripristino effettuato oltre 15 giorni. Si ricorda infatti che le penali, nella misura di 25 euro/giorno per singola lampada e 50 euro/giorno per tratto e strada al buio, scattano in ogni caso di ripristino con $TR > TMAX$, ma per ripristini effettuati con tempi intermedi tra tempo medio atteso e tempo massimo ($TMAX > TR > TRMA$) soltanto se si verifica la condizione di $TRM > TRMA$.



Tavola 5.11 Serie temporale dei tempi effettivi medi di ripristino (TRM) del servizio in caso di guasto e per tipologia

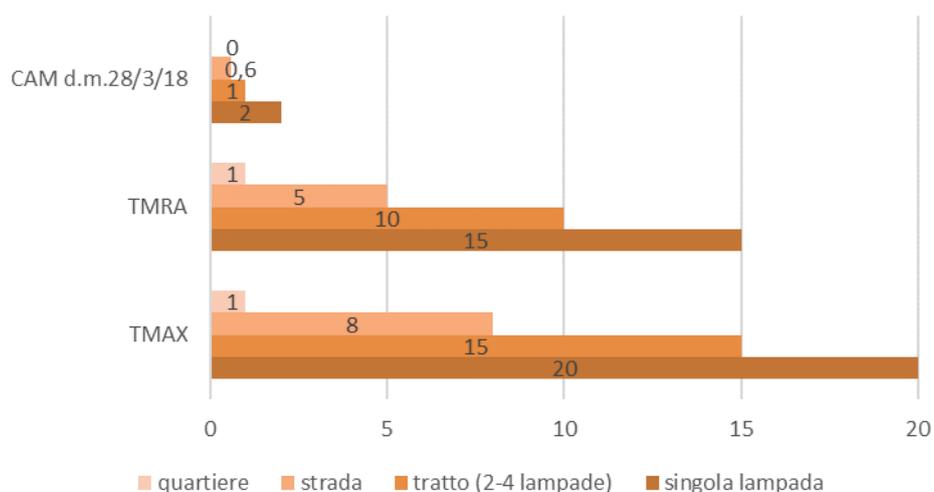


FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

Sebbene la gestione dei tempi di ripristino dei guasti nel resoconto dell'operatore presenti un quadro non decisamente negativo, il confronto con gli standard omologhi dettati dal decreto del ministero dell'Ambiente sui CAM per il servizio IP rivela un macroscopico anacronismo degli standard di riferimento del CdS in essere a Roma, che andrebbero aggiornati nel prossimo CdS per fornire agli utenti un servizio in linea con i livelli considerati accettabili allo stato attuale (Tavola 5.12).

L'andamento temporale della stima delle lampade spente in media al giorno consente inoltre di formulare qualche considerazione sulla qualità del servizio in relazione a quanto percepito dai cittadini.

Tavola 5.12 Tempi standard di riparazione dei guasti previsti dal CdS IP Roma Capitale-ACEA (giorni lavorativi), confronto con i termini del decreto Criteri ambientali minimi IP

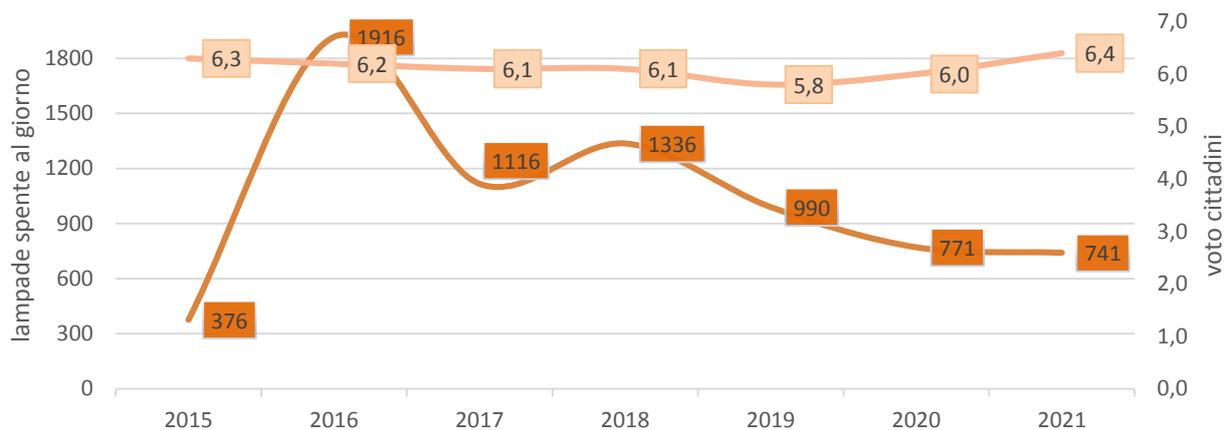


FORNTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CDS IP, BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA 2020 E CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IP, DM MATTM.



Nella Tavola 5.13 sono messe a confronto le curve che rappresentano le serie annuali del numero delle lampade spente al giorno, calcolato dai dati forniti dall'operatore Areti, calibrati attraverso opportune elaborazioni, e del giudizio dei cittadini romani sul servizio come rilevato nell'indagine ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali. Appare evidente, in particolare per gli ultimi tre anni, una correlazione tra il miglioramento della valutazione dei cittadini e la diminuzione dell'incidenza del disservizio. Risulta tuttavia di difficile interpretazione un giudizio che si conferma appena sufficiente rispetto al dato senza dubbio positivo dello 0,3% di lampade spente al giorno sull'intero territorio. I risultati del monitoraggio autonomo ACoS sul servizio IP possono fornire qualche elemento interpretativo su questa apparente anomalia.

Tavola 5.13 Andamento del numero medio lampade spente al giorno a Roma, confronto con la valutazione del servizio IP espressa dai cittadini



* Voto cittadini espresso in scala da 1 a 10.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SSPPL, VARI ANNI.

Il monitoraggio ACoS

Il monitoraggio ACoS è stato svolto utilizzando una piattaforma a estrazione randomica delle vie urbane di Roma, applicata per coprire in modo omogeneo e uniforme tutti i municipi della città. Nel quadrimestre ottobre 2021-febbraio 2022 per ogni municipio sono state effettuate circa 70 rilevazioni completando il campione descritto nella Tavola 5.14. Le rilevazioni complessive sono state 1.078, corrispondenti a circa 7.762 lampade verificate (stimate tenendo conto della lunghezza media dei tratti monitorati, 200 m, e del parametro caratteristico dell'infrastruttura romana, 3,6 punti luce per 100 m). È opportuno rimarcare, facendo riferimento a dati ufficialmente resi di pubblico dominio, che per la prima volta in assoluto un campionamento finalizzato alla verifica del servizio di illuminazione pubblica in Roma Capitale ha avuto una dimensione dello stesso ordine di grandezza del livello di monitoraggio previsto nel contratto di servizio (ma che non è stato realizzato): monitoraggi da effettuarsi ogni anno con cadenza trimestrale, in un raggruppamento campionario che interessi un numero di strade pari al 10% delle lampade, equamente distribuite sui municipi ([DGC 3/2007](#), all. D2, art. 1, "Misura del livello di servizio generale e penali", punto 1.1). Nel monitoraggio, ogni guasto riscontrato durante la campagna è stato segnalato al gestore attraverso la piattaforma dedicata MyACEA e ne è stato verificato il ripristino secondo i tempi standard contrattuali.

Il primo e inedito risultato del monitoraggio ACoS riguarda un parametro di efficacia del servizio di illuminazione pubblica mai finora investigato in modo analitico: il livello di guasti (lampade spente su strada). Per quanto anche il decaduto e superato contratto di servizio ne prevedesse una soglia, con penali a superamento, questo parametro è stato tradizionalmente stimato dai dati su guasti e tempi medi di ripristino forniti dal gestore e mai verificato su strada.



Tavola 5.14 Rilevazioni, guasti e stato del ripristino (ottobre 2021-febbraio 2022)

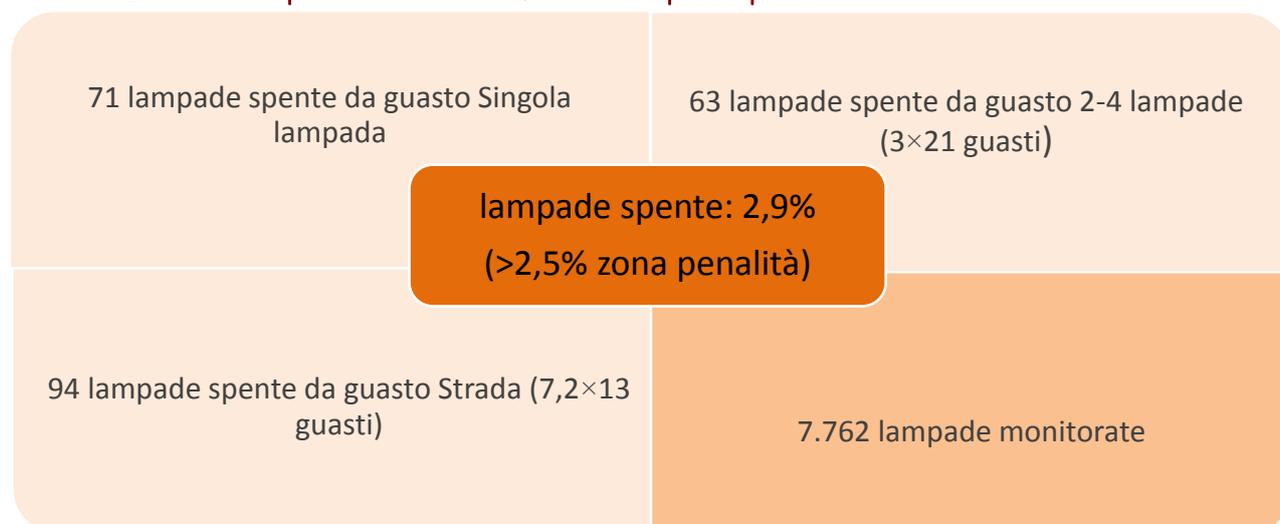
TERRITORIO	RILEVAZIONI	RISCONTRO GUASTI				GUASTO RIPRISTINATO				MANCATO RIPRISTINO				RIPRISTINO NON CONFERMATO				
		numero	NG	L	LL	S	TG	L	LL	S	TG	L	LL	S	TG	L	LL	S
ROMA	1.078	971	73	21	13	41	22	8	11	66	51	13	2	16	10	6		
I	76	63	8	5		4	3	1		9	5	4		3	1	2		
II	74	63	8	2	1	5	3	1	1	6	5	1		2	1	1		
III	72	65	7			1	1			6	6			2	2			
IV	70	65	4		1	4	3		1	1	1			1	1			
V	77	66	7	4		4	3	1		7	4	3		2	1	1		
VI	71	63	6	2		1	1			7	5	2		2	1	1		
VII	74	70	3	1		2	1	1		2	2			1	1			
VIII	73	67	5		1	2	1		1	4	4			0				
IX	73	64	7	2		3	2	1		6	5	1		1		1		
X	62	54	5		3	2			2	6	5		1	0				
XI	71	69	2			1	1			1	1			0				
XII	73	69	2	2		1		1		3	2	1		0				
XIII	72	69	3			1	1			2	2			0				
XIV	71	69	1	1		2	1	1		0				0				
XV	58	54	2	1	1	2	1		1	2	1	1		1	1			

*NG=nessun guasto; TG=totale guasti; L=Singolo punto luce; LL=2-4 lampade; S=Strada

FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

La soglia per l'applicazione delle penali è stabilita nella misura del 2,5% (tasso dei guasti medio annuo, % di lampade spente sulle lampade monitorate, monitoraggi a campione a cadenza trimestrale sul 10% delle lampade totali). Le penali sono stabilite in 25.000 euro per ogni decimo di punto percentuale eccedente tale soglia. Le elaborazioni della campagna ACoS, ricavate come visto da un campione per dimensione significativo nei termini del CdS, hanno consentito di determinare un valore di lampade spente su lampade monitorate del 2,9%, eccedente di 4 decimi la soglia limite contrattuale tale da configurare una penale di 100.000 euro a carico del gestore (Tavola 5.15). Questo dato allarmante costituisce una pressante indicazione a sostegno della necessità di prevedere in termini vincolanti nel prossimo CdS un rigoroso e capillare programma di monitoraggio da affidare a un soggetto terzo idoneo per capacità operative e istituzionalmente riconosciuto.

Tavola 5.15 Matrice per il calcolo della % delle lampade spente

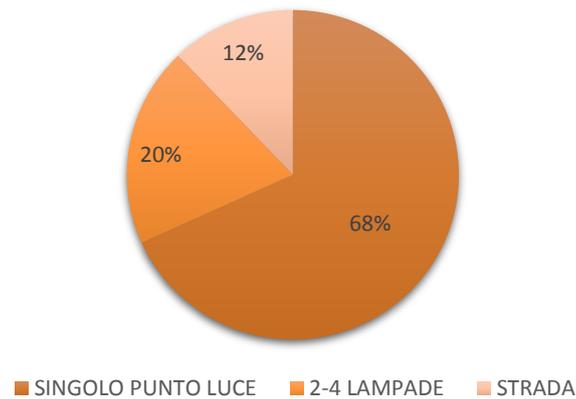


FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021-2022.

L'analisi dell'incidenza dei guasti mostra su tutta la città una percentuale di guasto rilevato del 10% (considerati tutti i guasti), con distribuzione per tipologia di guasto che conferma la marcata prevalenza del guasto alla "singola lampada" (68%) su "altri" (Tavola 5.16).



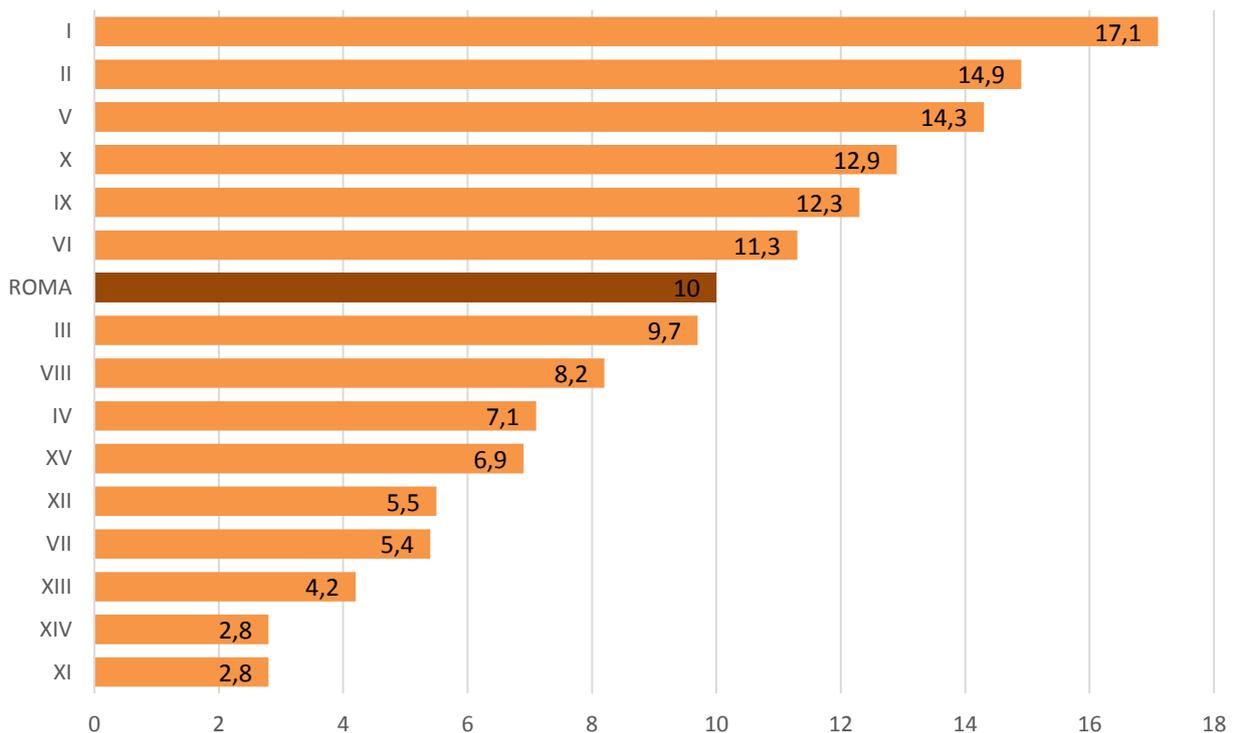
Tavola 5.16 Distribuzione dei guasti per tipologia



FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

La distribuzione dei guasti per municipio segnala un notevole scarto tra le condizioni dei migliori municipi – XI (2,8%), XIV (2,8%) e XIII (4,2%) – e quelle dei peggiori, I (17,1%), II (14,9%) e V (14,3%) che insieme al X (12,9%), IX (12,3%) e VI (11,3%) presentano valori di guasto al di sopra della media cittadina. Fanno registrare risultati migliori della media anche i municipi III (9,7%), VIII (8,2%), IV (7,1%), XV (6,9%), XII (5,5%) e VII (5,4%) (Tavola 5.17).

Tavola 5.17 Guasti rilevati per municipio (%)

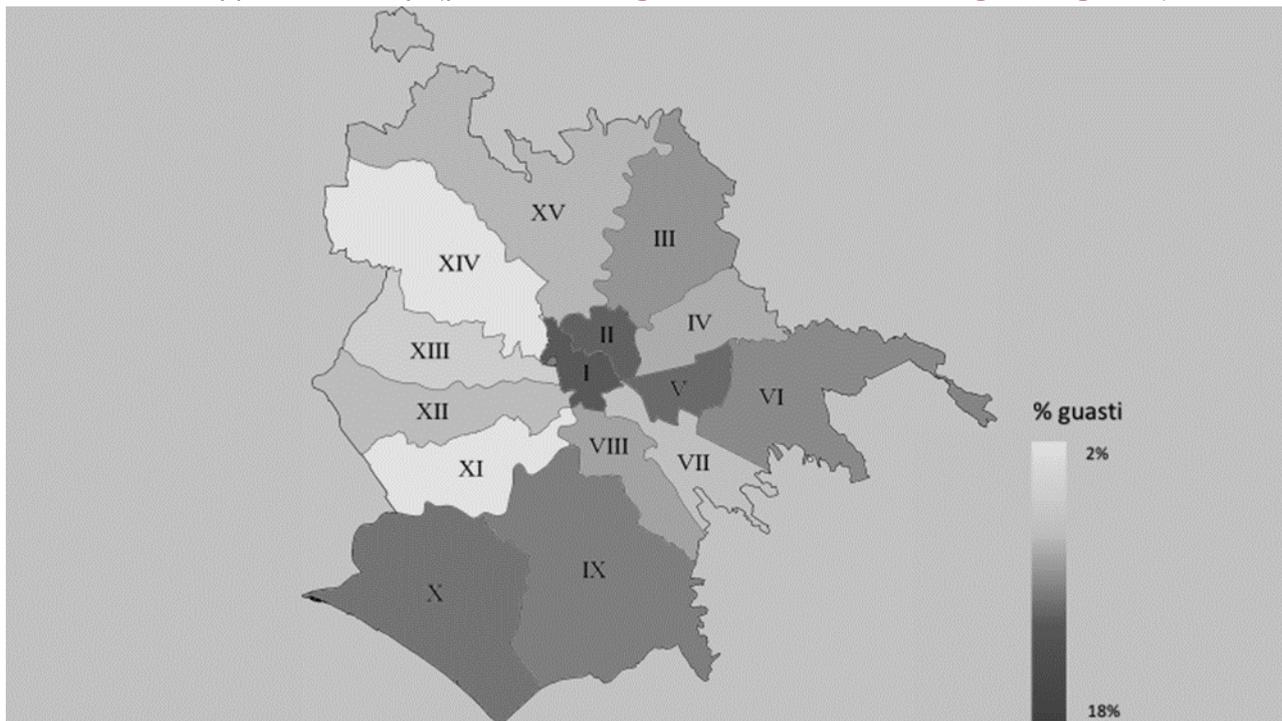


FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

La mappatura con zonazione municipale mette in evidenza questa notevole variabilità e suggerisce una macrosuddivisione della città tra un quadrante nord-occidentale meglio servito e uno sud-orientale con un servizio meno efficiente, con il singolare posizionamento delle aree centrali in categoria più negativa (Tavola 5.18). Da sottolineare il risultato peggiore in assoluto del municipio I, che per la ovvia valenza artistica, culturale e sociopolitica del centro storico, configura il mancato servizio anche come danno economico indiretto per le ripercussioni negative sulle attività turistiche.

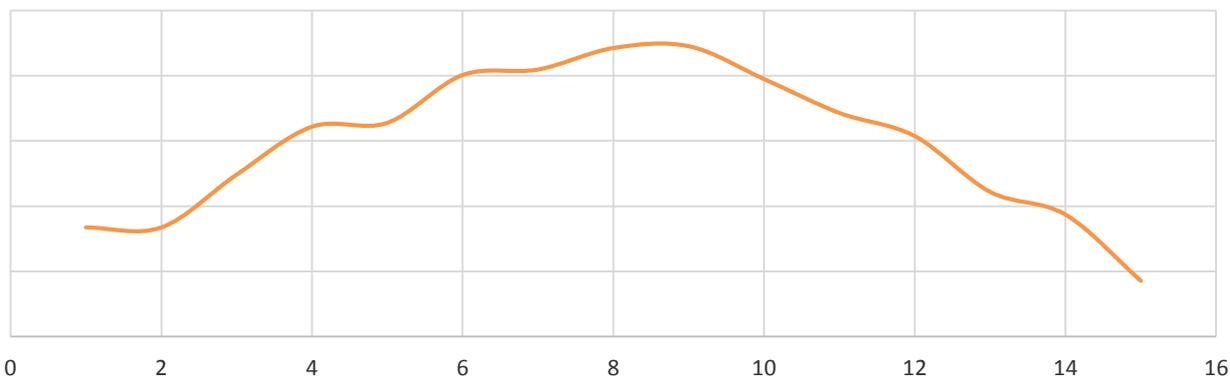


Tavola 5.18 Mappa dei municipi (percentuale di guasti rilevati, tutte le categorie di guasto)



Fonte: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

Tavola 5.19 Densità di probabilità della % dei guasti (tutti i guasti)

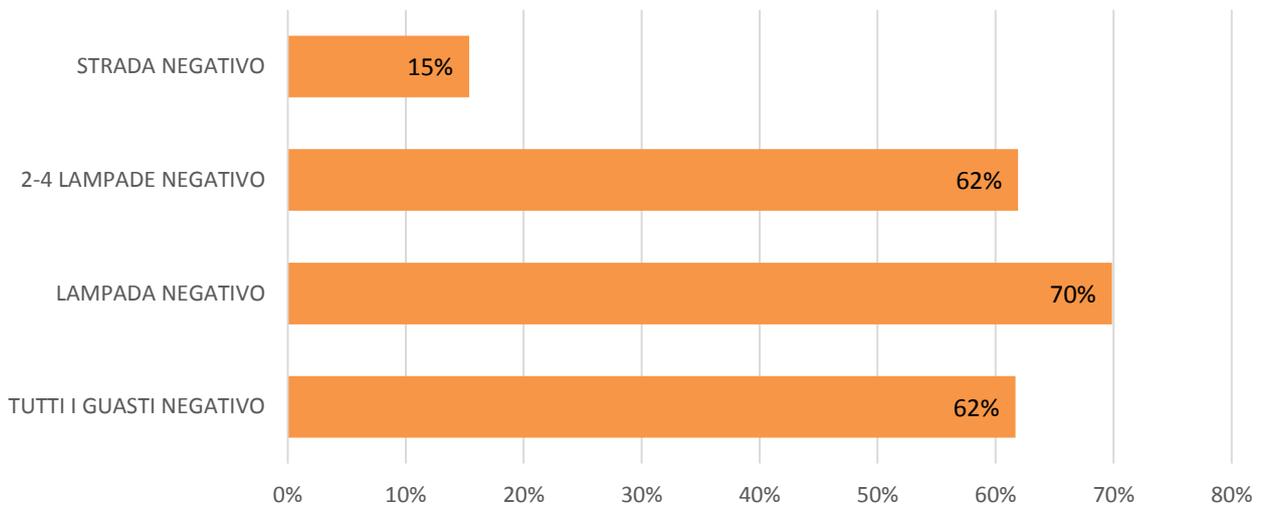


Fonte: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021-2022.

L’elaborazione statistica di questi dati, sottoposti al calcolo della ricostruzione per funzione di densità di probabilità ($\mu=9,03$; $\sigma^2=4,43$) come verifica delle ipotesi, restituisce una curva conforme a una distribuzione normale (Tavola 5.19), a conferma di una causalità dei guasti associabile verosimilmente a condizioni infrastrutturali e locali di territorio ma non condizionate da fattori guida che interessino tutta la città in qualche modo selettivamente.

Una ulteriore criticità evidenziata dal monitoraggio ACoS riguarda la gestione dei guasti. Su questo aspetto grava la circostanza che i rilievi ACoS non hanno trovato riscontro nei dati ufficiali di Arete, né in quelli forniti per obbligo istituzionale dal gestore del servizio di illuminazione pubblica, né in quelli pubblicati dallo stesso operatore nei documenti aziendali di comunicazione istituzionale. Il ripristino dei guasti non risulta eseguito entro i tempi massimi standard contrattuali con percentuali molto elevate e tali da inficiare l’attendibilità dei tempi medi standard di ripristino dei guasti ufficializzati dal gestore sui quali si basa il calcolo di eventuali penali. Su tutta la città e considerando i guasti di ogni categoria, i guasti segnalati al gestore e non ripristinati entro TMAX sono il 62% dei rilevati.

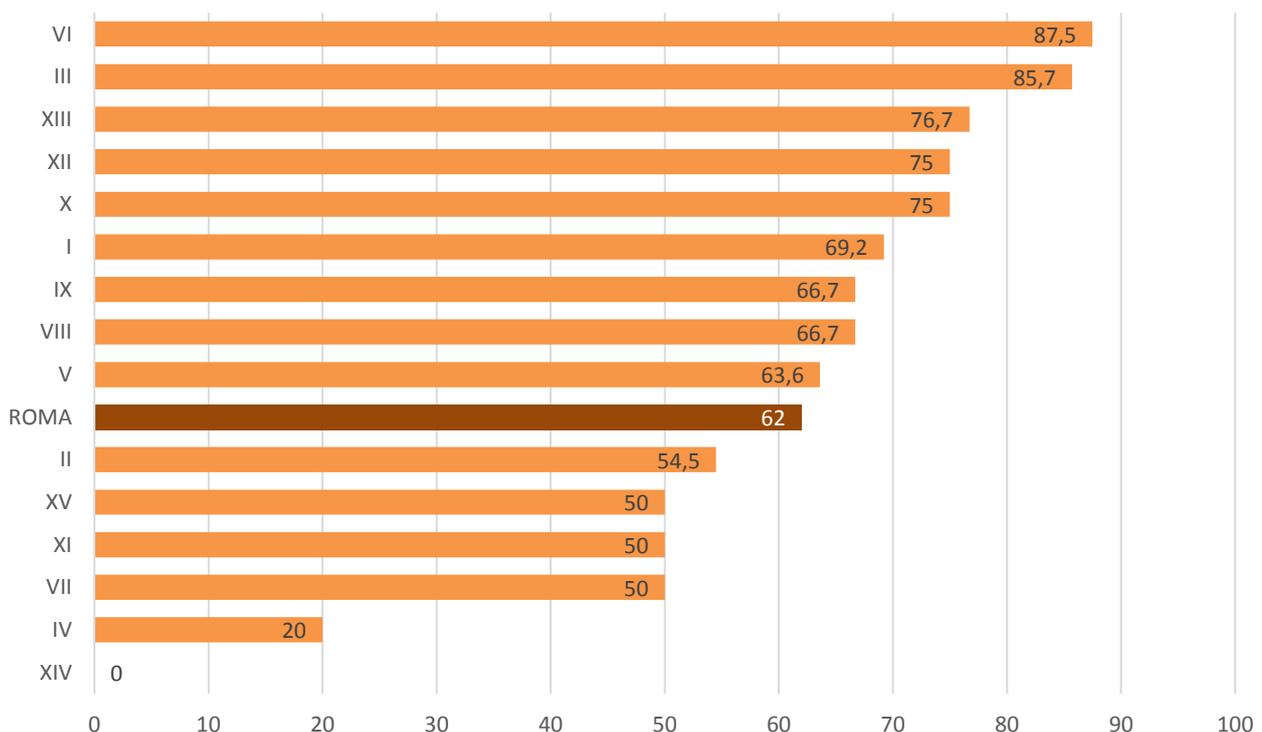


Tavola 5.20 Percentuale di guasti segnalati non ripristinati entro TMAX (Roma, tutti i guasti)

Fonte: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

L'analisi disaggregata per categoria di guasto (Tavola 5.20) evidenzia la tendenza di un'occorrenza di guasto non ripristinato entro TMAX più alta per il guasto "singola lampada" (70%), intermedia per il guasto "2-4 lampade" (62%) e decisamente più bassa per il guasto "strada" (15%).

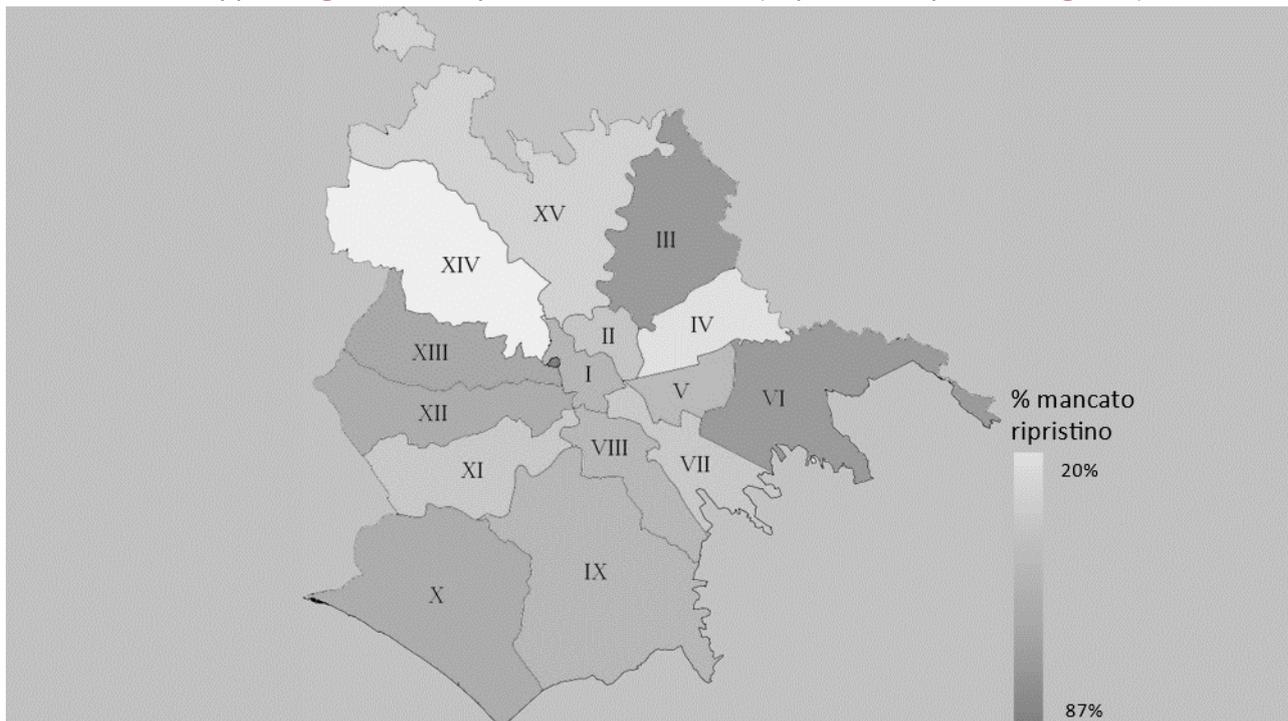
Esaminata per municipio, la percentuale di guasti non ripristinati entro TMAX presenta un quadro non esattamente sovrapponibile a quello del livello dei guasti, ma con delle similitudini: fra i municipi connotati dalle peggiori risposte alla domanda d'intervento, alcuni municipi sono già penalizzati da un alto livello di guasti, VI (87,5%), III (85,7%) e X (75%), mentre XIII (76,7%) e XII (75%) appaiono soltanto in questa analisi tra i più negativi; i migliori risultati, XIV (0%), IV (20%), VII (50%), XI (50%), XV (50%) si riscontrano peraltro in municipi caratterizzati da un livello di guasti più basso della media cittadina (Tavola 5.21).

Tavola 5.21 Guasti segnalati non ripristinati entro TMAX (% per municipio, tutti i guasti)

Fonte: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.



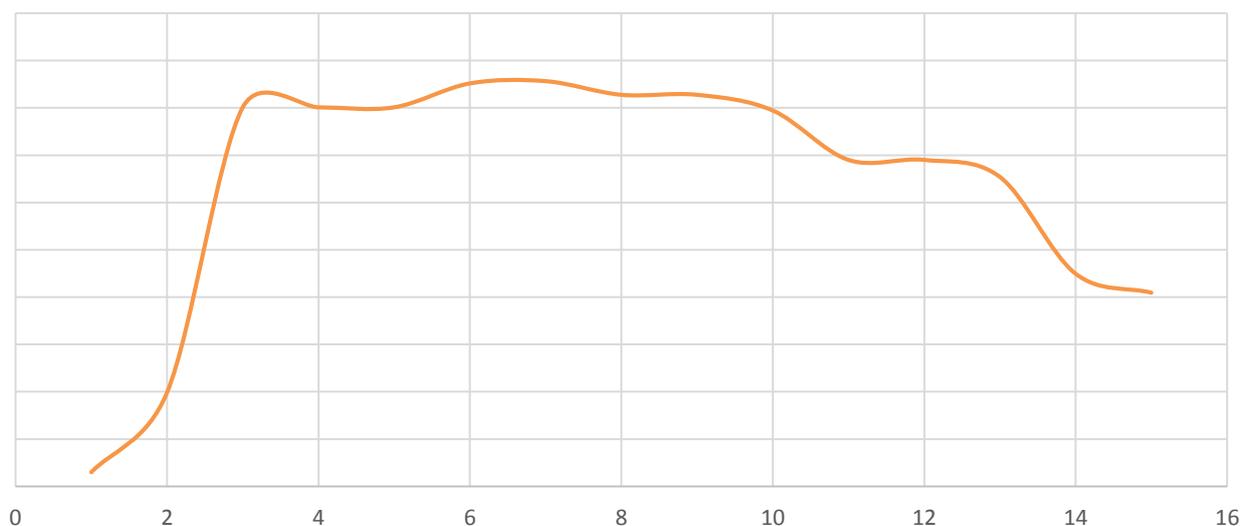
Tavola 5.22 Mappa dei guasti non ripristinati entro TMAX (% per municipio, tutti i guasti)



FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.

La visualizzazione in mappa dell'incidenza per municipio dei guasti non ripristinati entro TMAX non evidenzia particolari tendenze rispetto ai diversi distretti del comune (Figura 5.22). Tuttavia, in questo caso, diversamente dal livello di guasti, l'analisi statistica per funzione di densità di probabilità ($\mu=59,37$; $\sigma^2=22,89$) propone una curva non molto conforme a una distribuzione normale, suggerendo che la causalità degli eventi risponda a un criterio selettivo sul territorio (Tavola 5.23). Una tale risultanza, che costituisce evidente violazione del principio di uniformità di risposta nel ripristino del servizio in tutti i municipi, merita senza dubbio ulteriori approfondimenti.

Tavola 5.23 Densità di probabilità, percentuale di mancato ripristino entro TMAX (tutti i guasti)



FONTE: ELABORAZIONE SU DATI MONITORAGGIO ACOS 2021/2022.



È opportuno infine sottolineare ancora un'anomalia nella gestione dei guasti per il ripristino, riscontrata con incidenza significativamente negativa durante il monitoraggio ACoS. Nella misura rilevante del 24% dei casi, prese in considerazione tutte le categorie di guasto per l'intero comune, al mancato ripristino entro TMAX è stata invece registrata da parte del gestore la conferma di guasto risolto. Disaggregando l'analisi per categoria di guasto, sempre considerando il cluster dell'intero comune, questa percentuale varia dal 20% per guasto "singola lampada", al 46% per il guasto "2-4 lampade", mentre si azzerava per il guasto "strada". Quest'ultima verifica pone in discussione l'attendibilità della filiera del ripristino dei guasti gestita dall'operatore. Anche considerando il caso di guasto ricorrente motivato da instabilità infrastrutturali, sarebbe opportuno tutelare l'utente del servizio che segnala il guasto con una diversa e più attinente forma di comunicazione.

Perdura l'anomalia della gestione in proroga del servizio IP, oltre il limite temporale del 31 dicembre 2021 (previsto dall'amministrazione comunale in risposta obbligata ai rilievi dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato), con le gravi inefficienze evidenziate in termini di diffusione dei guasti e di gestione dei tempi di ripristino, che richiedono soluzioni urgenti. Considerando l'importanza e la centralità del servizio, anche in prospettiva della funzione strategica dell'infrastruttura, portante per la transizione energetica e digitale, nonché paradigma dell'auspicabile avvento dell'economia a tecnologia intelligente (cosiddetta smart), sono consigliati all'amministrazione i seguenti interventi:

- ultimare rapidamente le procedure per il bando di gara del nuovo contratto di servizio secondo le indicazioni AGCM;
- prevedere nel nuovo contratto di servizio un programma di monitoraggio indipendente, strutturato e dimensionato sulla scala del servizio (su modello di quello realizzato da ACoS);
- istituire presso il Dipartimento SIMU, avvalendosi ove opportuno della collaborazione istituzionale dell'ACoS, un'unità per la facilitazione e la verifica di attuazione di un programma per lo sviluppo e l'adeguamento tecnologico dell'infrastruttura di illuminazione pubblica, anche in considerazione dell'assenza di riferimenti specifici nel piano "300 obiettivi per 180 giorni" presentato a marzo 2022 dalla nuova amministrazione. Si ricorda che gli interventi per la transizione energetica e digitale sono stati, e sono per gli aggiornamenti consentiti dalle deroghe alle scadenze, eleggibili ai finanziamenti del PNRR.



5.2 Servizio idrico integrato

La regolazione del settore coordinata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha raggiunto una fase di stabilità formale e funzionale che consente la valutazione degli effetti del sistema di regolazione della qualità tecnica. Questo impianto dal 2017 ([Delibera ARERA 917/2017/R/idr](#)) persegue obiettivi di miglioramento infrastrutturale e di qualità del servizio attraverso standard declinati secondo un meccanismo di premialità/penalità a beneficio/carico dei gestori. Gli esiti della prima applicazione del meccanismo incentivante (anni 2018/2019) confermano in generale l’efficacia del sistema con una buona parte delle gestioni che ha conseguito gli obiettivi preposti per l’adeguamento infrastrutturale:

- riduzione delle perdite idriche, con incremento delle gestioni che hanno conseguito gli obiettivi (si evidenzia un tasso in crescita delle gestioni che, pur non avendo raggiunto il target previsto, hanno comunque registrato un miglioramento del macroindicatore M1);
- incremento dei soggetti che hanno registrato un miglioramento nella qualità dell’acqua erogata (macroindicatore M3), sebbene i miglioramenti in questione non siano fra i più elevati;
- ottimizzazione dello smaltimento dei fanghi in discarica, con i migliori risultati in termini di conseguimento degli obiettivi (macroindicatore M5);
- sensibile miglioramento nella qualità dell’acqua depurata (macroindicatore M6), con tasso di gestioni che hanno conseguito gli obiettivi incrementato del 10% circa.

Appaiono invece sempre insufficienti gli interventi per l’adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (macroindicatore M4), ambito nel quale si registra un incremento delle gestioni non ammesse al meccanismo.

Rispetto a quanto messo in atto nel primo ciclo di applicazione del meccanismo incentivante, l’Autorità ha introdotto una variazione stabilendo con [Delibera 235/2020/R/idr](#) che il livello qualitativo raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021 costituirà elemento di valutazione ai fini dell’applicazione dei prossimi fattori premiali (o di penalizzazione) relativamente alle annualità 2020 e 2021. Si rileva inoltre che il secondo ciclo del meccanismo incentivante vedrà l’impiego anche del macroindicatore M2 (Interruzioni del servizio), finora utilizzato a soli fini di monitoraggio, per le valutazioni quantitative finalizzate alle attribuzioni di premi e penali.

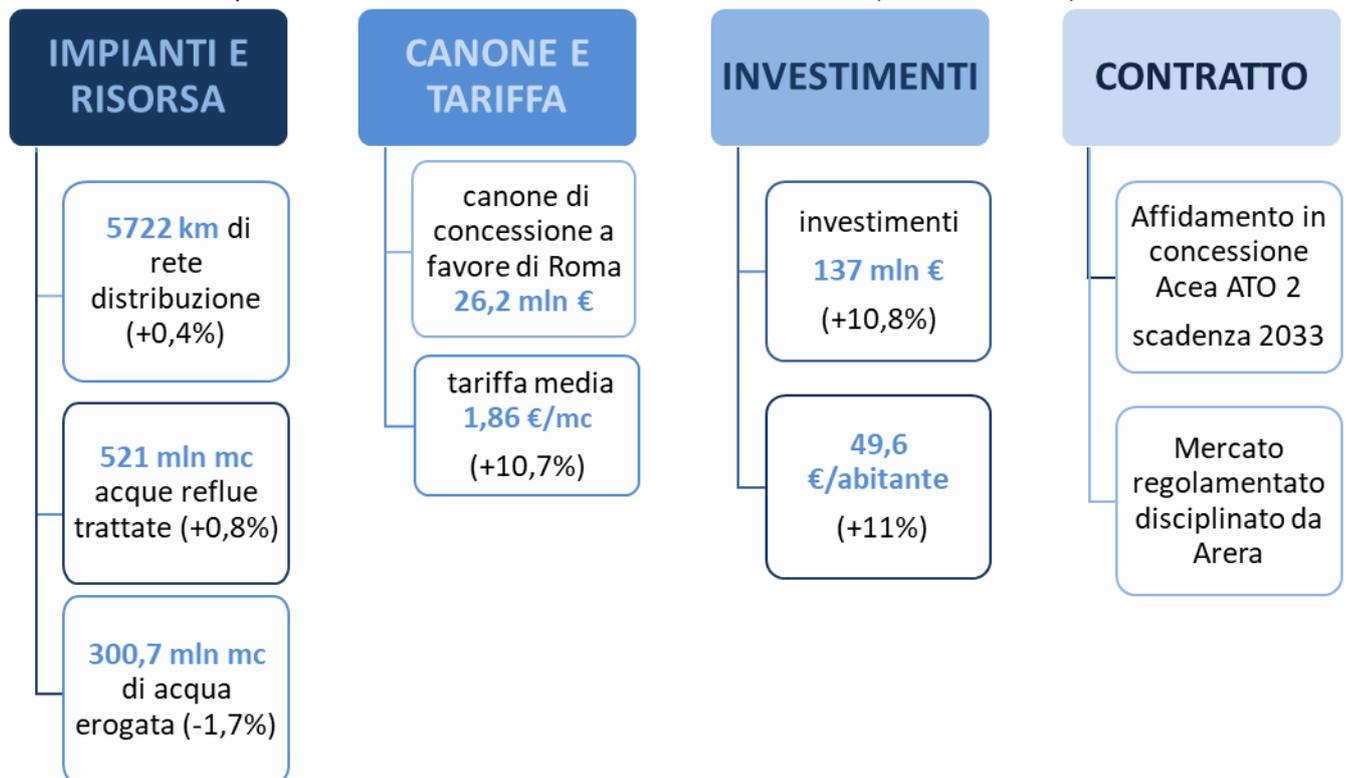
L’attribuzione dei premi generata dal livello di valutazione avanzato previsto dal meccanismo, che ha comportato su scala nazionale un numero totale di assegnazioni pari a 66 (i primi 3 posti rispetto ai 5 macroindicatori qualificanti i gestori in ordine di merito su 2 classi, i primi 3 posti per la classe assoluta, per le due annualità), conferma la condizione infrastrutturale di digital divide tra Nord e Sud del Paese: a livello regionale primeggiano l’Emilia-Romagna (16 podi) e la Lombardia (14 podi), seguite a distanza da Marche (9), Piemonte (7), Toscana (5), Veneto e Friuli-Venezia Giulia (con 4 podi ciascuna), e ancora da Umbria, Lazio e Basilicata (2) e Campania (1); otto regioni rimangono pertanto senza alcun podio: Valle d’Aosta, Liguria, Abruzzo, Molise, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. Nel PNRR (in particolare Missione – Rivoluzione verde e transizione ecologica, Componente – Tutela del territorio e della risorsa idrica) sono destinate a parziale soluzione di questo annoso problema risorse rilevanti per 900 milioni di euro, con l’obiettivo di realizzare almeno 25.000 km di nuove reti per la distribuzione dell’acqua potabile e ridurre le perdite idriche, soprattutto nel mezzogiorno, introducendo sistemi di controllo avanzati e digitalizzati che permettano una gestione ottimale delle risorse, riducendo gli sprechi e limitando le inefficienze.



Regolamentazione del servizio

ACEA ATO 2 SpA, società del gruppo ACEA, è il gestore di ambito territoriale competente per l'ambito territoriale ottimale 2 Lazio centrale (ATO) e gestisce il servizio idrico integrato (di seguito SII) in affidamento trentennale dal 1° gennaio 2003 come previsto dalla Convenzione di gestione specifica. Al 31 dicembre 2021, la gestione comporta competenza in 112 comuni, il servizio integrale in 80 comuni (pari a circa il 94% della popolazione complessiva dell'ATO) e il servizio parziale in altri 17. Uno schema di sintesi dello stato del SII nel territorio di Roma Capitale è proposto in Tavola 5.24.

Tavola 5.24 Prospetto di sintesi dello stato del SII a Roma nel 2021 ($\Delta\%$ 2021/2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA, 2021.

I gestori del servizio idrico esercitano le loro prerogative in un quadro regolatorio multilivello: ARERA (Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente, regolazione, controllo, indirizzamento obiettivi di miglioramento, omogeneizzazione scala nazionale); EGA (Ente di governo di Ambito, costituito dai Comuni del territorio, controllo della convenzione di affidamento e della gestione del piano tariffario); Garante regionale (analisi della qualità dei servizi).

Gli EGA in particolare validano le informazioni fornite dai gestori e le integrano o modificano secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio. Con riferimento ai dati di qualità tecnica, sono chiamati a determinare una base informativa completa, coerente e congrua al fine di definire gli obiettivi associati agli indicatori di cui alla [Delibera ARERA 917/2017/R/idr](#), adottando, con proprio atto, il pertinente schema regolatorio (composto dal programma degli interventi, Pdl, dal piano economico finanziario, PEF, dall'aggiornamento della Convenzione di gestione, tra loro coerentemente redatti). I gestori sono soggetti dal 2019 a obblighi di registrazione e archiviazione dei dati come previsti nella deliberazione. La rendicontazione del 2020 ha comportato la prima quantificazione dei premi/penalità sulle prestazioni degli anni 2018 e 2019.



Dati quantitativi

Fra il 2020 e il 2021, le infrastrutture del SII sono state potenziate in modo non trascurabile sulla rete storica di Roma e Fiumicino (Tavola 5.25). Di rilievo in particolare il potenziamento degli impianti di sollevamento (+10,9% nel numero) e in secondo ordine dell'estensione della rete di distribuzione (+0,4%) che è anche interessata da un progressivo programma di digitalizzazione (percentuali di georeferenziazione superiori all'85%). La rete fognaria e l'impiantistica di depurazione rimangono dimensionate alle esigenze operative. I sei principali impianti di depurazione hanno trattato un volume di acqua pari a circa 521 Mm³ (+0,8% annuale).

Tavola 5.25 Dimensione quantitativa del SII a Roma, infrastruttura e gestione della risorsa

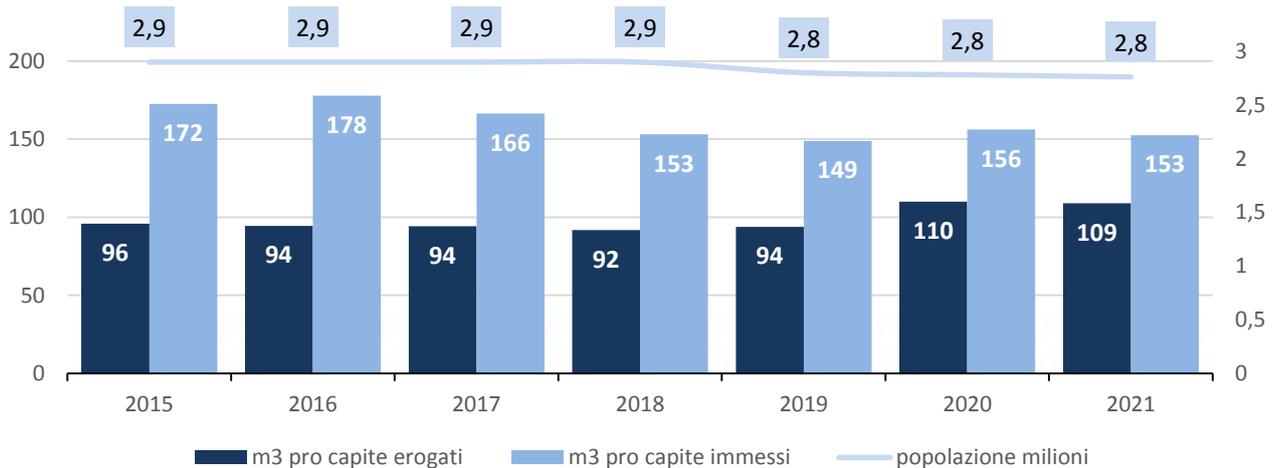
DATI QUANTITATIVI SII ROMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dimensione del servizio							
rete distribuzione (km)	n.d.	n.d.	5400	5400	5683	5701	5722
rete fognaria (km)	4088	4088	4088	4088	4088	4088	4088
Caratteristiche infrastrutturali							
impianti di sollevamento (n.)	173	173	173	195	195	202	224
impianti depurazione (n.)	33	33	33	33	33	33	33
volumi trattati acque reflue (10 ⁶ m ³)	528	514	467	490	515	517	521
Caratteristiche gestionali della risorsa							
Acqua potabile prelevata dall'ambiente (10 ⁶ m ³)	619,4	636	612,3	569,5	565	568,7	546,8
Acqua potabile immessa (10 ⁶ m ³)	493,2	510,2	477,6	437,9	422,4	433,9	421,1
Acqua potabile erogata (10 ⁶ m ³)	274,3	271,1	270,2	262,2	266,7	305,9	300,7
Perdite idriche globali (10 ⁶ m ³ , DM 99/97, gr. A17)	217,5	237,8	206,1	161,7	142,8	128	120,4
Perdite idriche reali (10 ⁶ m ³ , DM 99/97, gr. A13+A15)	209,1	229,5	198,2	153,9	134,9	119,8	112,8
Perdite idriche reali % acqua p. imm. (DM 99/97)	42,4	45	41,5	36,2	31,9	27,6	26,8
Perdite idriche (10 ⁶ m ³ , D. Arera 917/17 R/IDR)	n.d.	n.d.	206,1	161,7	142,8	128	120,4
Perdite idriche % (D. Arera 917/17 R/IDR)	n.d.	n.d.	43,2	38	33,8	29,5	28,6
Indicatori							
Volume giornaliero prelevati procapite (l/ab/g)	593,4	607,1	584,5	545,6	545,1	560,5	542,8
Volume giornaliero erogato procapite (l/ab./g)	262,8	258,8	257,9	251,2	257,3	301,5	298,5

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA, VARI ANNI.

Nell'ambito dei programmi di efficientamento della rete, procede l'avanzamento degli interventi di distrettualizzazione per suddividere la rete in aree caratterizzate da immissioni misurate, con l'intento di ottimizzare la gestione e la tutela della risorsa idrica (184 distretti nel Comune di Roma). Questa metodologia, basata sul concetto e sulla funzione di distretto idrico, consente di ottimizzare le pressioni e le portate di esercizio per garantire un vantaggio in termini di riduzione di volumi persi. Il controllo puntuale delle singole parti di rete favorisce inoltre l'identificazione tempestiva di nuove perdite o anomalie di funzionamento. Nel complesso della rete di distribuzione ACEA ATO 2 (11.500 km) sono stati allestiti 581 distretti di misura.

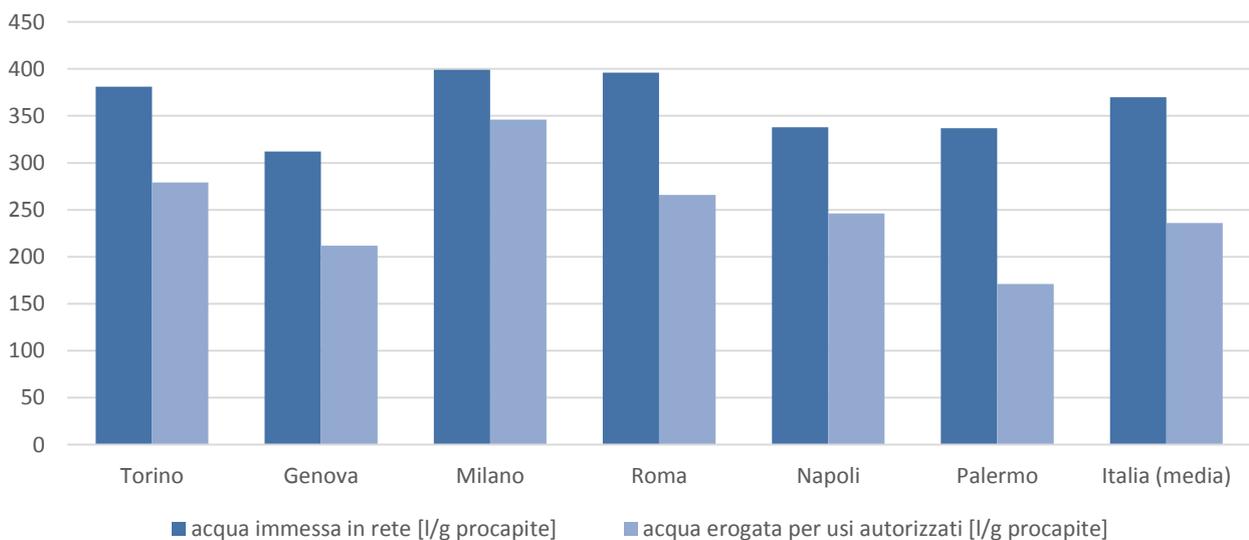
Per quanto riguarda la funzione d'uso della risorsa, la tendenza registrata nel periodo 2015-2019 in efficientamento di riduzione dei volumi di acqua immessi in acquedotto ha subito negli ultimi due anni una stabilizzazione, mentre l'andamento dei volumi erogati giornalieri pro capite ha segnalato un brusco aumento (17%) nel 2020 con livello confermato nel 2021 (Tavola 5.26).



Tavola 5.26 Volumi d'acqua e popolazione servita nella rete storica di Roma e Fiumicino

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA, VARI ANNI.

Il confronto con le città italiane con popolazione superiore a 500mila abitanti, nel contesto di un generale consumo della risorsa meno accorto rispetto ai comportamenti europei (165 l/g procapite, media UE), conferma il posizionamento di Roma in zona intermedia con livelli di poco superiori alla media nazionale (Tavola 5.27).

Tavola 5.27 Acqua immessa ed erogata nelle città italiane con più di 500mila abitanti

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISTAT, STATISTICHE ACQUE 2020](#)

Dati economici

I costi del SII, gestione, manutenzione e investimenti, sono sostenuti dalla tariffa regolata secondo le prescrizioni dell'Autorità ARERA. A fronte dell'affidamento del servizio, ACEA ATO 2 corrisponde in quota parte a Roma Capitale un canone di concessione che nel corso degli ultimi anni si è mantenuto stabile (Tavola 5.28). Rispetto al 2020, risulta invece in aumento del 10,7% la tariffa media applicata da ACEA ATO 2 nel 2021 (1,86 €/m³). Il criterio di aggiornamento tariffario (predisposizione tariffaria), stabilito in osservanza del metodo tariffario MTI-3 2020-2023 ([Delibera ARERA 580/2019/R/Idr](#)), colloca l'ATO 2 nello schema V della matrice degli schemi regolatori (limite alla variazione del moltiplicatore tariffario, 6,2%).



Tavola 5.28 Voci economiche del SII per Roma

DATI ECONOMICI SII ROMA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Canone concessione (mln €)	21,6	25,5	25,8	26,0	25,0	25,3	25,3
tariffa media (€/m ³)	1,40	1,40	1,49	1,57	1,65	1,68	1,86
Investimenti (mln €)	62,4	54,8	82,7	107	90	123,7	137
spesa media famiglie 192 m ³ (€)	n.d.	n.d.	314	332	378	390	411
spesa media famiglie 150 m ³ (€)	n.d.	n.d.	n.d.	232	291	301	317

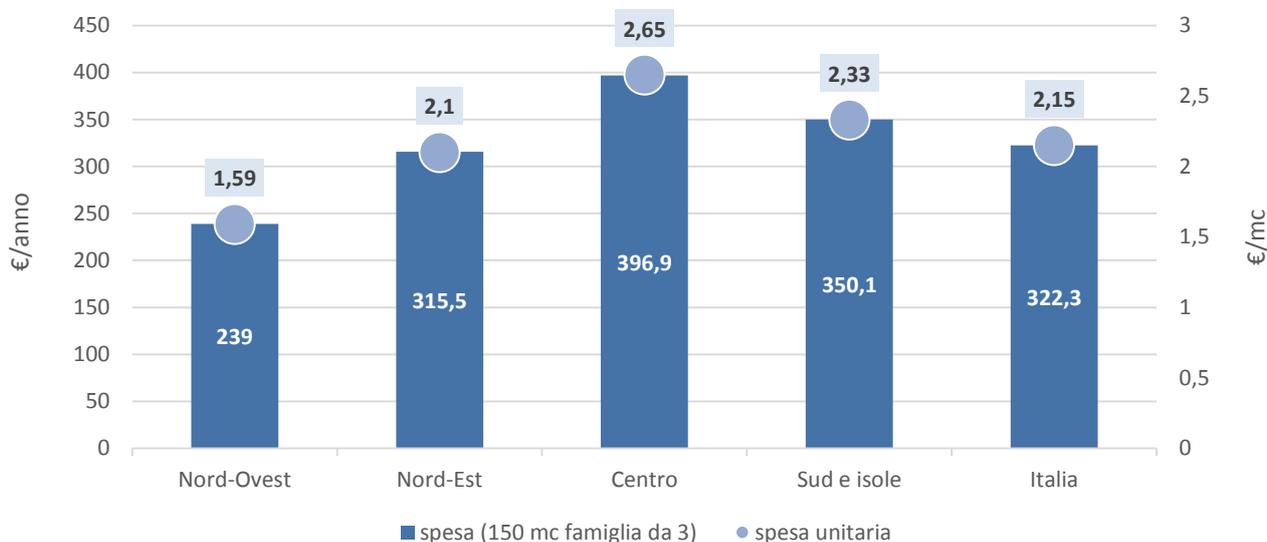
FORNITORE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, BILANCIO CONSOLIDATO ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA, REPORT IDRICO CITTADINANZA ATTIVA, VARI ANNI.

La progressione tariffaria risponde pertanto a:

- specifici obiettivi programmati nel Piano degli Interventi (PdI), che richiedono un elevato fabbisogno di investimenti per il quadriennio 2020-2023 in rapporto alle infrastrutture esistenti;
- un valore pro capite del vincolo ai ricavi del gestore (VRG 2018) superiore al valore stimato per l'intero settore (VRG pro capite medio).

Nonostante il significativo aumento tariffario, la spesa annua media della famiglia tipo di 3 persone con consumi di 150 m³/anno (317 euro, comprensivi di IVA al 10%) resta al di sotto della media nazionale (322 euro). L'analisi per macroarea geografica, completata dai dati sulla distribuzione territoriale della spesa unitaria, conferma la competitività dello stato tariffario romano che si colloca nella fascia di condizioni caratteristiche del Nord-Est del paese (Tavola 5.29).

Tavola 5.29 Spesa annua media e unitaria per il SII per area geografica italiana

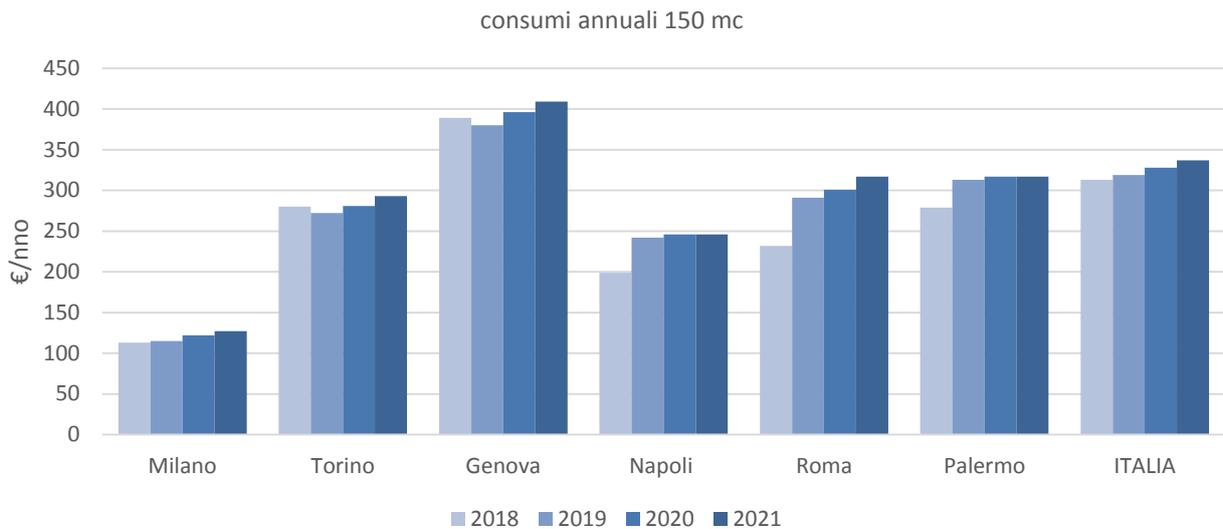


FORNITORE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RELAZIONE ANNUALE ARERA, STATO DEI SERVIZI 2021.

Nel confronto con le altre 5 città con popolazione superiore a 500mila abitanti, Roma fa registrare il maggiore incremento annuale della spesa, 5,4% per il consumo medio di 150 m³, rispetto al 4,2% di Torino e al 3,8% e 3,3% rispettivamente di Milano e Genova (Napoli e Palermo non hanno subito aumenti), con un costo del servizio secondo soltanto a quello di Genova e che raggiunge Palermo anche se sempre inferiore alla media nazionale (Tavola 5.30).



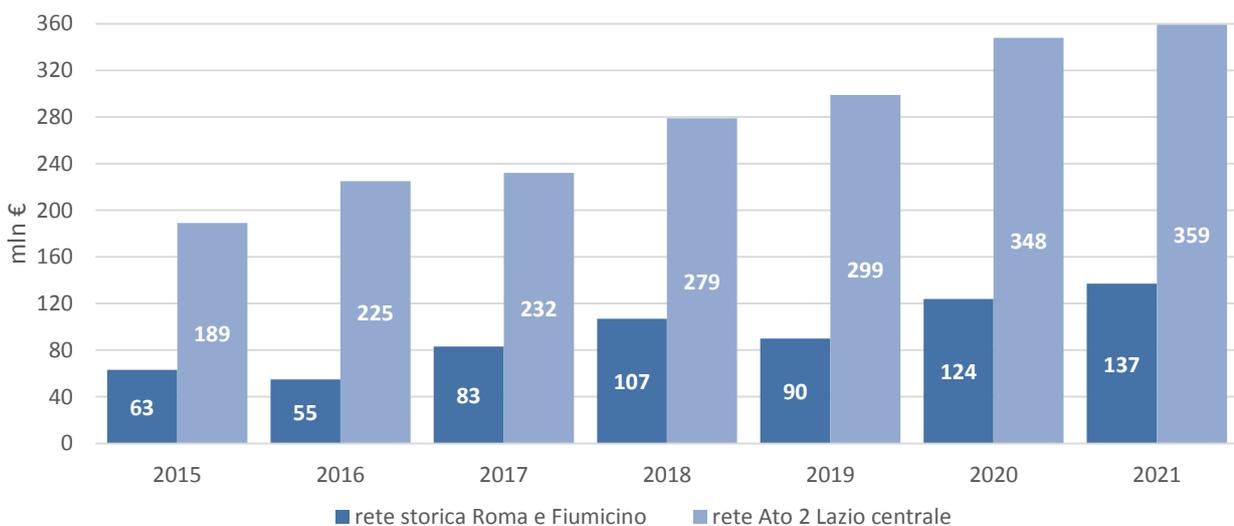
Tavola 5.30 Spesa annua media della famiglia di 3 persone nelle città con più di 500mila abitanti



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RAPPORTO SERVIZIO IDRICO CITTADINANZA ATTIVA, 2022.

L'aumento tariffario e il maggior incremento di spesa sono motivati nelle previsioni di investimento per il potenziamento infrastrutturale della rete e per il suo adeguamento agli indirizzi di miglioramento della qualità tecnica espressi dal regolatore nazionale ARERA. Gli investimenti, prodotti in quota parte tariffaria, secondo quanto valutato previsionale dal gestore, e poi predisposto dall'EGA e validato da ARERA nei termini del regolamento RQTI, sono commisurati alle necessità dell'ambito territoriale di riferimento (ATO), anche in considerazione delle specifiche caratteristiche infrastrutturali, geomorfologiche e idrogeologiche. L'andamento degli investimenti mantiene pertanto una tendenza in crescita, su tutta la rete ATO 2 (359 milioni nel 2021, +3,2% annuale) e in modo ancora più rilevante per la quota ripartita sulla rete storica di Roma e Fiumicino (137 milioni nel 2021, 10,5% annuale Tavola 5.31).

Tavola 5.31 Investimenti sulla rete idrica dell'ambito territoriale ATO 2 Lazio centrale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, ATO 2 LAZIO CENTRALE ROMA, RELAZIONE AL BILANCIO, VARI ANNI.



La consistenza degli aumenti tariffari effettivi e previsionali, anche alla luce delle contingenze economiche negative indotte dalla crisi pandemica covid-19, ha indotto il regolatore ad ampliare la platea dei beneficiari delle agevolazioni tariffarie per gli utenti domestici economicamente disagiati e a prevederne un sistema di riconoscimento automatico (senza necessità di richiesta dell'utente).

Le condizioni che definiscono il diritto a ottenere il [bonus acqua](#) (bonus sociale idrico nazionale) sono profilate su utenti definiti in disagio economico, nella fattispecie utenti diretti e indiretti del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione appartenenti a nuclei familiari con le seguenti caratteristiche:

- componenti di un nucleo familiare il cui Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) risulta non superiore a 8.265 euro;
- componenti di un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico con ISEE non superiore a 20.000 euro;
- percettori di reddito/pensione di cittadinanza.

Il bonus sociale idrico è dimensionato per garantire la fornitura gratuita di 18,25 m³ di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente disagiato. Nel 2021 ACEA ATO 2 ha erogato 8.034 bonus idrici nazionali per un valore economico pari a circa 354.000 euro (dato non definitivo per contabilizzazione parziale dovuta al nuovo sistema di riconoscimento automatico).

Inoltre, nel territorio di riferimento ATO 2 Lazio centrale è stato nuovamente confermato il bonus ulteriore (bonus integrativo locale) per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico, regolamentato dall'EGA (ATO 2 - Lazio centrale Roma). Hanno diritto al [bonus idrico integrativo](#) gli utenti diretti ed indiretti che possiedono i seguenti requisiti:

- indicatore ISEE fino a 13.939,11 euro e nucleo familiare fino a 3 componenti;
- indicatore ISEE fino a 15.989,46 euro e nucleo familiare con 4 componenti;
- indicatore ISEE fino a 18.120,63 euro e nucleo familiare con 5 o più componenti.

Le amministrazioni comunali, sotto la propria responsabilità e sulla base di apposita certificazione degli uffici preposti, hanno la facoltà di autorizzare l'erogazione del bonus idrico integrativo per singole utenze in situazioni di comprovato particolare disagio economico e/o sociale, ampliando per il caso specifico la soglia ISEE di ammissione. Tale facoltà, per il periodo regolatorio 2020-2023, viene certamente estesa alle problematiche socio-economiche generate dall'emergenza covid-19 e dalla successiva guerra in Ucraina. L'importo viene calcolato come la spesa corrispondente ai corrispettivi fissi e variabili di acquedotto, fognatura e depurazione per un consumo fino a:

- 40 m³ annui per ciascun componente del nucleo familiare, per le utenze dirette ed indirette con ISEE fino a 8.265 euro;
- 20 m³ annui per ciascun componente del nucleo familiare, per le altre utenze aventi diritto a norma di regolamento.

Nel 2021 ACEA ATO 2 ha erogato 3.657 bonus idrici integrativi (locali) per un valore economico di 858.400 euro. Il bonus integrativo, più elevato rispetto ai dati 2020 (746 bonus idrici integrativi, per un valore di 135.298 euro), ha previsto per gli aventi diritto la possibilità di accedere oltre alla valorizzazione ordinaria, ed esclusivamente a copertura di morosità pregresse, a un ulteriore importo una tantum fino a tre volte la valorizzazione ordinaria. Questa disposizione, approvata dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, è stata prevista in via straordinaria per tutto il 2021 in considerazione della situazione emergenziale causata dalla pandemia covid-19.



Qualità del servizio

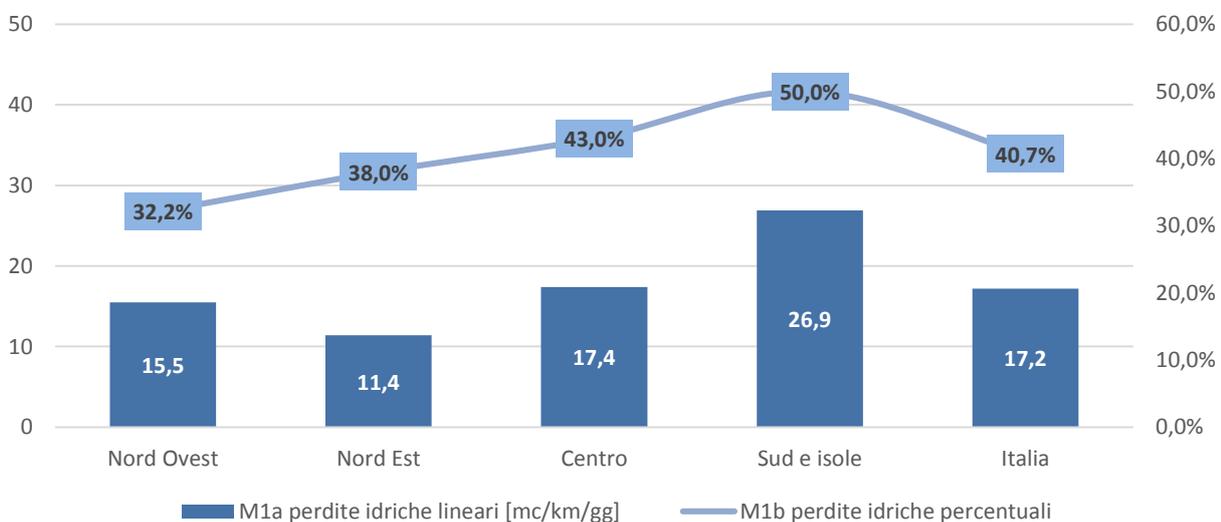
La regolazione della qualità tecnica del SII impone la riduzione progressiva delle perdite idriche di acquedotto e distribuzione, finalizzata al contenimento della dispersione dell'acqua. Il previsto inasprimento delle condizioni di scarsità causato dai cambiamenti climatici amplifica il valore dell'acqua e determina la funzione strategica della gestione ottimizzata delle risorse idriche.

Per promuovere la riduzione delle perdite, il criterio applicato si avvale di uno specifico macroindicatore (M1) composto da due fattori (M1a, rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto, M1b, rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto) e ideato per definire il livello di qualità raggiunto dai gestori e gli obiettivi miglioramento. Rispetto ai valori della coppia M1a e M1b nell'ambito territoriale, sono stabilite cinque classi di gestione (considerate per attribuire premialità/penalità), a ognuna delle quali è associato uno specifico e differenziato obiettivo annuale di miglioramento utilizzato tra i vari parametri di calcolo per gli aggiornamenti tariffari, dalle più virtuose (classe A) a quelle caratterizzate da perdite molto elevate (classe E), secondo lo schema:

- A ($M1a < 15$ e $M1b < 25\%$);
- B ($15 \leq M1a < 25$ e $25\% \leq M1b < 35\%$);
- C ($25 \leq M1a < 40$ e $35\% \leq M1b < 45\%$);
- D ($40 \leq M1a < 60$ e $45\% \leq M1b < 55\%$);
- E ($M1a \geq 60$ e $M1b \geq 55\%$).

Una sintesi dello stato nazionale delle perdite idriche, con dettaglio per area macroregionale, è proposta in Tavola 5.32.

Tavola 5.32 Valori medi di perdite idriche su territorio nazionale per area geografica

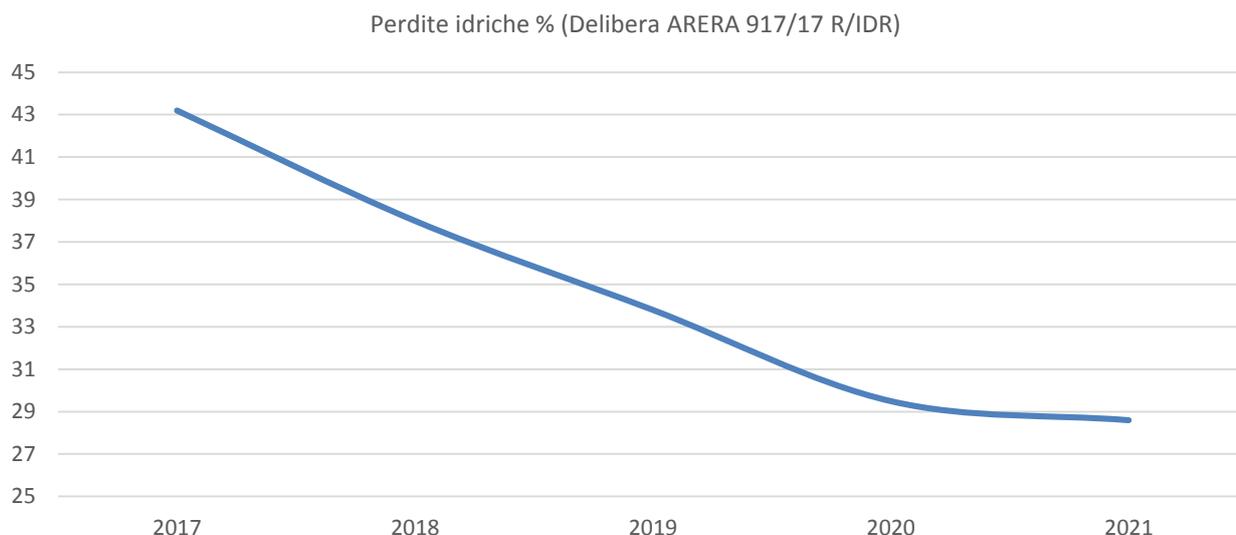


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARERA, RELAZIONE SULLO STATO DEI SERVIZI 2022.

Per il periodo 2020-2023, nell'elaborato di aggiornamento delle predisposizioni tariffarie, EGA ATO 2 Lazio centrale-Roma ha dichiarato un obiettivo di miglioramento corrispondente alla classe D (già in crescita rispetto alla precedente predisposizione tariffaria che dichiarava classe E), al quale è associato un target di riduzione delle perdite idriche lineari del 5% annuo, con annessi interventi (tra i principali, sostituzione e rinnovo delle reti idriche, distrettualizzazione, controllo delle pressioni e controllo attivo perdite idriche, sostituzione dei misuratori).



Tavola 5.33 Perdite idriche nella rete storica di Roma e Fiumicino

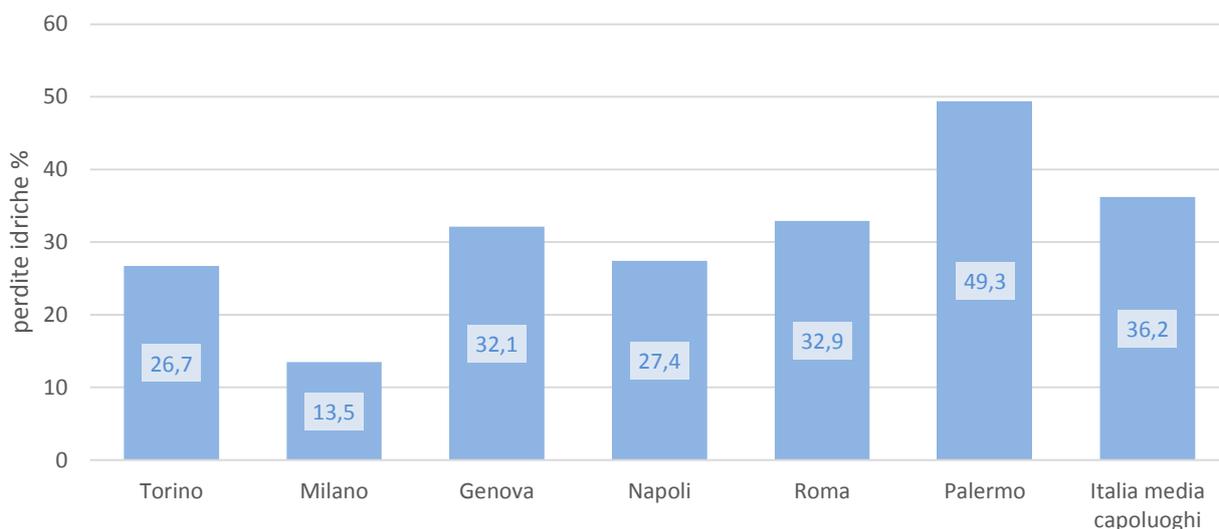


Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, 2022.

Nel particolare del territorio di riferimento della rete storica di Roma e Fiumicino, nel 2021 si è ulteriormente confermata la tendenza al miglioramento che consolida una situazione di maggiore qualità rispetto al territorio complessivo gestito da ACEA ATO 2 (perdite al 39,8%). Le perdite totali si sono ridotte al 28,6% (erano al 29,5% nel 2020, Tavola 5.33) a riprova di una netta condizione di maggiore efficienza anche rispetto alla media nazionale (40,7%).

Il confronto con altre città italiane, anche se qui riferito al 2020 e alla valutazione dei soli capoluoghi di provincia, certifica il superamento della condizione nazionale media ed evidenzia il percorso di riqualificazione infrastrutturale in corso (Tavola 5.34).

Tavola 5.34 Perdite idriche nella rete storica di Roma e Fiumicino



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CITTADINANZA ATTIVA ISTAT 2021.

Tavola 5.35 Schema dei premi ottenuti da ACEA ATO 2 SpA per le annualità 2018 e 2019

anno	M1			M3			M4			M5			M6		
	Stadio II	Stadio IV	posiz.	Stadio II	Stadio IV	posiz.	Stadio II	Stadio IV	pos.	Stadio II	Stadio IV	pos.	STADIO II	Stadio IV	pos.
2018	341.399	10.613.926	1	101.961	0	13	168.500	0	5	117.014	0	18	181.308	0	10
2019	381.883	11.255.560	1	157.500	0	7	-	-	-	154.263	0	16	171.607	0	5

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARERA [DELIBERA 183/2022/R/IDR](#).



Il buon andamento del programma di miglioramento infrastrutturale della rete impiantistica dell'ambito ATO 2 Lazio centrale trova riscontro nel riconoscimento delle premialità al gestore ACEA ATO 2, secondo l'esito della prima applicazione del meccanismo incentivante RQTI per gli anni 2018 e 2019 (Tavola 5.35). Va in particolare evidenziato il risultato relativo al macroindicatore M1 (perdite idriche) rispetto alla valutazione di livello avanzato Stadio IV, caratterizzato da un fattore premiale ai tre operatori che risultino aver conseguito, ex post, i miglioramenti più ampi rispetto agli obiettivi fissati.

Su questo terreno, ACEA ATO 2 si è posizionata al primo posto nazionale sia nel 2018 che nel 2019, ricevendo premi rispettivamente per 10,6 e 11,3 milioni di euro. Complessivamente, per tutti i macroindicatori infrastrutturali, ACEA ATO 2 ha ricevuto per i due anni esaminati un premio 23.644.921 euro che costituisce il 17,4% dell'ammontare totale assegnato in premi su tutto il territorio nazionale ai gestori inclusi nel meccanismo di valutazione.

Per quanto riguarda la qualità contrattuale del SII, la [Delibera ARERA 547/2019/R/idr](#) ha sancito la modifica e integrazione della disciplina, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire dal 2022 in ragione delle prestazioni dei gestori. In previsione dell'erogazione degli incentivi, ARERA con [Delibera 639/2021/R/idr](#) ha previsto alcuni elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle performance di qualità contrattuale, tra i quali la valutazione cumulativa su base biennale (2022/2023) degli obiettivi di qualità.

Inoltre, con l'introduzione del nuovo sistema incentivante della qualità contrattuale, il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio non ha mantenuto la possibilità, già prevista per il precedente quadriennio regolatorio, di accedere ai premi relativi alla qualità contrattuale in caso di conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti a livello.

ACEA ATO 2 nel 2021 ha tuttavia confermato la rappresentazione delle proprie performance secondo livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale, come definiti dall'istanza presentata nel 2016 dall'EGA (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio centrale) e accolta dall'ARERA, e dalle modifiche successivamente intervenute con l'aggiornamento della Carta dei Servizi.

Nella Tavola 5.36 sono presentati i fattori e gli indicatori di qualità proposti nella Carta del SII aggiornata al 2020 e le prestazioni relative del servizio erogato nel Comune di Roma. Si ricorda che nella Carta del SII sono riportati gli standard di qualità generali e specifici che ACEA ATO 2 è tenuta a rispettare verso l'utenza (dal 2018, anche quelli per la qualità tecnica, nel rispetto della [Delibera ARERA 917/2017/R/idr](#)), in osservanza della "Convenzione tipo" che regola i rapporti tra enti affidanti e gestori in modo uniforme sul territorio nazionale. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal Regolamento d'utenza, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi.



Tavola 5.36 Fattori e indicatori di qualità erogata del SII nel Comune di Roma

FATTORI E INDICATORI QUALITA' EROGATA	STANDARD RIFERIMENTO	2019		2020		2021	
		%	occorrenze	%	occorrenze	%	occorrenze
CONTINUITA' E REGOLARITA' DI EROGAZIONE							
tmin preavviso interventi progr. che comportano sosp. foritura	48 h	99%	69	100%	63	100%	72
tmax sospensioni programmate	24 h	100%	69	100%	63	100%	72
TEMPESTIVITA' NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO							
tmax p.i. fuoriscite acqua copiose	2 h (3 h Arera)	89%	382	97%	212	98%	201
tmax p. i. alterazione acqua potabile	2 h (3 h Arera)	92%	371	99%	573	99%	455
tmax p.i. mancanza acqua chiamata diurna	8 h	70%	7371	70%	6752	68%	5743
tmax p.i. mancanza acqua chiamata serale/diurna	16 h	80%	3832	76%	3489	74%	3504
tmax p.i. guasto a tubazione o apparecchiatura interrata	48 h	94%	7587	96%	8160	93%	10365
tmax p.i. guasto contatore o apparecchi acc. installati fuori terra	48 h	87%	8895	93%	10908	97%	8364
tmax p.i. mancanza acqua rifornimento autobotti dopo 48 h	48 h	68%	2278	100%	3508	100%	3545
RAPIDITA' NEI TEMPI DI ALLACCIAMENTO							
tmax riattivazione senza mofica portata	3 gg. lav. (5 gg. Arera)	95%	2263	95%	1357	96%	1385
tmax riattivazione con modiche portata	6 gg. lav. (10 gg. Arera)	100%	1	100%	1	100%	1
tmax voltura	3 gg. lav. (5 gg. Arera)	100%	8596	100%	6880	99%	8169
tmax preventivazione allaccio con sopralluogo	15 gg. lav. (20 gg. Arera)	98%	3117	99%	2501	100%	4198
tmax perventivazione lavori con sopralluogo	15 gg. lav. (20 gg. Arera)	97%	247	99%	229	100%	371
tmax esecuzione allaccio lavoro semplice	10 gg. lav. (15 gg. Arera)	95%	37	95%	40	100%	114
tmax esecuzione allaccio lavoro complesso	20 gg. lav. (30 gg. Arera)	79%	2331	81%	2357	98%	3190
tmax esecuzione lavori semplici	6 gg. lav. (10 gg. Arera)	100%	3	100%	1	100%	5
tmax esecuzione lavori complessi	20 gg. lav. (30 gg. Arera)	55%	118	72%	189	97%	238
tmax attivazione fornitura	3 gg. lav. (5 gg. Arera)	95%	2234	98%	2335	93%	2080
VERIFICA LIVELLO PRESSIONE							
tmax verifica livello pressione	3 gg. (lav.)	94%	268	88%	112	85%	172
CORRETTEZZA MISURA CONSUMI							
tmax verifica misuratore	5 gg. (lav.)	99%	513	99%	438	99%	417
tmax comunicazione esito verfica misuratore in laboratorio	20 gg. (lav.)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
tmax sostituzione misuratore non funzionante	5 gg. (lav.)	98%	194	96%	158	98%	118
SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE: RAPIDITA' TEMPI AUTORIZZAZIONE ALLACCIAMENTO							
tmax autorizzazione allaccio (rete esistente/idonea)	40 gg. (lav.)	78%	357	100%	296	96%	371
t preavviso al gestore (rete esistente/idonea)	9 gg. (lav.)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
tmax rilascio attestato regolare allaccio (rete esistente/idonea)	40 gg. (lav.)	n.d.	141	n.d.	96	n.d.	n.d.
tmax risp. imp. allaccio in fogna (rete non esistente/non idonea)	30 gg. (lav.)	n.d.	11	n.d.	n.d.	83%	6
tmax preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	15 gg. lav. (20 gg. Arera)	n.d.	n.d.	100%	14	97%	29
tmax esecuzione allaccio fognario lavori complessi	25 gg. lav.(30 gg. Arera)	n.d.	n.d.	100%	1	100%	18
SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE: TEMPESTIVITA' NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO							
tmax p.i. guasto o occlusione di condotta o canalizz. fognaria	2 h	90%	841	97%	679	98%	885
tmax p.i. guasto o occlusione di tubazione o canalizz. interrata	48 h	92%	103	93%	70	95%	113
tmax p.i. int. pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	2 h	88%	73	100%	58	98%	118
tmax p.i. in caso rigurgito di tubazione interrata	48 h	100%	11	96%	23	100%	30
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE							
tmax disattivazione fornitura	3 gg. lav.(7 gg. Arera)	93%	1619	94%	1579	92%	1516
tmax riattivazione fornitura in seguito disattivazione morosità	1 gg. lav. (2 gg. Arera)	95%	8040	94%	2574	98%	7070
tmax rettifica fatturazione	55 gg. lav.(60 gg. Arera)	100%	387	100%	341	100%	333
tmax attesa agli sportelli	55 min	100%	50531	100%	21585	100%	17595
tmedio attesa sportelli	15 min	tmedio 4	50531	tmedio	21585	100%	17595
tmax risposta reclami	20 gg. lav. (30 gg. Arera)	97%	9257	100%	9414	100%	8537
tmax risposta richieste scritte informazione	20 gg. lav. (30 gg. Arera)	98%	1034	100%	1546	100%	1399
tmax risposta richieste rettifica fatturazione	20 gg. lav. (30 gg. Arera)	98%	1715	100%	3463	100%	3524
servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali			si		si		si

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI CARTA DEI SERVIZI SII 2020, BILANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ ACEA 2021.

Infine, in merito alle interruzioni del servizio e alla continuità dell'erogazione dell'acqua, nel documento per le predisposizioni tariffarie 2020-2023, EGA ATO 2 Lazio centrale-Roma ha comunicato un obiettivo di miglioramento corrispondente alla classe B, che equivale a un target di riduzione del macroindicatore M2 (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, in ore/anno, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa) del 2% annuo (valore 2019 di riferimento, 11,53 h).

Gli interventi previsti allo scopo riguardano:

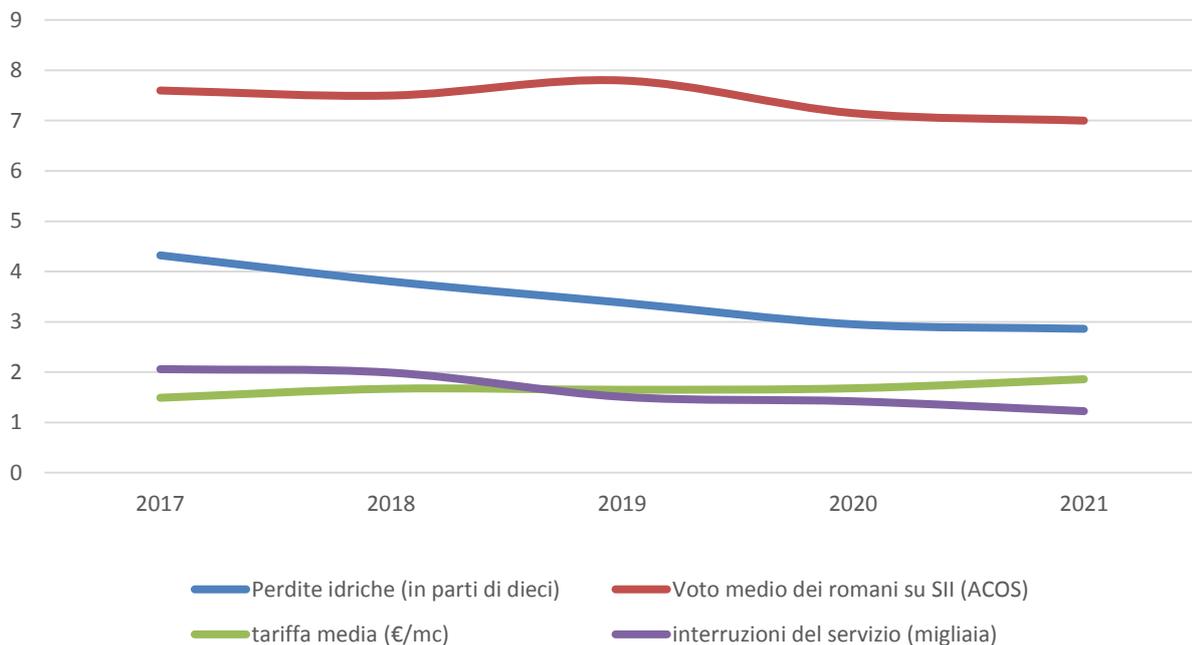
- la realizzazione di estensioni e collegamenti tra i diversi sistemi di adduzione sovracomunale e regionale;
- l'adeguamento di reti e impianti vetusti allo scopo di assicurare la continuità del servizio;
- la realizzazione di nuovi serbatoi di compenso;
- l'estensione del telecontrollo su reti ed impianti idrici.



Nel 2021 il numero delle interruzioni del servizio gestite da ACEA ATO 2 nell'ambito territoriale di competenza risultano ancora in diminuzione (erano 1.508 nel 2019), da 1.419 a 1.222 (-13,9% annuale), con interruzioni urgenti passate da 1.207 a 881 (-27% annuale) e interruzioni programmate invece in aumento da 212 a 341 (+60,8% annuale).

In ultima analisi può essere di interesse investigare le possibili correlazioni tra la tendenza in peggioramento del giudizio dei romani sul SII, tradizionalmente peraltro tra i servizi di maggior gradimento, e alcuni parametri che lo caratterizzano. Mentre non sembrano incidere sia il miglioramento delle perdite idriche, probabilmente a causa di una sensibilità ancora ridotta dell'utenza verso la rilevanza del problema, sia la riduzione delle interruzioni del servizio, si delinea una relazione negativa diretta con l'aumento progressivo della tariffa media negli ultimi anni (Tavola 5.37).

Tavola 5.37 Confronto tra il voto dei romani sul SII e alcuni parametri



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2, BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA 2021, INDAGINE ACOS SULLA QUALITÀ DELLA VITA (VARI ANNI).





6. Sociale

- 6.1. [Asili nido](#)
- 6.2. [Refezione scolastica](#)
- 6.3. [Trasporto scolastico](#)
- 6.4. [Trasporto persone con disabilità](#)
- 6.5. [Farmacie comunali](#)
- 6.6. [Servizi sociali municipali](#)
- 6.7. [Servizi cimiteriali](#)
- 6.8. [Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022](#)

La [L. 328/2000](#) “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” riconosce che la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato d’interventi e servizi sociali competono agli Enti Locali, alle Regioni e allo Stato. Il quadro normativo assicura alle persone e alle famiglie un insieme di servizi sociali in grado di garantire una migliore qualità della vita prevenendo, eliminando o riducendo le condizioni di bisogno e di disagio derivanti dall’insufficienza del reddito, dalle difficoltà sociali e dalla mancanza di autonomia. Nello specifico, ai Comuni viene attribuito il compito di garantire la programmazione e l’organizzazione del sistema integrato con il coinvolgimento di famiglie, associazioni, organizzazioni del terzo settore e aziende. Roma Capitale assume, quindi, la regia delle azioni dei diversi attori (organizzazioni del terzo settore, organizzazioni sindacali, comunità locali, famiglie, associazioni di volontariato, fondazioni ecc.) in un’ottica di condivisione degli obiettivi e di verifica dei risultati. Il numero e la tipologia degli interventi vengono attivati da Roma Capitale a livello municipale con il ricorso ad affidamenti esterni a operatori privati e del terzo settore.

Nell’ambito degli obiettivi da ultimo fissati da Roma Capitale ([DGCa 166/2019](#) “*Approvazione dello schema del Piano Sociale di Roma Capitale 2019-2021*”), sono state individuate alcune azioni di sistema e alcuni interventi specifici (contrasto alla povertà economica e al rischio di esclusione sociale; promozione del benessere e della salute; tutela e benessere delle persone di minore età) su cui intervenire in modo prioritario per realizzare l’integrazione dei servizi sociali e sanitari.

L’Assemblea Capitolina ha, inoltre, approvato il *Piano Sociale Cittadino* che ridefinisce, dopo oltre 15 anni, i contenuti e la qualità dei servizi sociali ([DAC 129/2020](#)); il Piano Sociale Cittadino (anche denominato Piano Regolatore Sociale) rappresenta il documento programmatico, a valenza pluriennale, che individua e definisce le politiche sociali di Roma Capitale e fornisce la cornice di riferimento per la successiva elaborazione e la definizione dei Piani Sociali Municipali (anche denominati Piani di Zona Municipali).

Con la [DAC 57/2021](#) l’Assemblea Capitolina ha approvato il “*Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali*”, strumento di garanzia ed equità per i cittadini, di semplificazione, di efficienza dell’organizzazione amministrativa, di trasparenza nella gestione del sistema dei servizi, determinando e disciplinando i principi organizzativi, l’accesso, l’erogazione dei servizi in modo uniforme tra i diversi Municipi di Roma.

La nuova amministrazione, con [DAC 106/2021](#), a novembre ha deliberato le *Linee programmatiche 2021-2026* per il *comparto Sociale* con una serie di interventi nelle Politiche Sociali, nella Scuola e nella Sanità.

Per le politiche sociali, si punta a garantire i Livelli Essenziali delle Prestazioni in ambito Sociale (LEPS), potenziando e completando gli organici con figure professionali adeguate e promuovendo la partecipazione attiva di cittadini e associazioni in sinergia con i Municipi. Gli ambiti da potenziare e valorizzare vanno dall’assistenza domiciliare ai Centri Sociali Anziani, dall’integrazione delle persone con diversità alle politiche dell’accoglienza.



Per la scuola, si prevede di potenziare e adeguare l'offerta (nidi, scuole dell'infanzia e refezione, ma anche formazione, orientamento e inserimento nel mondo del lavoro per i ragazzi più grandi), razionalizzando i relativi costi. Inoltre si prospetta di intervenire sugli edifici per risolvere eventuali problemi strutturali e adeguarli dal punto di vista tecnologico ed energetico.

Dal punto di vista della sanità, si prevede di realizzare un sistema capillare di assistenza diffusa sul territorio (utilizzando i fondi del PNRR) e nuove infrastrutture di sostegno per i soggetti e i gruppi più fragili (disabili, anziani, minori, stati di disagio economico e sociale).

Nel capitolo sono trattati in dettaglio alcuni servizi erogati tramite gestione diretta o tramite aziende speciali e partecipate, in particolare: i servizi di asilo nido, refezione e trasporto scolastico, il trasporto riservato alle persone con disabilità, le farmacie comunali, i servizi sociali municipali e i servizi cimiteriali.

In merito a questi ultimi, gestiti da Ama, coerentemente con la crescita della mortalità dovuta alla pandemia, si riscontra un trend stabile delle operazioni cimiteriali (con il costante aumento delle cremazioni e dell'affido delle ceneri a privati). Aumentano invece, e notevolmente, le estumulazioni/esumazioni e i riversamenti in ossario, così da ricavare ulteriori posti salma per far fronte alla cronica carenza di spazi; e comunque si prospetta un incremento delle aree utili con le espansioni dei cimiteri capitolini ai sensi della [MGCa 8/2022](#) (Indirizzi strategici finalizzati alla riqualificazione e implementazione dei servizi funebri e cimiteriali di Roma).

L'Agenzia conduce il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali, per il quale ACoS ha ottenuto dall'Ente Accredia [la certificazione di qualità come Organismo di Ispezione di tipo B](#); contestualmente svolge anche l'indagine di qualità percepita prevista dal Contratto di servizio. Dalle ispezioni emerge un costante peggioramento delle condizioni del verde orizzontale e verticale e della pulizia dei viali (soprattutto al Verano e al Flaminio), della fruibilità dei cassonetti, della funzionalità delle scale loculi (prevalentemente al Verano) e soprattutto della funzionalità delle fontanelle. Gli utenti dei cimiteri, invece, denunciano scontento per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, per la pulizia dei servizi igienici e per la professionalità del personale di servizio.



6.1 Asili nido

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione da parte delle famiglie di una domanda d'iscrizione online, che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando.

La Tavola 6.1 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2015-2021 e la serie storica del voto medio sul servizio espresso dai cittadini, che conferma nel tempo una piena sufficienza, con un massimo di 6,7 proprio nel 2022 (Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia). Le informazioni sul servizio erogato sono descritte in dettaglio di seguito.

Tavola 6.1 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
DATI SUL SERVIZIO								
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	71.189	69.662	66.617	63.290	61.089	60.128	54.707	-23%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	16.024	15.809	14.776	14.475	12.894	12.024	12.601	-21%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	23	23	22	23	21	20	23	2%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.086	12.183	11.324	11.601	12.183	10.877	11.976	8%
posti a bando per 100 bambini età<3 anni (n.)	16	17	17	18	20	18	22	41%
numero totale di bambini iscritti	19.209	20.095	18.928	18.691	18.240	16.206	17.610	-8%
bambini in lista di attesa a settembre (n.) (*)	nd	981	4.315	3.941	3.114	2.960	2.938	199%
bambini in lista di attesa a maggio (n.) (*)	nd	793	674	724	468	554	435	-45%
variazione lista di attesa da settembre a maggio	nd	-19%	-84%	-82%	-85%	-81%	-85%	-66%
DATI ECONOMICI								
entrate asili nido (000)	27.817	19.792	24.541	35.510	33.810	36.098	32.784	18%
spese asili nido (000)	195.982	185.865	184.683	195.720	177.019	159.222	193.180	-1%
costo/bambino annuo	10.203	9.249	9.757	10.471	9.705	9.825	10.970	8%
QUALITA' PERCEPITA								
voto medio	6,4	6,2	6,1	6,1	6,4	6,0	6,7	5%

(*) La variazione del numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio è stata calcolata rispetto al 2016/2017 perché i dati per il 2015/2016 non sono disponibili.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

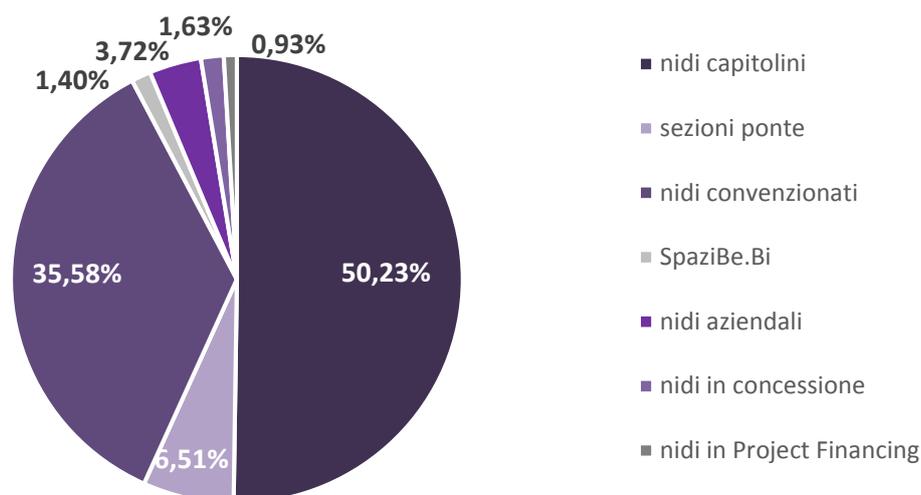
Il servizio viene garantito secondo diverse modalità di fornitura che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati. L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta e asili in concessione o realizzati in project financing ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta) ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione rispetto alla retta comunale pagata dai singoli utenti, non oltre un determinato importo.

Oltre al tradizionale servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende anche 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, che non hanno potuto (o non possono più) accedere al servizio comunale. 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, con apposita convenzione, accolgono anche i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali (Tavola 6.2).



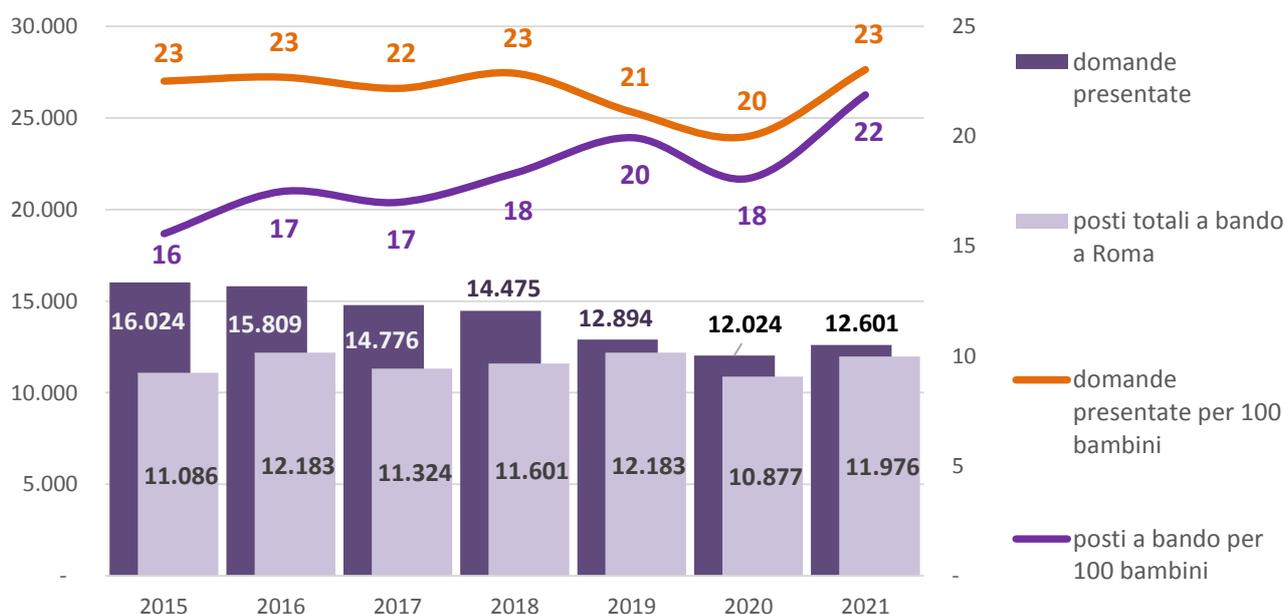
Tavola 6.2 Composizione percentuale dell'offerta divisa per tipologia di strutture



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nel 2021, i bambini iscritti all'anagrafe con età <3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, erano 54.707, in costante diminuzione nell'ultimo quinquennio (-23% rispetto ai numeri del 2015). La diminuzione del numero dei potenziali utenti ha determinato una conseguente diminuzione del numero complessivo di domande di nuova iscrizione che, per il 2021, sono state 12.601 a confronto con le 16.024 del 2015; dal punto di vista della propensione alla domanda del servizio, dopo la flessione registrata all'inizio dell'emergenza sanitaria, il numero di domande per 100 bambini residenti nel 2021 torna a un livello che può essere considerato "normale" per le recenti tendenze nella Capitale (23%). I posti a bando totali (11.976 nel 2021) sono invece aumentati dell'8% rispetto al 2015 e del 10% rispetto al 2020 (Tavola 6.3).

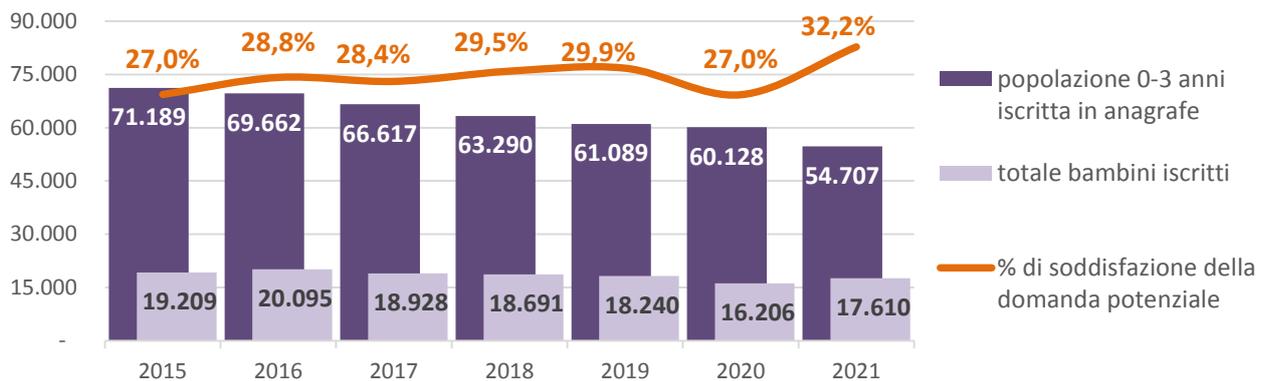
Tavola 6.3 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

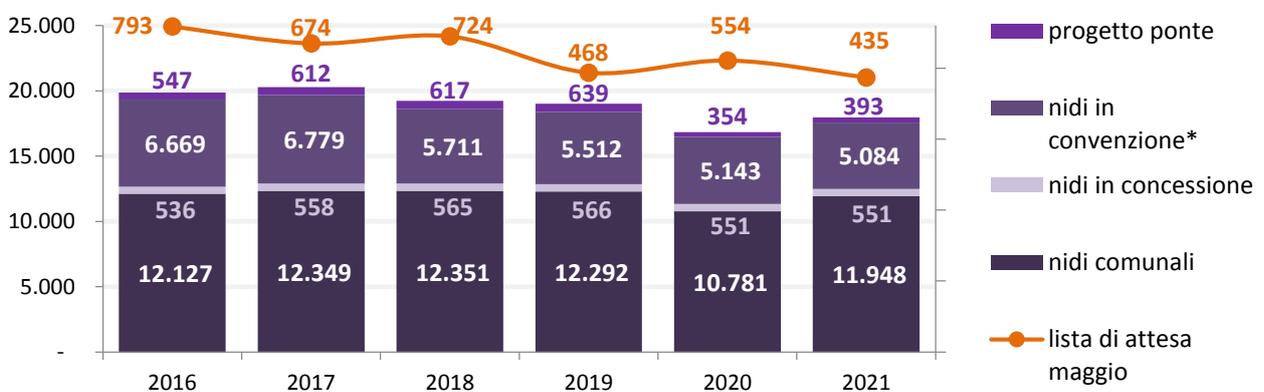


Tavola 6.4 Bambini tra 0-3 anni iscritti nei nidi comunali e nelle strutture convenzionate e copertura domanda potenziale



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.5 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa



(*) Privati, project financing, aziendali e spazi Be.Bi.

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

A fronte dell'incremento dei posti a bando, il numero di bambini iscritti nel 2021 (17.610) è anch'esso aumentato rispetto all'anno precedente (+9%). In forza degli andamenti della domanda potenziale e dell'offerta, la percentuale di copertura della domanda potenziale (indicatore di presa in carico), espressa in termini di bambini iscritti rispetto alla popolazione tra 0 e 3 anni, nel 2021 tocca un massimo assoluto (32%; Tavola 6.4).

In termini di numerosità di strutture, gli asili comunali rappresentano circa la metà dell'offerta ma accolgono più del doppio degli utenti rispetto alle strutture convenzionate, che offrono i loro servizi anche ai bambini non provenienti dalle graduatorie comunali. Nella Tavola 6.5 è riportato il numero dei bambini accolti nelle diverse strutture e di quelli rimasti in lista di attesa. Nel 2021 i nidi comunali e quelli in concessione hanno accolto un totale di 12.499 bambini, mentre sono stati 5.477 i bambini che hanno trovato posto nelle strutture convenzionate e nelle sezioni ponte.

La tendenziale diminuzione del numero di iscritti nelle strutture in convenzione è il risultato della scelta amministrativa di promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta, limitando il ricorso ai nidi in convenzione solo come ultima alternativa anche dopo il project financing o la concessione, allo scopo di aumentare l'efficienza organizzativa. Dal 2017, infatti, i genitori sono obbligati ad indicare in via prioritaria 3 strutture comunali (ovvero in concessione o project financing) tra i 6 nidi di preferenza a loro disposizione, a meno che il nido convenzionato non sia ubicato entro 300 metri dalla propria abitazione (tale vincolo non trova alcuna applicazione nel caso di bambini con disabilità).



Tavola 6.6 Numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

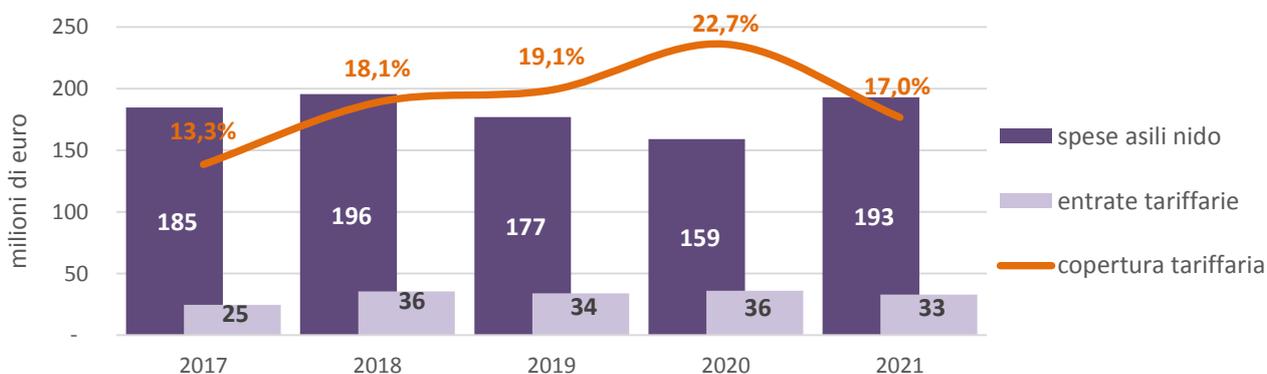
L'adeguatezza dell'offerta di servizio rispetto alla domanda è misurata soprattutto dalla numerosità dei bambini inseriti in lista di attesa (Tavola 6.6); nel 2021 i bambini rimasti in lista di attesa tutto l'anno educativo fino a maggio sono stati 435, il numero più basso dell'ultimo quinquennio; la maggiore attenzione nella gestione delle liste di attesa da parte dell'Amministrazione e l'adozione di misure più stringenti per arginare il fenomeno dei posti assegnati ma non occupati hanno infatti consentito di ridurre il numero dei bambini che rimangono tutto l'anno in attesa senza poter accedere a un posto; questi negli ultimi 5 anni non hanno mai raggiunto i 750, rispetto agli anni precedenti in cui si arrivava anche oltre i 3.000 bambini in attesa (cfr. Relazione Annuale, anni precedenti).

Dati economici e tariffe

Gli asili nido rientrano tra i servizi pubblici a domanda individuale; la politica tariffaria di Roma Capitale prevede una parziale copertura dei costi a carico dell'amministrazione, mentre alle famiglie è richiesta una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee e alla durata della fascia oraria di erogazione del servizio. Per coloro che trovano posto nelle strutture a gestione indiretta, Roma Capitale eroga ai privati convenzionati un contributo (Rif.: [Allegato B - Avviso Pubblico Iscrizioni ai Servizi Educativi 0-3 di Roma Capitale Anno Educativo 2021-2022](#)) e introita dalle famiglie una retta analoga a quella offerta dalle strutture comunali.

Nel 2021 la percentuale di copertura tariffaria dei costi del servizio è stata pari al 17%. Nell'ambito del percorso di efficientamento descritto in precedenza, la copertura tariffaria complessiva è andata aumentando continuamente fino al 2020; la flessione del 2021 è invece dovuta alla scelta dell'amministrazione di ridurre sensibilmente le tariffe per agevolare tutte le famiglie (indipendentemente dal reddito) nel periodo emergenziale (Tavola 6.7). La riduzione tariffaria è stata nuovamente applicata anche per il 2022, anche se differenziata per fasce Isee.

Tavola 6.7 Entrate, spese e percentuale di copertura tariffaria



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.



Tavola 6.8 Costo e retta media per bambino iscritto



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.9 Spesa annua di due famiglie tipo per un bambino iscritto al nido comunale nelle principali città italiane (anno educativo 2021/2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.

In termini unitari, il costo medio per bambino, pari a 10.970 euro nel 2021, è aumentato del 12% rispetto al 2017. Nel 2021 la retta media annuale pagata dalle famiglie è stata invece di 1.862 euro, in diminuzione di oltre il 16% rispetto al 2020 (Tavola 6.8).

Di seguito è riportato il confronto delle rette annue per la fruizione del servizio di asilo nido comunale nelle grandi città italiane. Le rette fanno riferimento all'anno educativo 2021/22, riguardano gli asili nido a tempo pieno con frequenza di cinque giorni a settimana per 9 mesi all'anno e sono state calcolate per due situazioni familiari differenti dal punto di vista economico.

La prima famiglia tipo è composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e presenta un indicatore Isee pari a 19.900 euro. Per questa famiglia, la retta annuale a Roma (1.857 euro) è la più economica tra le città oggetto del campione, seguita da vicino da Napoli, mentre a Milano e soprattutto a Torino le rette sono molto più onerose (rispettivamente 2.024 euro e 3.636). La situazione è differente se, per le stesse città, si prende in considerazione la retta associata alla fascia di contribuzione massima (ipotesi di famiglia con Isee non dichiarato): Napoli, con una retta annua di 2.610 euro, è la meno costosa, seguita da Milano (circa 4mila euro), Roma (4.245 euro) e Torino (circa 5mila euro, Tavola 6.9).

Con [DGR Lazio 972/2019](#), la Regione Lazio ha provveduto a destinare parte delle risorse 2019 del "Fondo nazionale per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione, dalla nascita sino a sei anni" per ridurre le rette a carico delle famiglie con figli che frequentano gli asili nido comunali nel Lazio. Il contributo per l'abbattimento delle rette, il cui importo totale è di 6 milioni di euro, è ripartito tra tutti i comuni del Lazio, che sono tenuti a suddividerlo, per l'anno educativo 2021/2022, fra tutti gli iscritti agli asili nido comunali.

Roma Capitale, con [DGCa 7/2022](#), ha inoltre modificato il quadro tariffario applicato a partire dall'anno educativo 2022/2023, in base alle prescrizioni contenute nella [DGR Lazio 672/2021](#). Le nuove rette mensili a carico delle famiglie sono state ridotte contestualmente all'accorpamento delle preesistenti 71 fasce Isee in 10 nuove fasce.



6.2 Refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica è articolato in due modalità: istituzionale e a domanda individuale.

Il servizio *istituzionale* è organizzato ogni qual volta l'attività scolastica prosegue nelle ore pomeridiane; è garantito agli alunni, iscritti nei nidi, nelle sezioni primavera e ponte, nella scuola dell'infanzia, nella scuola primaria e nella scuola secondaria di primo grado di Roma Capitale. La refezione istituzionale si rivolge infatti a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, in quanto 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 obbligatoria 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.

Sia per il servizio istituzionale che per quello a domanda individuale è richiesta una contribuzione da parte dell'utente e le tariffe sono stabilite da Roma Capitale; sono comunque previste esenzioni e/o riduzioni del pagamento delle quote contributive in base a fasce Isee agevolate individuate dall'Amministrazione Capitolina. Per il servizio a domanda individuale le tariffe vengono definite annualmente dall'Assemblea Capitolina (da ultimo con [DAC 7/2022](#)).

Roma Capitale prevede due tipologie di affidamento del servizio di refezione scolastica:

- *centralizzata*, ossia gestita direttamente dal Municipio territorialmente competente sulla base di un affidamento di servizio tramite gara, cui provvede Roma Capitale;
- *autogestita*, ovvero a cura degli istituti scolastici che, fungendo da stazione appaltante, indicano la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Nella *gestione centralizzata* il servizio è affidato per lotti municipali, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale, mentre i municipi territorialmente competenti sono titolari della gestione del contratto con gli operatori economici aggiudicatari. Dopo un lungo periodo di proroghe tecniche per mancata conclusione della procedura di gara, a marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando: [Procedura aperta per l'affidamento del servizio ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale nei nidi capitolini, nelle sezioni ponte, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale](#), a conclusione del quale il servizio, suddiviso in 15 lotti, è stato aggiudicato per il periodo 1° gennaio-31 luglio 2020.

Per razionalizzare il meccanismo di affidamento ed evitare il protrarsi delle gestioni in proroga, l'amministrazione si è data l'obiettivo di rendere la gestione degli affidamenti interamente centralizzata; tuttavia, nonostante il sistema di appalto centralizzato in via esclusiva sia operativo da luglio 2020, prosegue tuttora la gestione attraverso proroghe tecniche al fine di assicurare la continuità del servizio ([D.D. 506/2021](#)). Nel 2021 è stata infatti predisposta dalla Centrale Unica Appalti l'indizione di una gara per l'affidamento del servizio di ristorazione per il periodo presunto 1° settembre 2021-31 luglio 2026 (comunque per cinque anni educativi scolastici dalla data di affidamento), ma visti i tempi lunghi per l'aggiudicazione, si è proceduto alla proroga tecnica del servizio di ristorazione scolastica in favore delle imprese già affidatarie.

La Tavola 6.10 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo dal 2015 al 2022. Nell'anno educativo 2021/2022, gli utenti del servizio di refezione scolastica sono stati 139.144, in diminuzione dell'1% rispetto all'anno precedente. Nel periodo osservato è tendenzialmente calato sia il numero degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione istituzionale (-11% dal 2015/2016), sia quello degli alunni del servizio a domanda individuale (-5% dal 2015/2016). Il servizio è stato erogato in 804 centri di refezione scolastica con un aumento di quelli con gestione centralizzata del 45% e una diminuzione di quelli in autogestione del 22% nel periodo considerato.



Tavola 6.10 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
centri di ristorazione in appalto (*)	442	445	441	445	441	479	643	45%
centri di ristorazione in gestione diretta (**)	206	203	212	288	212	161	161	-22%
alunni refezione istituzionale (n.)	156.891	154.468	152.393	149.896	144.336	140.669	139.144	-11%
alunni refezione domanda individuale (n.)	545	878	1.019	1.066	170	359	517	-5%

(*) Parte dei centri indicati sono passati in appalto solo dal 01/01/2022.

(**) Centri attivi solo fino al 31/12/2021.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nell'anno educativo 2021/2022 il servizio è stato erogato mediante 804 centri di refezione, di cui 643 in appalto e 161 in gestione diretta centralizzata. Complessivamente, gli utenti del servizio di refezione sono stati 139.661, di cui la componente a domanda individuale non arriva all'1%; gli utenti della refezione istituzionale (139.144 nel 2021/2022) seguono un trend tendenziale continuo calo nel periodo osservato, in diminuzione dell'1% rispetto all'anno precedente e dell'11% rispetto al 2015/2016.

Come per l'asilo nido, anche per la refezione scolastica le tariffe annuali sono state calcolate per due famiglie, la prima con Isee pari a 19.900 euro e la seconda in fascia massima. La composizione della famiglia tipo utilizzata per la simulazione di spesa è la stessa, due adulti e bambino di sei anni che frequenta la scuola primaria; le tariffe ipotizzano un consumo di 5 pasti a settimana per 9 mesi l'anno.

Per la famiglia tipo con Isee di 19.900 euro, Roma è la città più economica (418 euro/anno) seguita da Milano e Napoli (rispettivamente 605 e 684 euro). Torino è invece la città più costosa, con una spesa annua quasi tripla (1.288 euro). Se si considera la tariffa applicata alla fascia Isee massima, la città più conveniente risulta Milano (680 euro), seguita da Roma (720 euro) e Napoli (846 euro); come per gli asili nido, Torino rimane invece la città dove il servizio è in assoluto il più costoso per tutte le tipologie familiari oggetto di simulazione di spesa. La comparazione delle tariffe romane con quelle delle altre città e l'ampia differenza tra spesa massima e spesa della famiglia tipo con Isee pari a 19.900 evidenziano come, rispetto agli altri comuni, l'Amministrazione Capitolina utilizzi la leva tariffaria per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate (Tavola 6.11).

Tavola 6.11 Spesa annua di due famiglie tipo per la refezione scolastica nella scuola primaria (anno educativo 2021/2022)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.



6.3 Trasporto scolastico

Il sistema del trasporto pubblico a servizio degli studenti che frequentano la scuola dell'obbligo comprende:

- linee di trasporto pubblico locale programmate in base alle esigenze e agli orari di ingresso e uscita degli istituti scolastici;
- linee di trasporto riservato scolastico, a domanda individuale.

Le linee scolastiche che fanno parte del servizio di trasporto pubblico locale sono erogate da ATAC e Roma TPL in forza di previsioni contrattuali attualmente vigenti in regime di proroga, rispettivamente con scadenza al 31 dicembre e al 31 ottobre del 2022 ([DGCa 96/2022](#) e DD 1220/2021 del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti). I collegamenti scolastici gestiti da ATAC sono 35 (progressivamente sub-affidati a operatori privati selezionati attraverso una procedura di qualifica a partire da gennaio 2021), quelli gestiti da Roma TPL sono 57.

Nel corso dell'emergenza pandemica, da gennaio 2021 a marzo 2022, sono inoltre state attivate delle linee integrative gestite da ASTRAL, con la finalità di consentire un maggiore distanziamento nei tragitti scolastici, anche se l'efficacia di tale intervento si è rivelata molto limitata in quanto gli utenti hanno prevalentemente continuato ad utilizzare le linee tradizionali (un approfondimento si trova nel Capitolo 4, paragrafo 4.7, di questa Relazione Annuale).

Il trasporto riservato scolastico è invece un servizio a domanda individuale di supporto al sistema educativo scolastico dell'infanzia e dell'obbligo. Viene erogato a favore degli alunni residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico o in cui il servizio di trasporto pubblico è inadeguato, ovvero degli alunni che, a causa delle distanze dai plessi scolastici e dei tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole. 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.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado. Per gli alunni appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti il servizio è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Particolare attenzione è riservata agli alunni con disabilità, a cui il servizio è erogato anche per la frequentazione delle scuole secondarie di secondo grado; per questi utenti il servizio è inoltre di tipo "porta a porta" tra l'abitazione e la scuola ed è svolto con vetture attrezzate di pedane mobili.

Per erogare il servizio, Roma Capitale 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. Roma Servizi per la Mobilità (RSM) supporta il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti, nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.

Ai sensi dell'art. 32 co. 8 del [D.lgs. 50/2016](#), nel corso del 2021 Roma Capitale ha proceduto all'aggiudicazione dell'appalto ai nuovi gestori e all'esecuzione del contratto in via d'urgenza. Il servizio, suddiviso in cinque lotti, è attivo dall'inizio del 2022 per una durata complessiva di 80 mesi.

La Tavola 6.12 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per anni educativi, dal 2015/2016 al 2021/2022. Nell'anno educativo 2021/2022, per il trasporto riservato scolastico sono stati impiegati 412 mezzi di cui 228 per il trasporto degli alunni con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 5.641, di cui 844 sono utenti con disabilità e 626 appartengono alle comunità nomadi.



Tavola 6.12 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

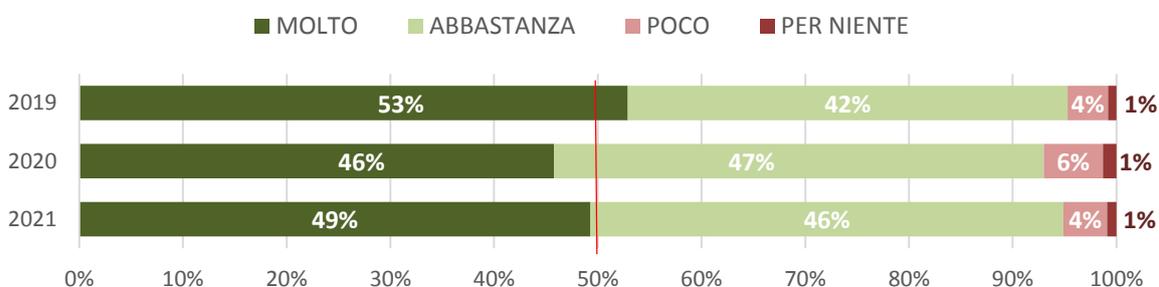
TRASPORTO SCOLASTICO	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Δ 2022/2015
mezzi trasporto normodotati	224	194	152	153	157	166	166	-26%
mezzi trasporto diversamente abili	221	221	228	228	228	228	228	3%
mezzi trasporto rom, sinti e caminanti	nd	nd	20	20	28	18	18	-10%
utenti totali trasporto scolastico	7.248	7.248	8.775	7.761	7.212	5.596	5.641	-22%
utenti con disabilità	1.009	1.009	1.032	997	997	844	844	-16%
utenti rom, sinti e caminanti	1.280	1.771	1.002	989	799	630	626	-51%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Dal 2015/2016 il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio è diminuito del 22%, con un andamento negativo più che proporzionale del numero di utenti provenienti dalle comunità nomadi (-51%) e una contrazione più contenuta del numero degli utenti con disabilità (-16%). Nel periodo considerato, il numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati è calato del 26%, così come i mezzi per il trasporto dei Rom, Sinti e Caminanti diminuiti del 10%, invece è in aumento del 3% il numero dei mezzi dedicato alle persone con disabilità.

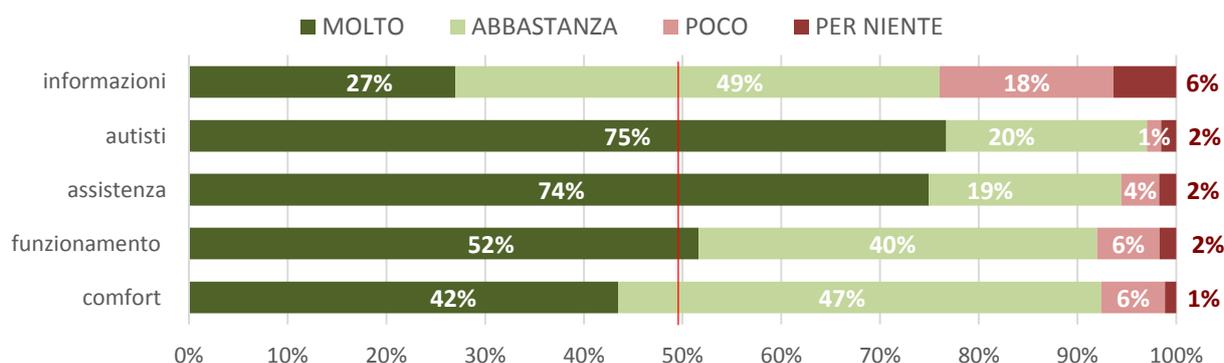
Per il trasporto riservato scolastico è possibile analizzare i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM nel triennio dal 2019 al 2021. Le indagini sono state effettuate su campioni piuttosto numerosi rispetto agli universi di riferimento (949 utenti nel 2019, 802 nel 2020 e 663 nel 2021). Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: quasi la metà degli intervistati (49%) dichiara di essere molto soddisfatto, mentre un 43% è abbastanza soddisfatto; gli utenti poco o per niente soddisfatti sono invece una minoranza (5%; Tavola 6.13).

Tavola 6.13 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.14 Soddisfazione macro-fattori di qualità



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



L'analisi, a livello di macro-fattori, evidenzia un deciso apprezzamento, sia per gli autisti (75,1% di utenti molto soddisfatti), sia per il personale di assistenza (74,2% di utenti molto soddisfatti). Il funzionamento e l'efficienza dei mezzi, così come il comfort e la comodità, registrano comunque valutazioni ampiamente positive (percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti intorno al 90%). La disponibilità e la qualità delle informazioni sul servizio vengono valutate positivamente da circa il 75% degli intervistati, ma in questo caso la percentuale di insoddisfatti raggiunge il 23,8% (Tavola 6.14).

6.4 Trasporto persone con disabilità

Al fine di migliorare la mobilità delle persone con disabilità, Roma Capitale mette a disposizione servizi e agevolazioni per garantirne l'integrazione sociale e lavorativa. Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità è gestito dal Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti che si avvale del supporto di Roma Servizi per la Mobilità per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica. Il servizio può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio di Roma Capitale, ipovedenti o con cecità totale ([L. 138/2001](#), art. 4), ovvero con disabilità grave ([L. 104/92](#), art. 3, comma 3) e in possesso del contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità.

Il servizio è disciplinato dal "Regolamento dei servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità" approvato con [DAC 129/2018](#), poi successivamente modificato con [DAC 47/2019](#) e da ultimo con [DAC 138/2020](#). Tale Regolamento individua i criteri e le modalità per l'accesso a interventi, misure e servizi per la mobilità individuale delle persone con disabilità residenti nel territorio di Roma Capitale, per consentire loro di recarsi nei luoghi di lavoro, di studio, di terapia o dove svolgono le proprie attività sociali e sportive nell'ambito del territorio capitolino.

L'accesso al servizio avviene tramite domanda di ammissione in graduatoria; il Regolamento prevede l'aggiornamento annuale della lista d'attesa con l'inserimento dei nuovi utenti che abbiano presentato la relativa domanda entro il 15 gennaio di ogni anno. La graduatoria vigente al momento è valida fino al 31 dicembre 2022 (approvata con DD 948/2019 e successivamente integrata con DD 647/2020).

Le tre tipologie di trasporto previste dal Regolamento sono:

- trasporto *collettivo*, effettuato con pulmini e/o vetture fornite da un soggetto gestore;
- trasporto *individuale*, utilizzando le vetture dei taxi convenzionati con Roma Capitale;
- trasporto *autogestito* (solo per le categorie lavoro e studio): viene erogato alla persona disabile un contributo omnicomprensivo a copertura delle spese di trasporto dietro presentazione di apposita documentazione.

Il servizio di *trasporto collettivo delle persone con disabilità* avviene tramite un unico gestore. Dal 1° ottobre 2021 il gestore è la MEDICOOP Società Cooperativa Sociale, affidataria del servizio (Graduatoria Unica ex [DAC 129/2018](#) – Lotto Unico, CIG: 8541120332; aggiudicazione dell'appalto con DD 723/2021 del 28 giugno e affidamento del servizio con DD 1048/2021 del 21 settembre).

Al contrario, il *trasporto individuale delle persone con disabilità* è gestito da più soggetti abilitati. Al fine di individuare gli operatori idonei all'erogazione del servizio, è stato pertanto costituito l'Albo dei soggetti abilitati all'erogazione del servizio mediante piattaforma gestionale "STID". Gli utenti ammessi in graduatoria che hanno scelto la modalità di trasporto individuale possono accedere al servizio contattando direttamente i seguenti operatori abilitati: Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Cooperativa Samarcanda.



La distanza percorsa e altre informazioni sulle corse effettuate sono rilevate tramite un applicativo informatico, che gli operatori abilitati devono scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in base alla lunghezza dello spostamento; ciascun operatore, all'atto di iscrizione all'albo degli operatori abilitati, ha la facoltà di accettare la tariffa o di proporre una riduzione percentuale sulla stessa. L'attività di validazione delle corse viene invece condotta da RSM.

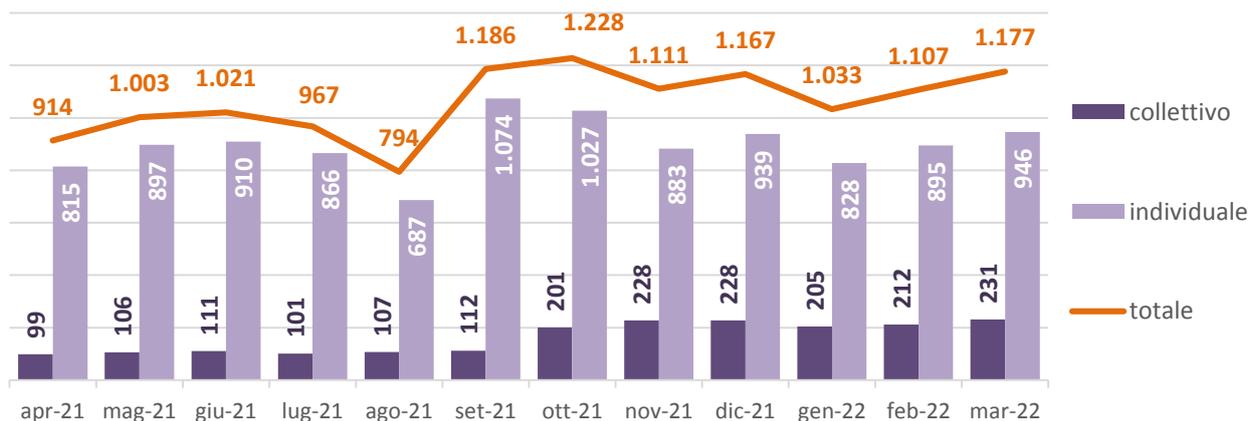
Attualmente gli utenti attivi, che hanno utilizzato il servizio a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento, sono 1.685 (Tavola 6.15).

Tavola 6.15 Utenti attivi per tipologia di trasporto al 30 aprile 2022

Trasporto persone con disabilità	Attività sociali	Lavoro	Terapia	Sport	Studio	Totale
Collettivo	53	95	40	5	2	195
Individuale	1.104	263	93	8	7	1.475
Autogestito	-	15	-	-	-	15
Totale	1.157	373	133	13	9	1.685

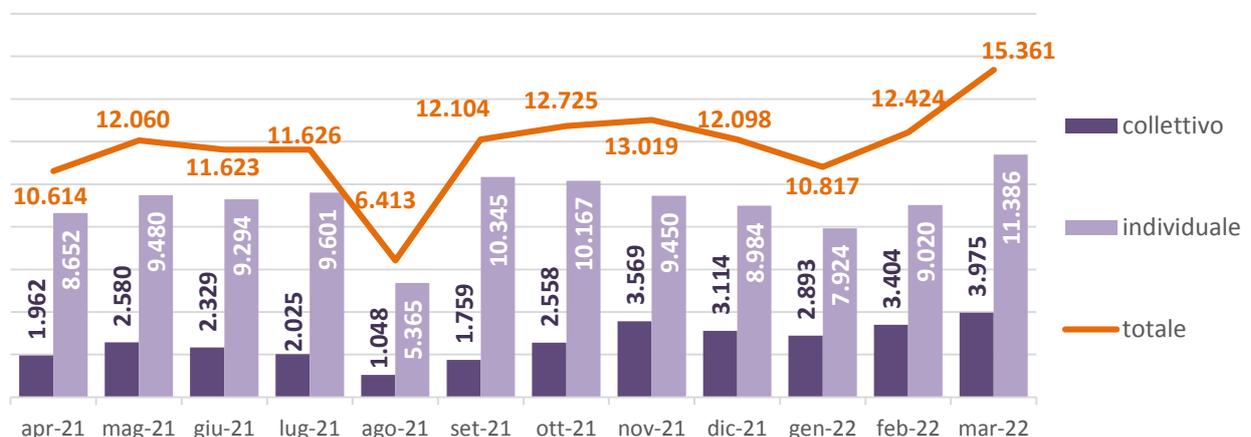
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.16 Utenti/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2021/marzo 2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.17 Corse/mese del trasporto collettivo e individuale (aprile 2021/marzo 2022)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

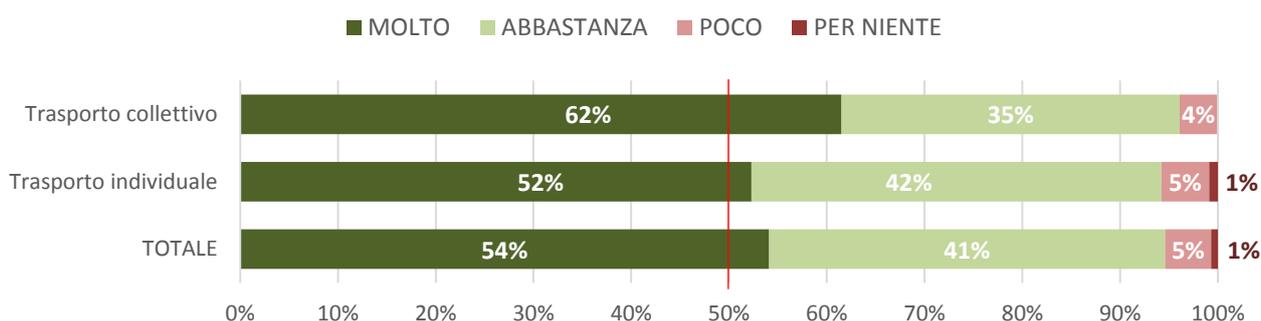


Nelle Tavole 6.16 e 6.17 sono presentati alcuni dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente. Dopo la fisiologica flessione del mese di agosto, la domanda di servizi di trasporto da parte delle persone con disabilità è andata aumentando, attestandosi nel marzo 2022 a un livello decisamente superiore a quello di aprile 2021.

La soddisfazione degli utenti viene rilevata da Roma Servizi per la Mobilità. Nel 2021, il servizio nel complesso è stato valutato positivamente dagli utenti (Tavola 6.18): su un campione di 405 persone (circa un quarto degli utenti attivi), più della metà dei rispondenti dichiara di essere molto soddisfatto e un ulteriore 41% è abbastanza soddisfatto, con una quota solo residuale di insoddisfatti (5,4%). La soddisfazione è particolarmente elevata tra gli utenti del trasporto collettivo, che risulta essere la tipologia di trasporto più gradita, anche se utilizzata da un numero di utenti molto minore (cfr. ancora Tavola 6.15).

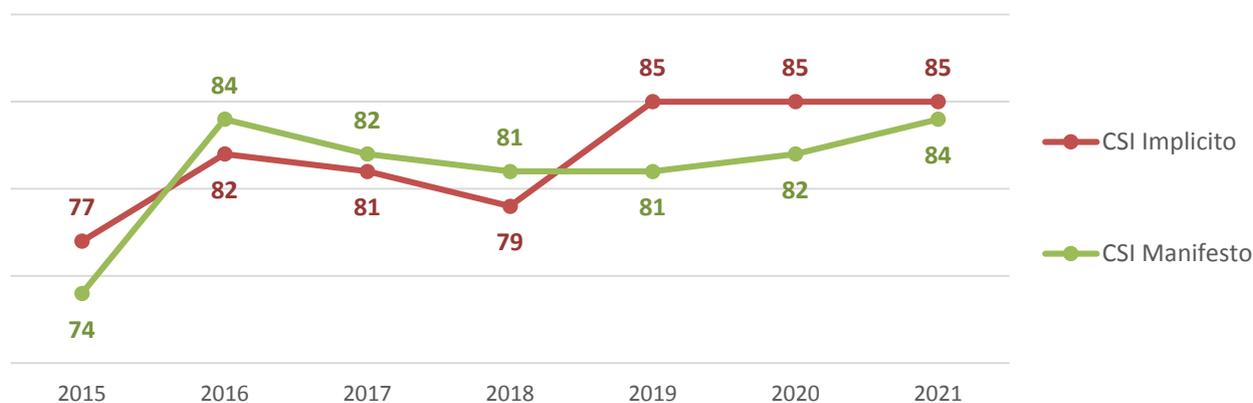
Nel 2021 il gradimento generale da parte degli utenti è rimasto in linea con quello dell'anno precedente e la soddisfazione generale rimane buona. Nello specifico, sia l'indice di soddisfazione implicito (indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio) che l'indice di soddisfazione manifesto (indice sintetico della soddisfazione dichiarata prima del passaggio in rassegna degli attributi di qualità) nell'ultimo periodo sono rimasti a livelli elevati e in tendenziale miglioramento: dal 2015 la media delle valutazioni è sempre superiore ai 74 punti, con un picco di gradimento dal 2019 al 2021 di 85 punti sul CSI implicito (Tavola 6.19).

Tavola 6.18 Soddisfazione espressa dagli utenti per la qualità del servizio (2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.19 Andamento dell'indice di soddisfazione generale, customer satisfaction index (CSI, 0-100)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



6.5 Farmacie comunali

Le farmacie comunali nascono per garantire il servizio fondamentale della distribuzione dei farmaci e dell'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private; si tratta solitamente delle zone più periferiche, di quelle dove il reddito è più basso o più in generale nelle quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi.

Originariamente, le farmacie comunali erano gestite direttamente dal Comune di Roma. Con [DCC 5/1997](#) è stata approvata la trasformazione delle farmacie comunali da servizio in economia ad Azienda Speciale, istituendo l'Azienda Speciale Farmaceutica del Comune di Roma (ai sensi della [L. 142/1990](#)), denominata Azienda Farmasociosanitaria Capitolina – Farmacap (di seguito, Farmacap). L'espletamento del servizio farmaceutico con la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo, nel rispetto delle finalità statutarie, è stato inizialmente regolato mediante contratto di servizio, approvato con [DGC 453/2000](#), di durata pari a cinque anni e mai più rinnovato. Sulla base di quanto previsto all'art. 4, punto 2, dello stesso CdS (che impegna le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo"), il CdS continua a regolare i rapporti fra le parti in assenza di formale proroga.

Dal 2014, l'attività di Farmacap è proseguita in regime di commissariamento, con bilanci non approvati dal 2013. A novembre 2021, la nuova amministrazione ha annunciato di voler riattivare quanto prima l'iter di approvazione dei bilanci d'esercizio e ha chiesto al Commissario Straordinario di Farmacap di formulare al più presto un Piano di Risanamento per garantire la continuità aziendale e ristabilire l'equilibrio economico e finanziario dell'azienda, al fine di ovviare a una situazione di criticità finanziaria che avrebbe altrimenti portato alla liquidazione ([DGCa 275/2021](#)).

Nel 2022, dopo anni di stallo, l'Assemblea Capitolina è intervenuta attivamente al fine di scongiurare la liquidazione dell'azienda. Con l'intento di rilanciarla, ha quindi approvato i bilanci di esercizio dal 2013 al 2019 ([DAC 33/2022](#)), il bilancio 2020 ([DAC 34/2022](#)) e quello 2021 ([DAC 59/2022](#)).

Inoltre, il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro per Farmacap, vincolato all'approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 ([DAC 35/2022](#)). Con tale intervento, ci si propone di:

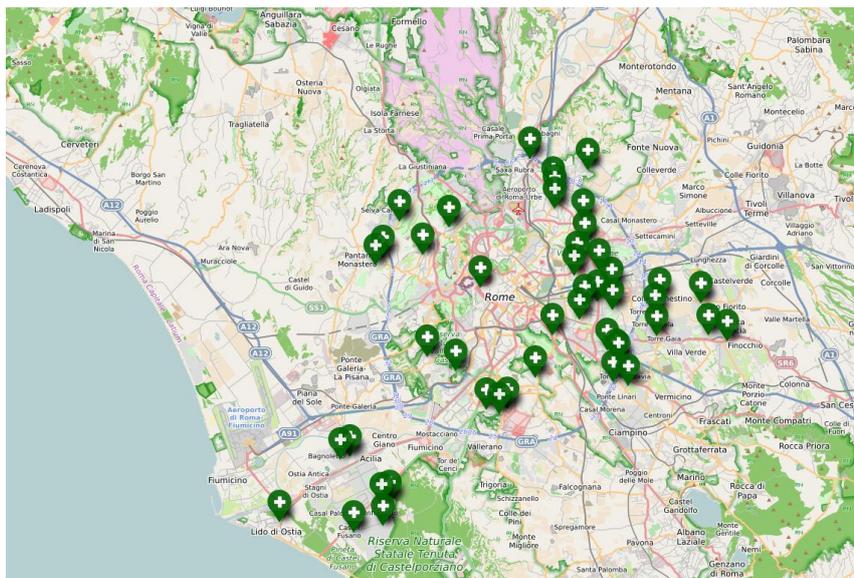
- coprire le perdite pregresse e le posizioni debitorie di Farmacap verso le banche;
- cambiare la politica di acquisto della merce in modo che Farmacap acquisti da grossisti attraverso l'acquisto diretto;
- vendere il patrimonio immobiliare Farmacap non in uso;
- aumentare il capitale sociale di 5 milioni di euro.

In sostanza, l'obiettivo del Piano di Risanamento è quello di tornare a generare utile, rafforzando l'offerta dei servizi erogati dalle 45 Farmacie comunali Farmacap, che assicurano un presidio sociale soprattutto nei municipi periferici con maggiori criticità. Il maggior numero di Farmacie comunali si trova infatti concentrato nei municipi del quadrante est della città (III, VI, VII) e nel X municipio, che sono i più popolati (Tavole 6.20 e 6.21).

Il servizio svolto dalle farmacie Farmacap è largamente apprezzato dai cittadini, che da anni esprimono voti di piena sufficienza nell'ambito dell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolta annualmente dall'Agenzia. A partire dal 2020, l'apprezzamento del servizio è cresciuto e negli ultimi anni quello delle farmacie comunali emerge come il servizio più apprezzato dai romani (cfr. più avanti, Tavola 6.45), probabilmente anche grazie ai servizi ulteriori aggiuntivi che le farmacie comunali erogano oltre alla vendita di farmaci e prodotti da banco. La Tavola 6.22 riporta il numero di farmacie comunali che offrono le diverse tipologie di servizi aggiuntivi.

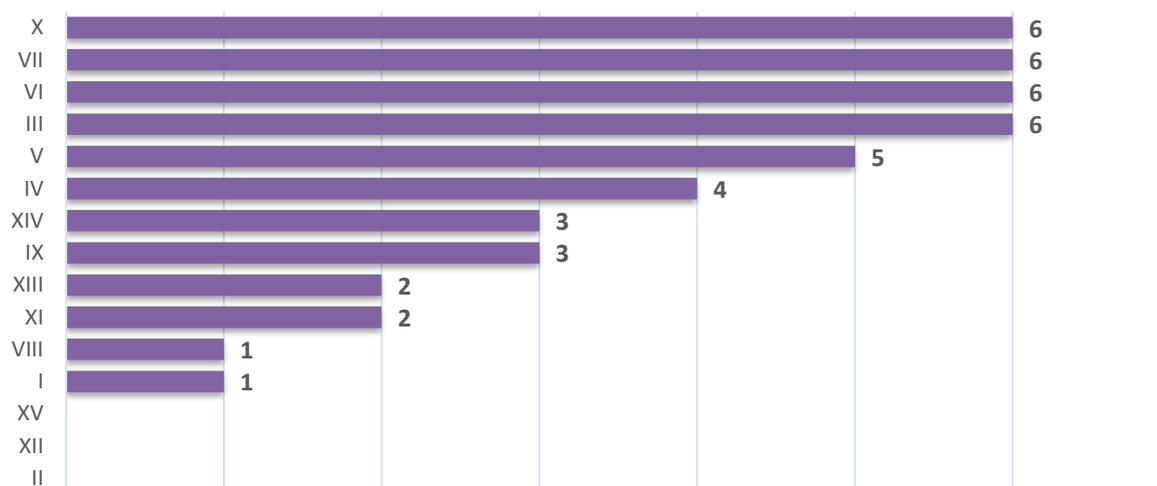


Tavola 6.20 Mappa delle farmacie comunali sul territorio di Roma Capitale



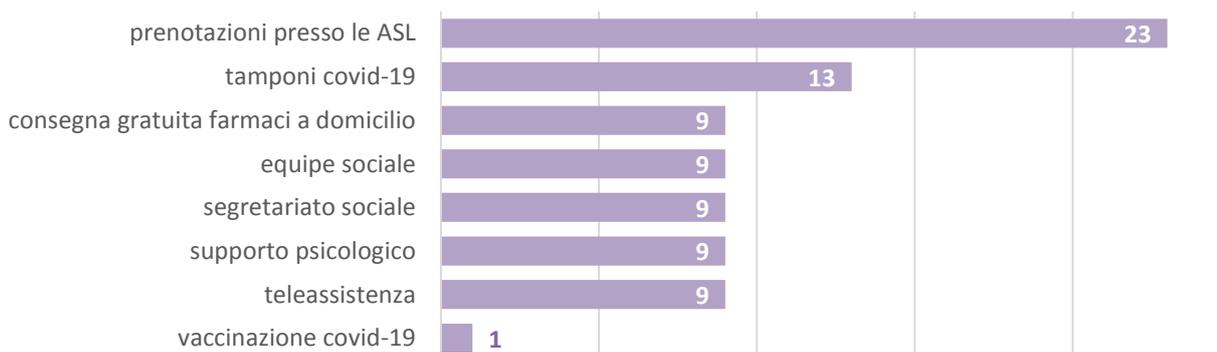
FORNTE: ACOS.

Tavola 6.21 Numero di farmacie comunali per municipio



FORNTE: ACOS.

Tavola 6.22 Numero di farmacie comunali che offrono vari servizi ulteriori



FORNTE: ACOS.



Per concludere, con [DAC 60/2022](#) sono state apportate delle modifiche allo Statuto di Farmacap (già parzialmente modificato nel 2004 con [DCC 194/2004](#)). Come specificato nel dispositivo, le modifiche sono state apportate per finalità di adeguamento rispetto:

- al contesto normativo vigente (con particolare riferimento al TUEL, [D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.](#));
- alla riduzione dei costi degli apparati amministrativi ([D.L. n. 78/2010](#));
- a quanto previsto nella deliberazione istitutiva dei municipi ([DCC 22/2001](#));
- a quanto previsto nello Statuto di Roma Capitale ([DAC 8/2013](#) e ss.mm.ii.);
- alla deliberazione avente ad oggetto “Indirizzi per la designazione, la nomina e la revoca dei rappresentanti di Roma Capitale presso Enti, Aziende, Istituzioni e Società Partecipate” ([DAC 109/2021](#)).

In particolare, per quanto riguarda la normativa nazionale vigente, le modifiche dello statuto di Farmacap tengono conto anche delle variazioni introdotte con [D.lgs. n. 118/2011](#) alla precedente disciplina delle “Aziende speciali e istituzioni” (art. 114 del TUEL), in relazione:

- ai principi contabili generali di cui all’allegato 1 al [D.lgs. n. 118/2011](#) e al codice civile;
- al passaggio dal concetto di “pareggio di bilancio” a quello di “equilibrio economico”;
- all’introduzione del budget economico almeno triennale al posto del bilancio economico e di previsione annuale e triennale;
- all’introduzione del piano degli indicatori di bilancio quale documento obbligatorio.

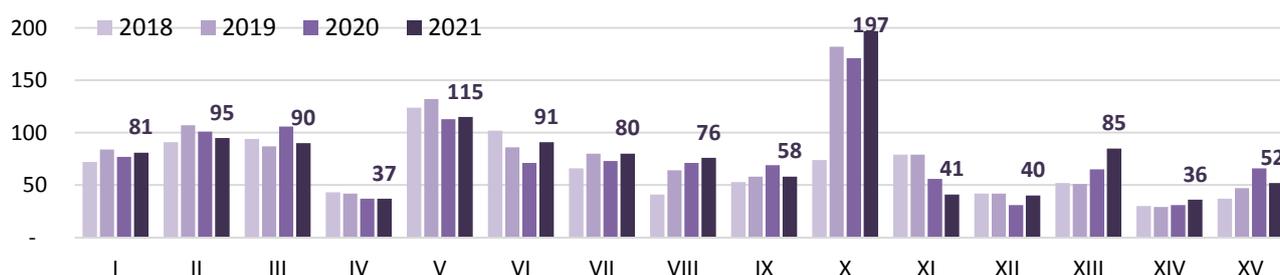
6.6 Servizi sociali municipali

La nuova Amministrazione Capitolina – con l’approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali ([DAC 57/2021](#)) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti ([DGCa 306/2021](#)) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell’erogazione dei servizi sociali.

Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l’assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Tavole 6.23, 6.24 e 6.25 è riportato l’andamento, relativo agli ultimi quattro anni, del numero di assistiti in assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: *minori* (SISMIF), *persone con disabilità* (SAISH) e *anziani* (SAISA).

Per tutti i servizi di assistenza domiciliare, il numero di utenti è complessivamente aumentato nel biennio 2018/2019; tra il 2019 e il 2020 è invece diminuito sia il numero di minori sia quello degli anziani in assistenza domiciliare, con una leggera ripresa nel 2021. Per i disabili, il numero degli assistiti è andato tendenzialmente aumentando, con differenze a livello territoriale, anche grazie alla possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima stanziati dalla Regione Lazio (con contributi erogati in favore delle persone non autosufficienti in condizioni di disabilità gravissima, secondo le linee guida approvate con [DGCa 32/2019](#)).

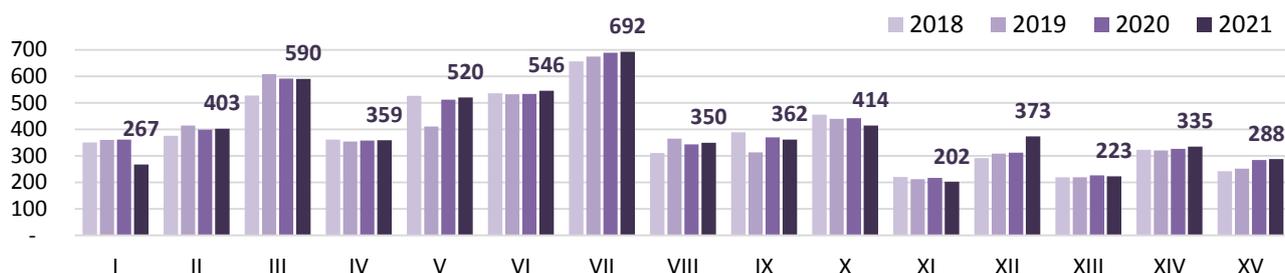
Tavola 6.23 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



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

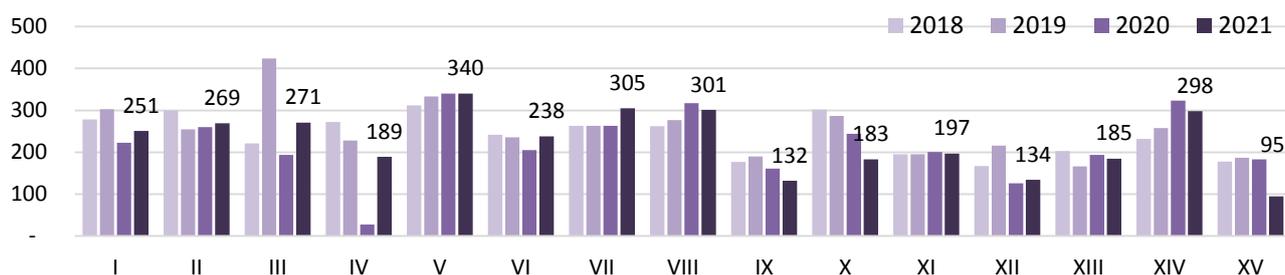


Tavola 6.24 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)



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

Tavola 6.25 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)



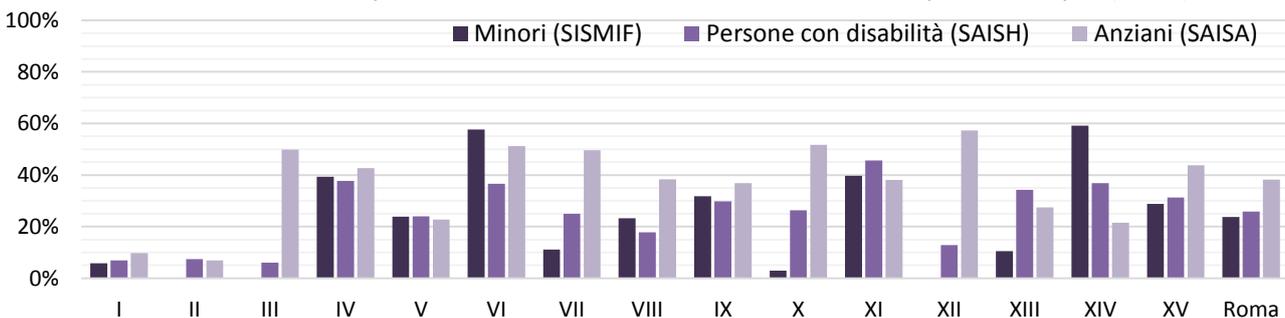
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Dal punto di vista territoriale, l'assistenza domiciliare è meno richiesta nei municipi del quadrante nord-ovest (dall'XI al XV). Il maggior numero di assistiti, per i minori, si trova nel municipio X seguito dal V, per le persone con disabilità nel VII e nel III, mentre per gli anziani la situazione è più omogenea, con una leggera prevalenza nel V municipio.

L'incidenza della lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate) in generale risulta più grave per gli anziani, ma è estremamente disomogenea nei vari municipi. Questa situazione si verifica poiché tale rapporto dipende da una molteplicità di fattori, fra cui il numero di domande d'iscrizione, il reddito dei richiedenti, l'entità dei fondi destinati al servizio, la capacità di presa in carico degli operatori, solitamente appartenenti al terzo settore, a cui è stata affidata l'erogazione materiale delle prestazioni (Tavola 6.26).

Da questo punto di vista, la domanda appare adeguatamente soddisfatta nei municipi I e II. I municipi più in sofferenza sono invece il VI, l'XI e il IV, con liste di attesa in media vicine al 40%. La problematica è particolarmente accentuata per gli anziani (nel XII, X e VI municipio la domanda inesausta è superiore al 50%), ma anche la lista di attesa per l'assistenza ai minori supera il 55% nei municipi XIV e VI. L'attesa per le persone con disabilità è invece più contenuta, ma arriva al 46% nell'XI municipio.

Tavola 6.26 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, 2021.



6.7 Servizi cimiteriali

Roma è dotata di tre cimiteri principali (Campo Verano, Flaminio, Laurentino-Trigoria) 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, gestiti in economia fino al 1998, sono stati affidati da Roma Capitale ad AMA SpA (di seguito AMA), da ultimo fino al 27 settembre 2024 ([DAC 53/2015](#)).

Lo svolgimento dei servizi è regolato tramite il Contratto di Servizio (di seguito CdS), valido dal 16 maggio 2018 al 16 maggio 2023 ([DGCa 99/2018](#)). AMA, per il tramite del Servizio Cimiteri Capitolini, provvede alle attività relative al rilascio e alla gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni ecc.), nonché alla gestione delle operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni, quest'ultime affidate esternamente insieme alla conduzione e manutenzione dell'impianto crematorio del cimitero Flaminio. A proposito del crematorio (sulle cui problematiche nel periodo pandemico si veda il [Focus Cimiteri](#) pubblicato dall'Agenzia a luglio 2021), la procedura di gara per il nuovo affidamento si è conclusa a maggio 2021 e il servizio è stato affidato per un valore di circa 3,5 milioni di euro a un raggruppamento di operatori economici per un periodo di 36 mesi ([bando AMA n. 39/2020](#)).

Sempre tramite appalti esterni, AMA si occupa della custodia, vigilanza, pulizia e manutenzione delle sedi cimiteriali (compreso il verde pubblico). 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 SpA.

Rispetto al passato, il vigente CdS 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. Da marzo 2022, Roma Capitale ha internalizzato le modalità di riscossione, fino ad allora affidate ad AMA in qualità di Agente contabile esterno ([DGCa 47/2022](#)).

Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni viene 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 CdS ha istituito, per la prima volta, un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali, affidandone l'esecuzione all'ACoS. 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.

Nella Tavola 6.27 è riportata la regolamentazione contrattuale dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva, mentre nella Tavola 6.28 si leggono gli andamenti dei principali indicatori del settore.

Tavola 6.27 Quadro della regolamentazione contrattuale

Azienda	Servizi	Linee guida	Affidamento		Contratto	
		delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	DAC 77/2017	DAC 53/2015	27/09/2024	DGCa 99/2018	16/05/2023
Areti s.p.a.	Illuminazione votiva	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE E DECRETI GOVERNATIVI.



Tavola 6.28 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori dei servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/20
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)								
concessioni	10.723	10.028	9.371	8.522	6.302	4.932	5.088	3%
tumulazioni	18.404	16.654	16.606	15.666	15.078	13.015	14.088	8%
inumazioni	4.088	4.312	5.399	5.184	5.680	5.660	5.682	0%
cremazioni	13.992	14.322	15.737	15.340	15.542	15.704	16.225	3%
estimulazioni e esumazioni	10.848	13.131	8.757	10.171	7.624	4.305	7.850	82%
affido ceneri	5.217	5.815	6.080	6.201	6.975	6.574	7.941	21%
dispersione nel Giardino dei Ricordi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	632	487	128	-74%
riversamento in ossario/cinerario comune	n.d.	n.d.	n.d.	898	767	784	1.983	153%
raccolta resti mortali/verifica capienza	n.d.	n.d.	n.d.	3.333	5.059	2.786	5.504	98%
DECESSI E SALME GESTITE (n.)								
deceduti a Roma, di cui:	30.170	29.235	31.471	30.097	30.784	33.784	35.145	4%
<i>autorizzati al seppellimento fuori Roma</i>	9.320	8.061	9.240	11.599	9.921	7.871	11.223	43%
<i>sepolti a Roma</i>	20.850	21.174	22.231	18.498	20.863	25.913	24.713	-5%
salme provenienti da fuori Roma	3.838	3.992	3.965	3.817	3.690	3.144	n.d.	-18%
decessi gestiti da AMA	24.688	25.166	26.196	22.315	24.553	28.156	23.957	-15%
pratiche gestite da AMA	34.008	33.227	35.436	33.914	34.474	36.027	35.180	-2%
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)								
ricavi totali	31.099	27.515	31.659	27.450	23.924	22.555	n.d.	-5%
costi totali	31.099	27.514	27.804	26.546	22.996	22.510	n.d.	-2%
ricavi per salma sepolta Roma	1,49	1,09	1,21	1,23	1,01	0,80	n.d.	-21%
ricavi per pratica gestita	0,91	0,51	0,55	0,52	0,44	0,63	n.d.	42%
costo per salma sepolta Roma	1,49	1,09	1,06	1,19	0,97	0,80	n.d.	-18%
costo per pratica gestita	0,91	0,51	0,48	0,51	0,42	0,62	n.d.	48%
QUALITA' PERCEPITA								
voto medio	5,8	5,7	5,5	5,4	5,2	5,8	6,2	7%

Nota: per salme provenienti da fuori Roma e dati economici il delta è calcolato tra 2020 e 2015; per dispersione nel Giardino dei Ricordi da 2019 e 2021; per riversamento in ossario e raccolta resti mortali tra 2018 e 2021.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

Con la [MGCa 8/2022](#) sono stati definiti gli indirizzi strategici finalizzati alla riqualificazione e implementazione dei servizi funebri e cimiteriali di Roma, che indicano tutte le azioni da compiere per il settore nel lungo e medio periodo, tra cui importanti lavori di ristrutturazione, la redazione di un Piano Regolatore Cimiteriale, l'implementazione dei forni crematori e soprattutto l'ampliamento di alcuni cimiteri per circa 215mila mq (Tavola 6.29) e la realizzazione di due nuovi camposanti al Collatino e sul Litorale per ulteriori 400mila mq, così da risolvere l'annoso problema della poca disponibilità di sepolture.

Tavola 6.29 Progetti di ampliamento dei cimiteri capitolini (MGCa 8/2022)

(mq)	superficie	sup. ampliamento previsto	sup. totale con ampliamento	Δ
Cimiteri urbani				
Verano	760.000	-	760.000	-
Flaminio	1.430.000	-	1.430.000	-
Laurentino	200.000	110.000	310.000	55%
Cimiteri suburbani				
Ostia Antica	15.600	-	15.600	-
S. Vittorino	12.000	30.000	42.000	250%
Castel di Guido	2.500	55.000	57.500	2200%
S. Maria di Galeria	3.300	15.000	18.300	455%
Isola Farnese	3.300	-	3.300	-
Cesano	4.500	5.000	9.500	111%
Maccarese	11.000	-	11.000	-
S. Maria del Carmine	3.000	-	3.000	-
Totale cimiteri esistenti	2.445.200	215.000	2.660.200	9%

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Lo stato del servizio

Nel 2021 a Roma sono decedute oltre 35mila persone, con un aumento del 4% rispetto al 2020 e una crescita complessiva del 16% dal 2015 (Tavola 6.30). È lampante l’impatto del covid-19 (oltre che del progressivo invecchiamento della popolazione) sulla mortalità: dalla Tavola 6.31 si deduce quanto la seconda ondata della pandemia (ottobre 2020-gennaio 2021) abbia inciso in maniera incontrovertibile sull’aumento di decessi (come già analizzato negli [studi dell’ISTAT](#)).

Nonostante la mortalità elevata, il volume delle pratiche gestite da AMA (35.180) è diminuito del 2% tra 2020 e 2021 (appena superiori al numero dei decessi, sebbene il loro numero comprenda anche operazioni diverse dalla prima sepoltura), mentre le concessioni cimiteriali sono cresciute appena del 3%, ma comunque dimezzate rispetto al 2021 (Tavola 6.32).

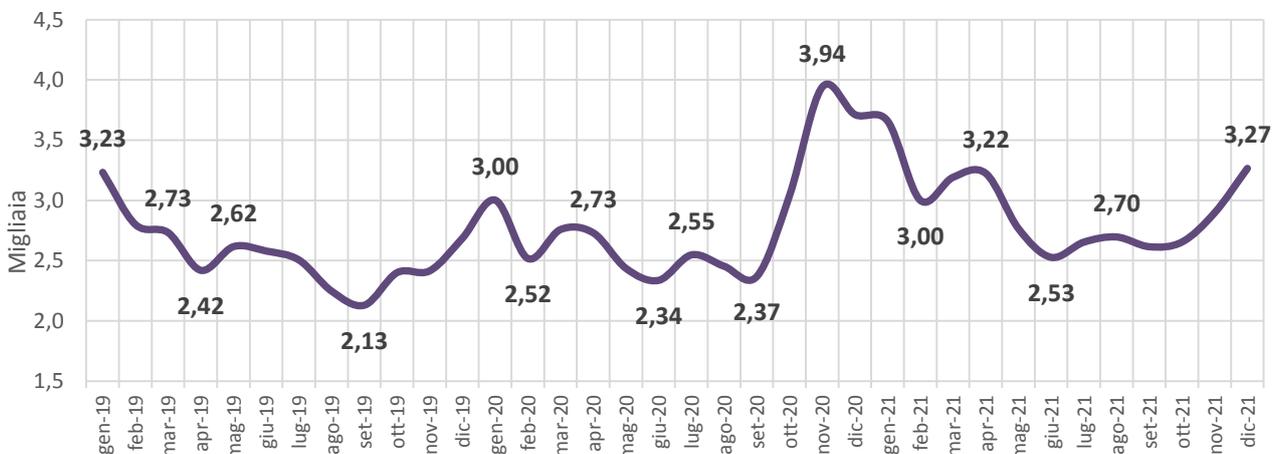
Tavola 6.30 Andamento annuale dei decessi a Roma (2015-2021)



Nota: si tratta del numero dei decessi, avvenuti esclusivamente a Roma Capitale, di individui residenti e non residenti (non sono compresi i decessi dei residenti morti fuori Roma e sono compresi i decessi dei non residenti morti in Roma).

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

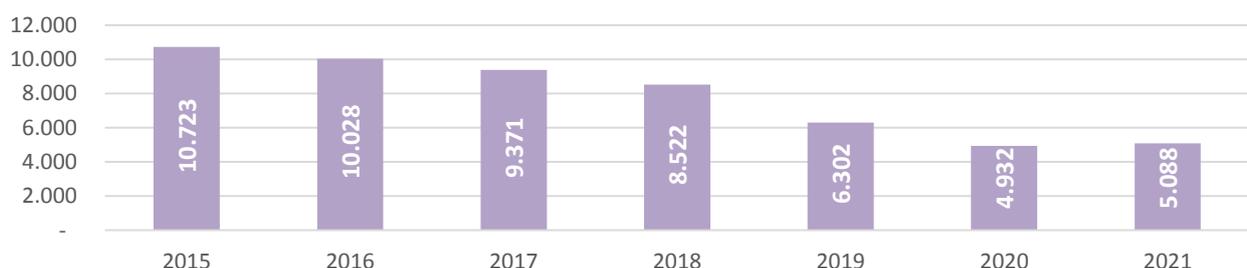
Tavola 6.31 Andamento mensile dei decessi a Roma (2019-2021)



Nota: si tratta del numero dei decessi, avvenuti esclusivamente a Roma Capitale, di individui residenti e non residenti (non sono compresi i decessi dei residenti morti fuori Roma e sono compresi i decessi dei non residenti morti in Roma).

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

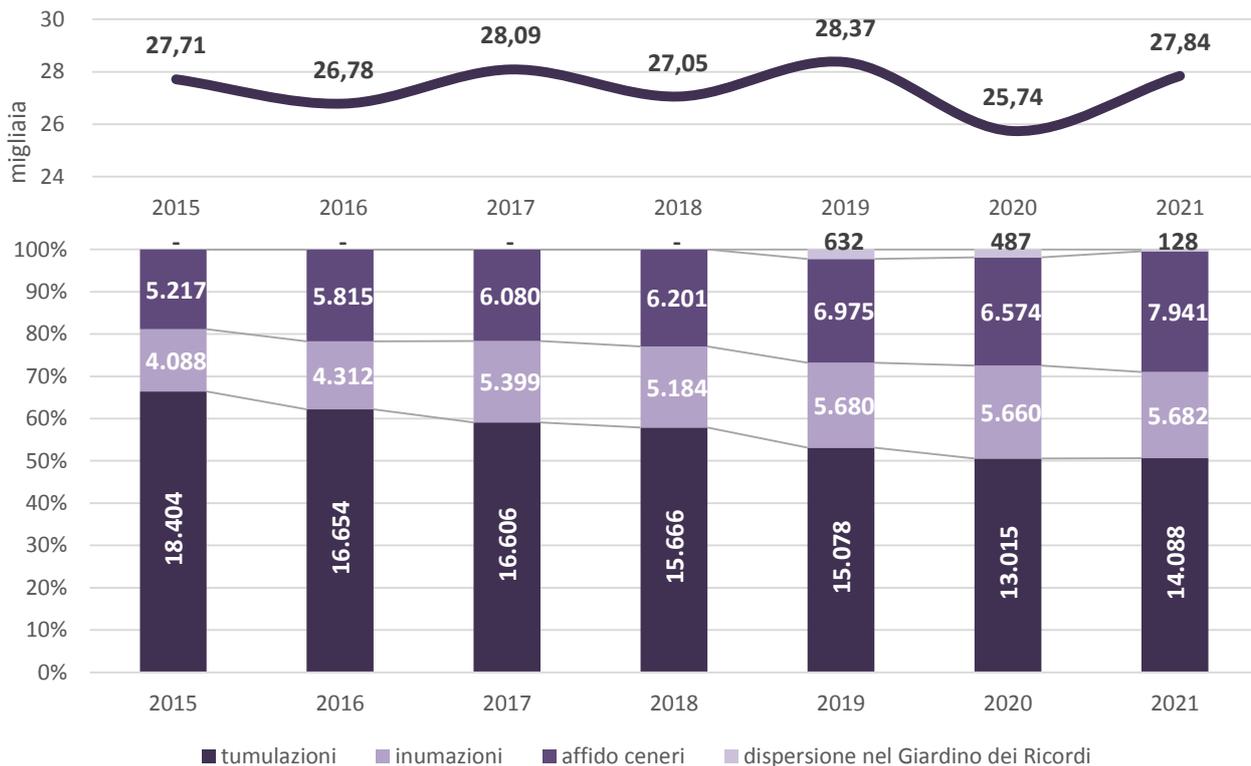
Tavola 6.32 Concessioni cimiteriali (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.33 Numero e percentuale delle operazioni di destinazione delle salme (2015-2021)

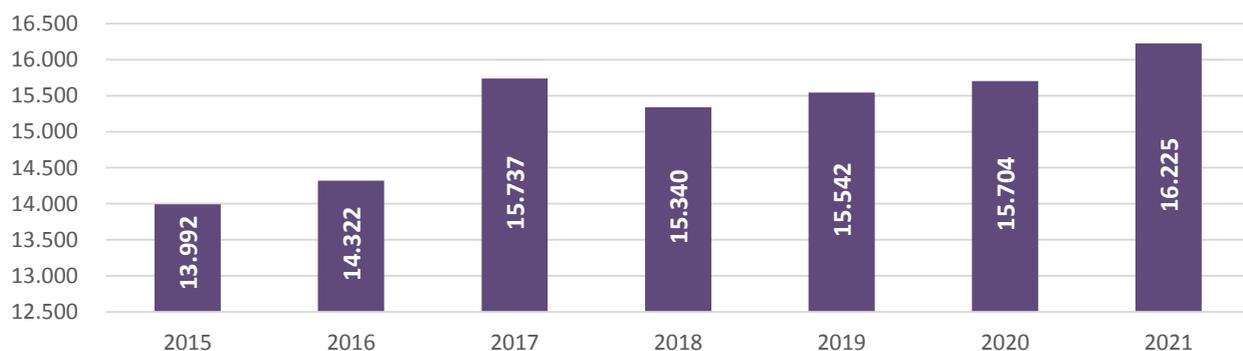


Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Considerando anche le seconde sepolture o eventuali trasferimenti, le operazioni di destinazione delle salme nei cimiteri capitolini sono cresciute complessivamente dell'8% dal 2020 al 2021 (Tavola 6.33). Andando nel dettaglio e seguendo l'andamento storico dal 2015, è interessante notare come abbia preso sempre più piede (sia numericamente sia in percentuale) la pratica dell'affido ceneri, cresciuta di oltre il 50% in 6 anni, mentre la dispersione nel Giardino dei Ricordi non prende piede. Stabile nel biennio, ma in aumento del 39% nel lungo periodo, è la scelta dell'inumazione. Al contrario, le operazioni di tumulazione diminuiscono del 23% nel periodo osservato. Questi andamenti, se da un lato manifestano preferenze più "ideologiche" per la destinazione delle salme, dall'altro denunciano una carenza di loculi (sia per salme, sia per ceneri/resti ossei) nelle sedi cimiteriali.

A prescindere dalla destinazione dei resti e delle salme, la richiesta di cremazione continua a crescere (Tavola 6.34): al cimitero Flaminio nel 2021 sono state effettuate oltre 16mila operazioni, in crescita del 3% su base annua e del 16% dal 2015.

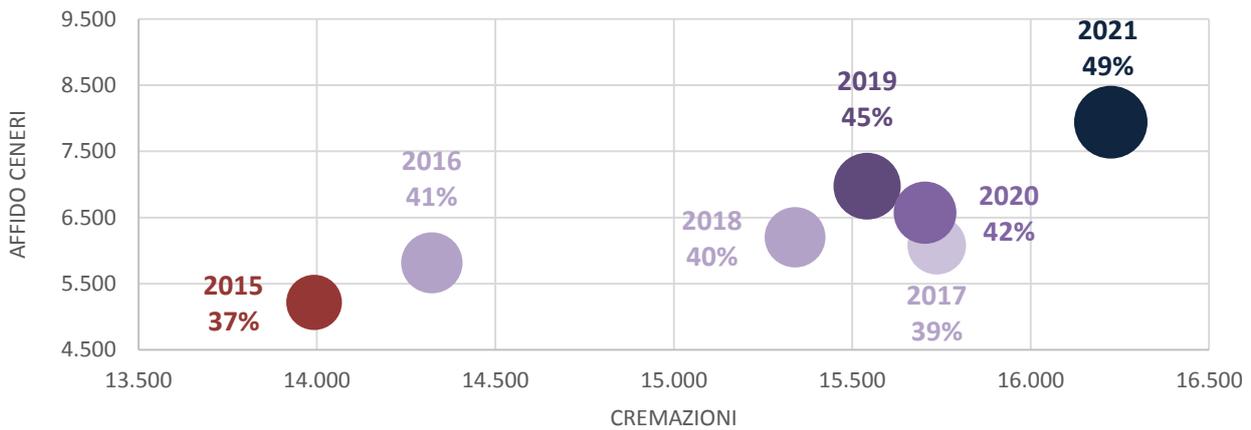
Tavola 6.34 Cremazioni (2015-2021)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.35 Percentuale di affidamento ceneri su cremazioni (2015-2021)

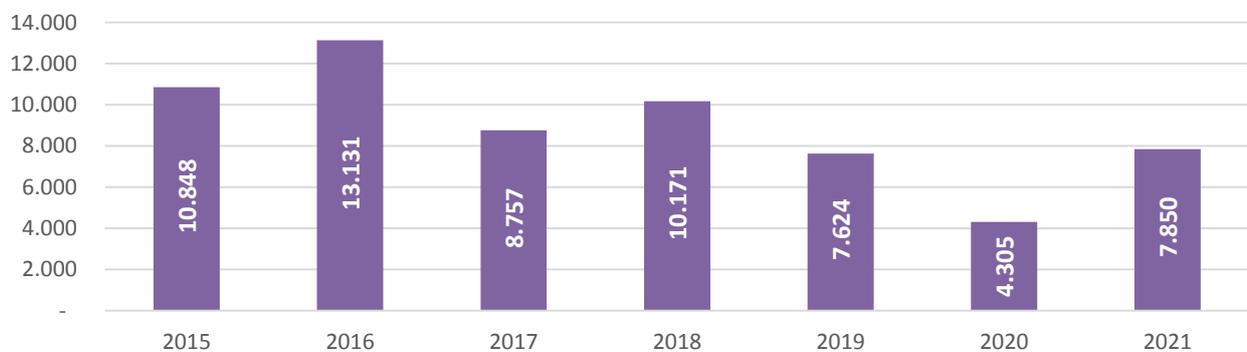


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Contestualmente, è in crescita la percentuale di ceneri affidate ai famigliari sul totale delle cremazioni effettuate: dal 37% del 2015 si è arrivati nel 2021 al 49% (Tavola 6.35).

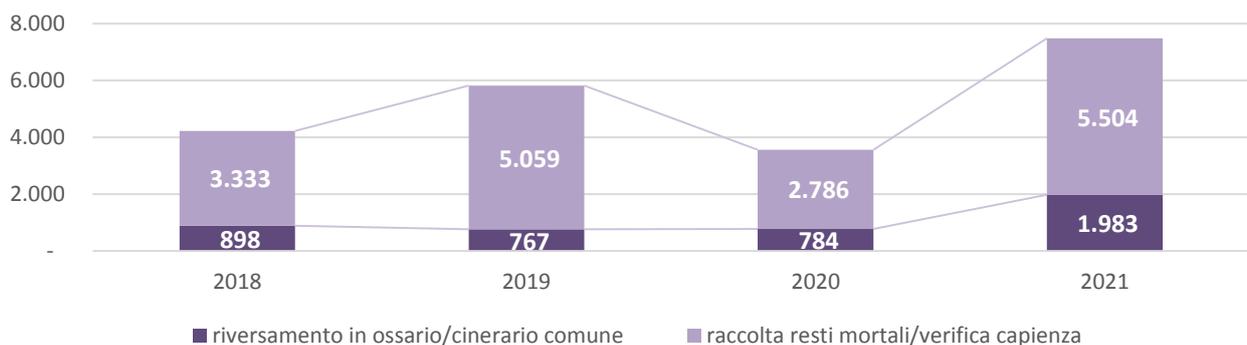
Nel 2021 sono tornate a crescere le operazioni di estumulazione ed esumazione dopo una forte contrazione nel 2020 (Tavola 6.36); aumentano pure i riversamenti in ossario e le raccolte di resti mortali, più del doppio tra gli ultimi due anni (Tavola 6.37). Queste operazioni sono propedeutiche e funzionali al recupero di ulteriori spazi di sepoltura alla scadenza delle concessioni, e uno dei suoi più evidenti effetti è [l'avviso pubblico di assegnazione straordinaria di loculi, aree e lotti al Campo Verano](#), pubblicato a luglio 2022, che mette a disposizione 585 loculi, 35 aree edificabili e 8 lotti residui dell'[asta del 2014](#) (con un ricavo potenziale complessivo di 3 milioni di euro).

Tavola 6.36 Estumulazioni e esumazioni (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

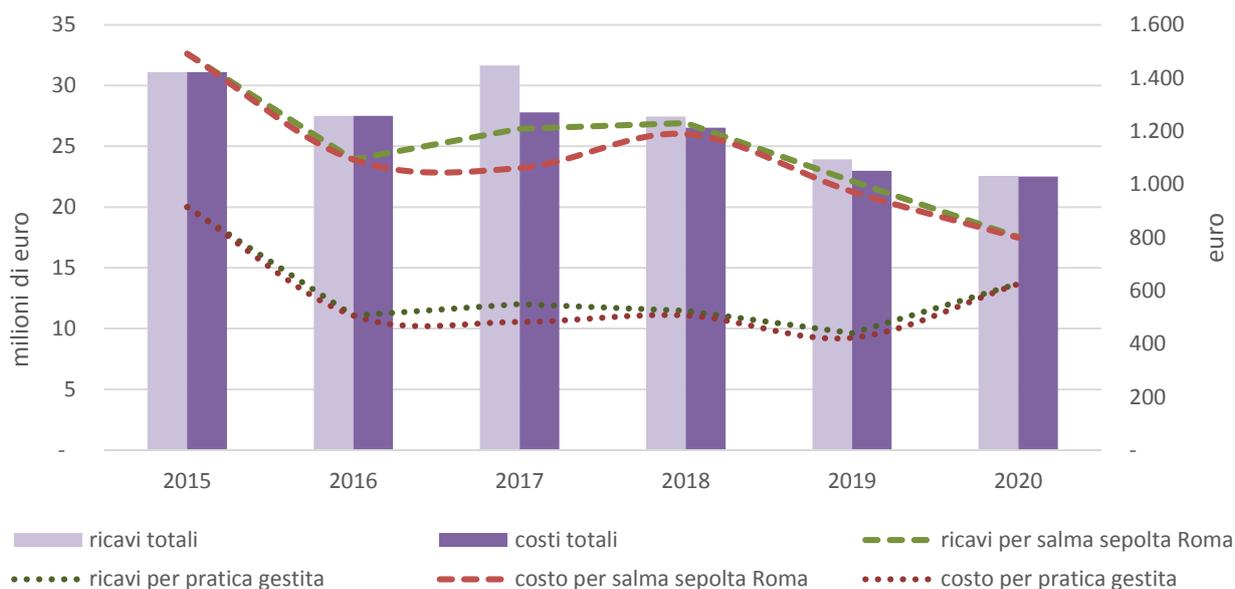
Tavola 6.37 Riversamento in ossario e raccolta resti mortali (2018-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.38 Costi e ricavi (2015-2020)



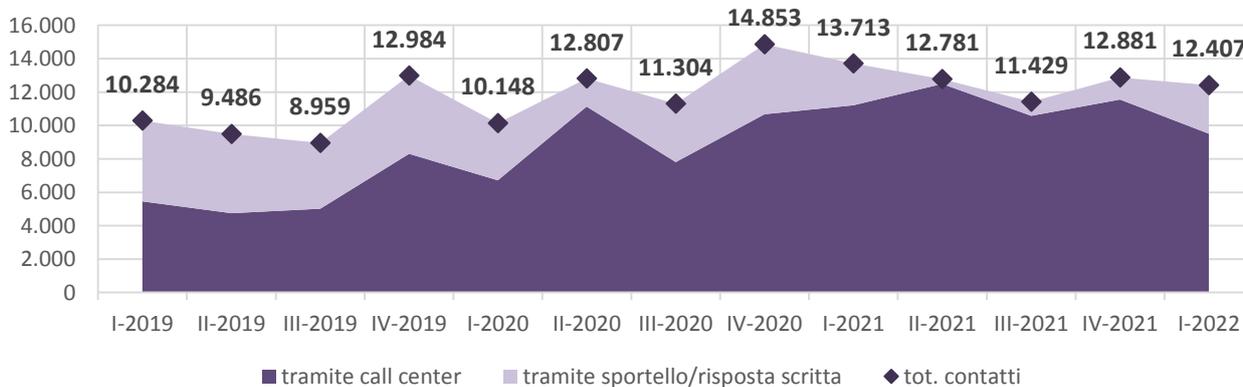
FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA.

Per quanto riguarda i dati di natura economica (Tavola 6.38), i valori di ricavi e costi del servizio sono tratti dal conto economico semplificato per i servizi cimiteriali riportato nei bilanci di esercizio di AMA (annualità dal 2015 al 2020). Nell’orizzonte considerato, si osserva una riduzione sia dei ricavi che dei costi complessivi (-27% ricavi; -28% costi), e conseguentemente questi indicatori si riducono anche per salma gestita. La diminuzione dei ricavi è da attribuirsi sia alle diverse modalità di determinazione del corrispettivo introdotte dal nuovo CdS, sia all’interruzione di alcune attività come quelle di agenzia di onoranze e trasporto funebri, cessate sempre in seguito all’entrata in vigore del CdS.

Comunicazione e informazione all’utenza

I servizi di comunicazione e informazione all’utenza sono erogati tramite il call center e l’Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) sito al Verano, che però dopo il periodo emergenziale è rimasto aperto solo su appuntamento (eccetto i giorni a cavallo della Commemorazione dei defunti per richieste di localizzazione sepolture) e solo se non è possibile risolvere la richiesta dell’utente tramite e-mail. Nelle Tavole 6.39 e 6.40 è illustrato l’andamento dei contatti ricevuti dal call center e dall’URP nell’ultimo triennio. È interessante notare la crescita trimestrale dei contatti (sempre in concomitanza con la Commemorazione dei defunti) e come aumenti il volume di contatti telefonici dopo la chiusura dell’URP (sebbene in calo nei primi mesi del 2022).

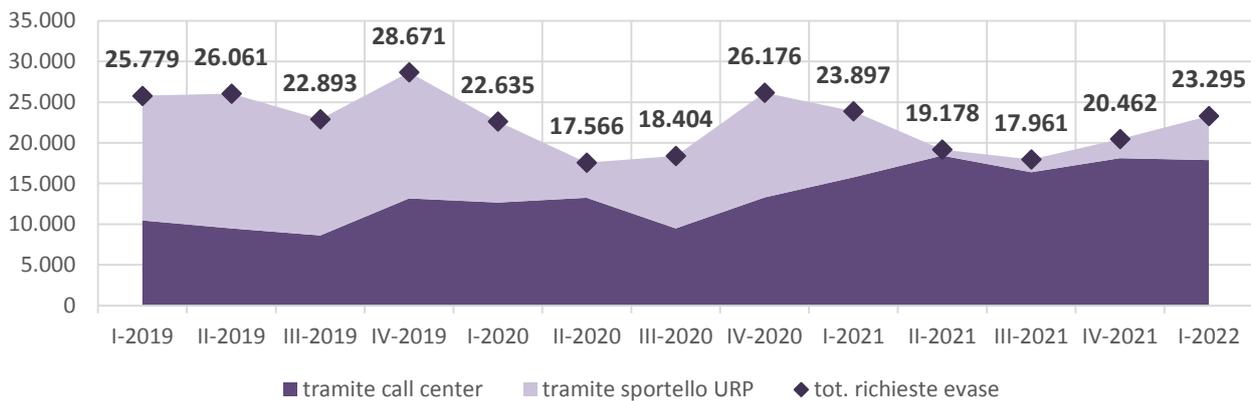
Tavola 6.39 Contatti ricevuti dal call center e dall’Ufficio relazioni col pubblico (2019-I trim. 2022)



FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.



Tavola 6.40 Richieste evase dal call center e dall'Ufficio Relazioni col Pubblico (2019-I trim. 2022)



FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Il medesimo andamento si riscontra nel numero delle richieste evase, tenendo conto che a ogni contatto può corrispondere più di una domanda.

A Roma manca però lo strumento fondamentale per regolare i rapporti tra soggetto erogatore e utenza, la Carta di Qualità dei Servizi (Tavola 6.41). Nonostante il documento sia stato già predisposto da AMA e condiviso, [ai sensi della DGCa 67/2015](#), coi Dipartimenti Tutela Ambientale e Servizi Delegati, con l'ACoS, con le Associazioni dei Consumatori e con l'Assessorato competente, non è stato ancora convocato il Tavolo di approvazione previo alla pubblicazione (che sarebbe dovuta avvenire entro 6 mesi dalla sottoscrizione del CdS).

Tavola 6.41 Carte dei Servizi cimiteriali nei comuni capoluogo delle 14 città metropolitane

	n. cimiteri	gestore	carta dei servizi	data revisione	previsione rimborso	disponibilità del modulo rimborso	previsione penali
Roma	11	Ama spa	no	-	-	-	sì*
Bari	7	Comune di Bari	no	-	-	-	-
Bologna	2	Bologna Servizi Cimiteriali	sì	dic. 2021	sì	no	sì**
Cagliari	3	Comune di Cagliari	sì	lug. 2021	no	no	-
Catania	2	Comune di Catania	sì	ott. 2021	no	no	-
Firenze	17	Comune di Firenze	sì	gen. 2022	no	no	-
Genova	35	Comune di Genova	no	-	-	-	-
Messina	17	Comune di Messina	sì	ago. 2020	sì	no	-
Milano	10	Comune di Milano	solo cremazioni	dic. 2021	no	no	-
Napoli	9	Comune di Napoli	no	-	-	-	-
Palermo	3	Comune di Palermo	sì	set. 2016	no***	sì	-
Reggio Calabria	23	Comune di Reggio Calabria	sì	n.d.	sì	no	-
Torino	6	AFC Torino spa.	no	-	-	-	sì*
Venezia	16	Veritas spa	sì	apr. 2022	sì	sì	sì*

Nota: * previste nei rispettivi Contratti di Servizio; ** specificate nella Carta dei Servizi; *** sebbene la Carta dei Servizi le preveda, nella tabella allegata è specificato che per nessun disservizio spetta un rimborso.

FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.



Allargando lo sguardo alle altre 13 città capoluogo di città metropolitana (Tavola 6.41), Roma fa parte del sottogruppo che non ha ancora approvato una Carta dei Servizi cimiteriali (insieme a Napoli, Genova, Bari, Torino e in parte Milano). È interessante notare come molte realtà che erogano i servizi in economia abbiano emesso il documento, mentre solo la metà di quelle che hanno affidato i servizi in house abbiano redatto la Carta (Bologna e Venezia).

Un servizio di informazione molto importante, e che eviterebbe un sovraccarico dei call center e degli URP, è quello della ricerca on line della localizzazione dei defunti: a Roma è stato disponibile fino al 2011, quando fu oscurato per motivi di privacy e mai più riattivato. Guardando sempre alle città metropolitane (Tavola 6.42), è evidente che tale questione di privacy sia superabile: se a Messina il servizio fu sospeso nel 2019 sempre per privacy e poi per la cessazione dell'affidamento a una società esterna, a Torino è stato attivato nel 2016 con accesso tramite credenziali, a Milano è disponibile un'app e a Cagliari un sito web totalmente accessibile. A Roma la ricerca online è disponibile solo nel cimitero Acattolico, che è privato, così come in altre simili sedi non gestite dai Comuni: cimitero dello Spirito Santo di Palermo e Allori di Firenze.

Tavola 6.42 Ricerca online dei defunti nei comuni capoluogo delle 14 città metropolitane

	cimiteri	tipologia	n. cimiteri	gestione	strumento	accesso
Roma	Cimiteri comunali	pubblici	11	Ama spa	.*	-
	Cimitero Acattolico	privato	1	Ass. del Cimitero Acattolico per gli Stranieri al Testaccio	sito web	libero
Bari	Cimiteri comunali	pubblici	7	Comune di Bari	-	-
Bologna	Cimiteri comunali	pubblici	2	Bologna Servizi Cimiteriali	totem	libero
Cagliari	Cimiteri comunali	pubblici	3	Comune di Cagliari	sito web	libero
Catania	Cimiteri comunali	pubblici	2	Comune di Catania	-	-
Firenze	Cimiteri comunali	pubblici	17	Comune di Firenze	-	-
	Cimitero di Soffiano	privato	1	Venerabile Arciconfr. della Misericordia di Firenze	-	-
	Cimitero degli Allori	privato	1	Comitato del Cimitero Evangelico agli Allori	sito web**	libero
	Cimitero Israelitico	privato	1	Comunità Ebraica di Firenze	-	-
Genova	Cimiteri comunali	pubblici	35	Comune di Genova	-	-
Messina	Cimiteri comunali	pubblici	17	Comune di Messina	.***	-
Milano	Cimiteri comunali	pubblici	10	Comune di Milano	app	libero
Napoli	Cimiteri comunali	pubblici	9	Comune di Napoli	-	-
Palermo	Cimiteri comunali	pubblici	3	Comune di Palermo	-	-
	Cimitero dello Spirito Santo	privato	1	Ente Camposanto di Santo Spirito	sito web****	libero
Reggio Calabria	Cimiteri comunali	pubblici	23	Comune di Reggio Calabria	-	-
Torino	Cimiteri comunali	pubblici	6	AFC Torino spa	sito web	ristretto
Venezia	Cimiteri comunali	pubblici	16	Veritas spa	-	-

Nota: *disponibile motore di ricerca web fino al 2011, quando fu oscurato per motivi di privacy; ** aggiornato fino al 2003; *** disponibile motore di ricerca web fino al 2019, quando fu oscurato per motivi di privacy e successivamente per scadenza dell'affidamento del servizio; **** parzialmente funzionante.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.

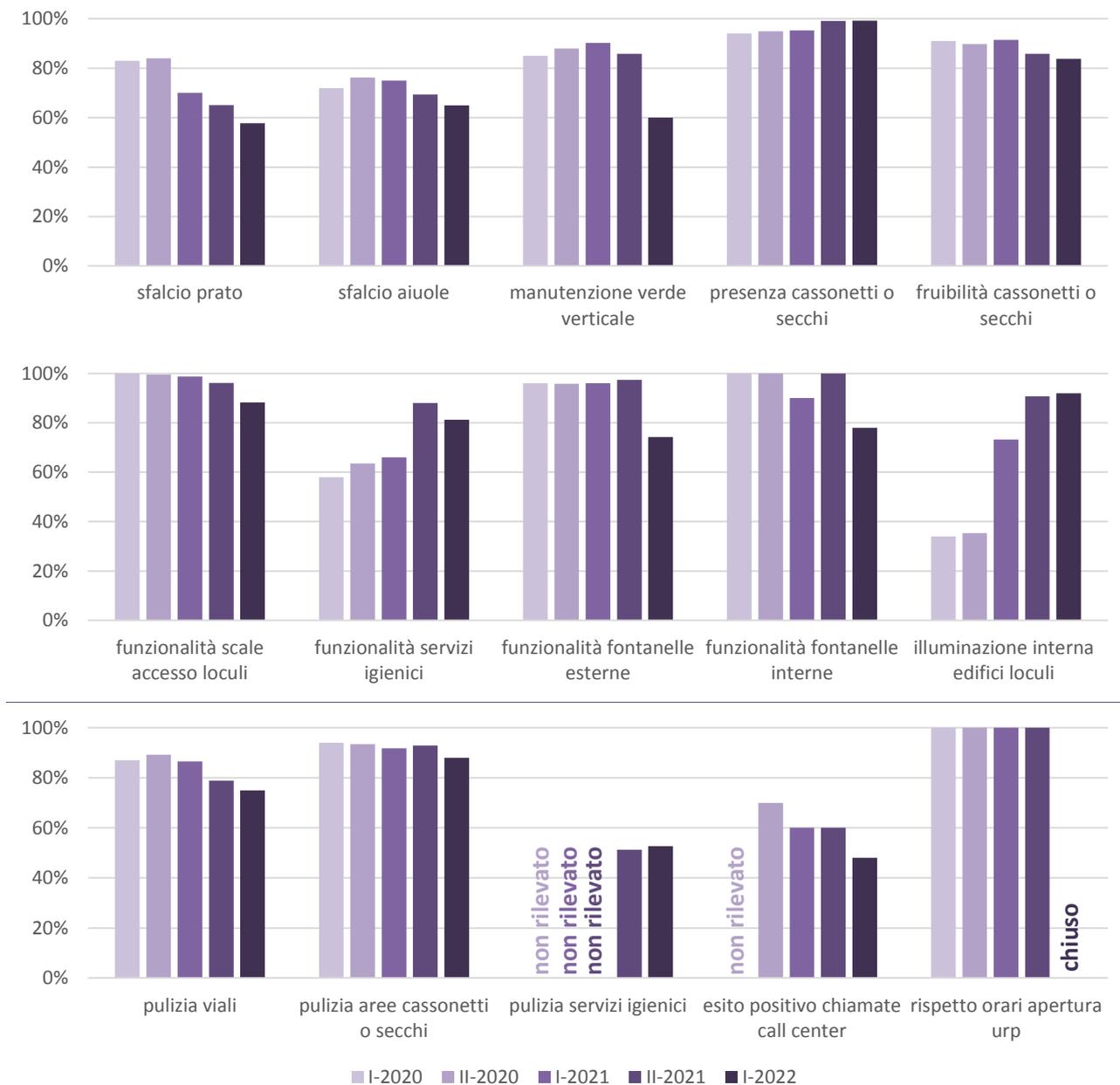


Il monitoraggio della qualità

L’Agenzia conduce il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali, per i quali l’ACoS ha ottenuto [la certificazione da Accredia come Organismo di Ispezione di tipo B](#); contestualmente svolge anche l’indagine di qualità percepita.

Le campagne di ispezione hanno cadenza semestrale e, per la qualità erogata, sono articolate in quattro diverse tipologie di osservazioni/indagini mystery sulla base di indicatori concordati con il Dipartimento Tutela Ambientale: accesso alla sede cimiteriale, visita della sede cimiteriale, mystery client allo sportello URP e al call center cimiteri capitolini. Per la qualità erogata sono previste un totale di 1.200 rilevazioni all’anno, mentre per la qualità percepita sono previste 384 interviste annue.

Tavola 6.43 Monitoraggio servizi cimiteriali: andamento esiti positivi (2020-2022)



Base: minimo 600 ispezioni a semestre; minimo 30 chiamate call center a semestre; minimo 12 visite URP a semestre.
 FONTE: ACOs, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI.

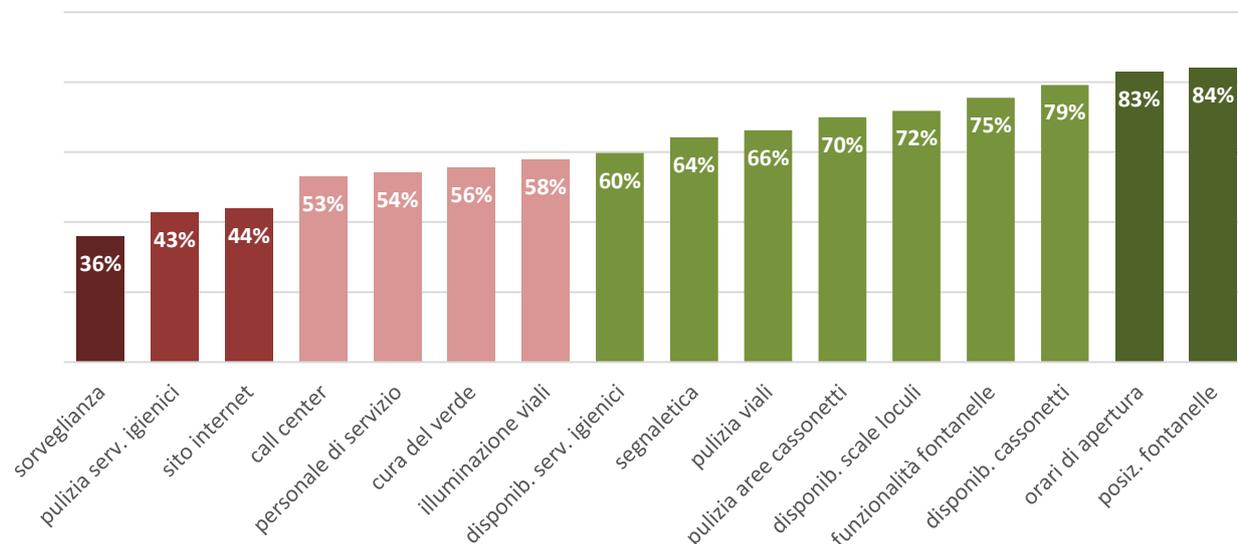


Dopo una fase sperimentale nel mese di dicembre 2019, le attività di monitoraggio sono state avviate a regime solo da gennaio 2020 (a causa dei tempi di cui l'amministrazione ha avuto bisogno per confermare gli indicatori da monitorare, sulla base di una lista proposta dalla stessa Agenzia) ma sono state interrotte il 7 marzo 2020 per l'emergenza sanitaria. Nel I semestre 2020 il monitoraggio ha interessato, oltre ai tre cimiteri urbani, anche il cimitero suburbano di Ostia Antica; nei restanti cimiteri suburbani, le attività sono state avviate solo nel II semestre 2020 a causa dell'ulteriore ritardo con cui sono state trasmesse all'Agenzia le mappe necessarie a permettere l'estrazione dei campioni oggetto di rilevazione. Le visite all'URP del Verano sono sospese da novembre 2021 per la citata chiusura al pubblico.

L'andamento complessivo di conformità degli indicatori contrattuali dal 2020 (Tavola 6.43) segnala un costante peggioramento delle condizioni del verde e della pulizia dei viali (soprattutto al Verano e al Flaminio), della fruibilità dei cassonetti, della funzionalità delle scale loculi (prevalentemente al Verano) e soprattutto della funzionalità delle fontanelle. Migliorano nel tempo, invece, la presenza nelle sedi cimiteriali di cassonetti e secchi e l'illuminazione degli edifici loculi. Quanto ai servizi igienici, altalenante è la loro funzionalità, mentre la pulizia è decisamente carente (soprattutto al cimitero Flaminio). Colpisce il trend del tasso di risposta al call center: nonostante la chiusura dell'URP tale servizio non sembra esser stato potenziato, tanto da ricevere risposta nell'ultimo semestre solo per metà delle chiamate effettuate.

Nell'ultima indagine di qualità percepita del I semestre 2022 (Tavola 6.44) emerge una preoccupante insoddisfazione per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, ritenute sufficienti solo da poco più di un terzo degli intervistati. Al netto dei non rispondenti, alcuni tra gli aspetti più critici sono poi la pulizia dei servizi igienici, il sito internet e il call center (sebbene solo una piccola parte del campione dichiara di conoscerli o di usarli) e la professionalità del personale di servizio. Soddisfano invece più del 75% del campione la funzionalità e la posizione delle fontanelle, la disponibilità dei cassonetti e gli orari di apertura (sebbene nei cimiteri minori siano numerose le lamentele per la chiusura tra le ore 13 e le 15).

Tavola 6.44 Indagine di qualità percepita servizi cimiteriali: valutazioni positive (I semestre 2022)



Base: 213 interviste. Nota: valutazioni dei soli rispondenti. Tasso di risposta: 99% pulizia viali, disponibilità cassonetti e cura del verde; 98% pulizia aree cassonetti; 97% funzionalità cassonetti; 96% orari di apertura e posizionamento cassonetti; 78% sorveglianza e sicurezza; 73% segnaletica interna; 66% disponibilità servizi igienici; 65% pulizia servizi igienici e personale di servizio; 61% disponibilità scale loculi; 56% illuminazione viali; 25% call center; 13% sito internet.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI.

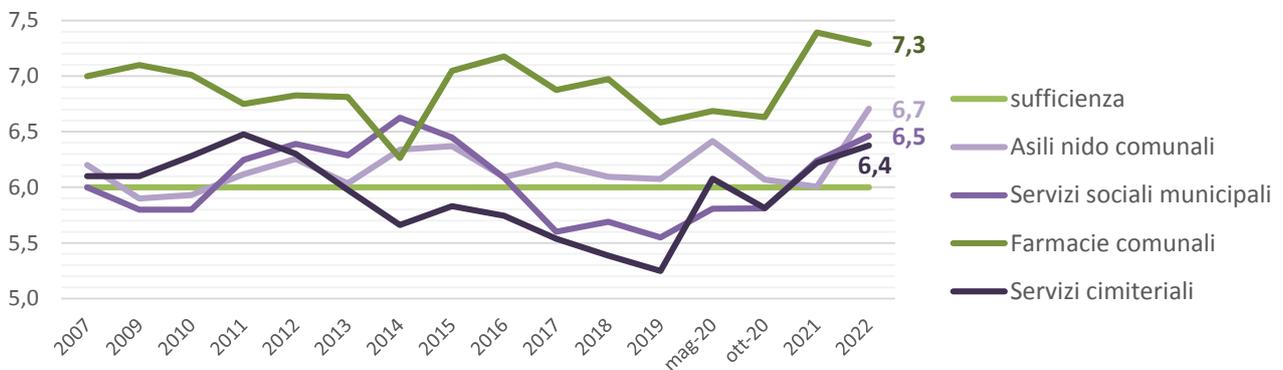


6.8 Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022

L’Agenzia ogni anno dal 2007 rileva la percezione dei romani circa la qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolgendo un’indagine telefonica (CATI) che raggiunge 5.760 cittadini stratificati per genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa e municipio di residenza. La Tavola 6.45 illustra l’andamento dal 2007 dei voti attribuiti dai romani ai servizi che rientrano nel comparto del sociale.

Il 2022 vede un incremento del voto rispetto al 2021 per tutti i servizi del comparto, ad eccezione delle farmacie comunali che mostrano una flessione molto limitata rispetto all’anno precedente (-0,1): dal 2020 rimangono, comunque, il servizio più apprezzato in assoluto. Gli asili nido, i servizi sociali dei municipi e i servizi cimiteriali mostrano un incremento rispetto al 2021 guadagnando un’abbondante sufficienza.

Tavola 6.45 I voti dei romani per il comparto sociale nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2007-2022)



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





7. Cultura e Turismo

- 7.1. [Il sistema della cultura di Roma Capitale](#)
- 7.2. [L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021](#)
- 7.3. [La cultura nei Municipi](#)
- 7.4. [Monitoraggi e indagini ACoS](#)
- 7.5. [Turismo](#)

In questo capitolo viene esaminata la qualità dei comparti Cultura e Turismo di Roma Capitale durante gli anni 2020 e 2021. Un periodo storico del tutto particolare in cui, a causa della pandemia, si è vissuti in uno stato di emergenza iniziato a febbraio 2020 ed ancora in atto alla fine del 2021, che per cultura e turismo ha comportato interruzioni e poi limitazioni nel godimento degli spazi cittadini e dei servizi dedicati. Le ripetute chiusure e le successive riaperture con il ritorno alla fruizione di questi spazi hanno determinato regole e modalità di utilizzo del tutto nuove. Il settore del Turismo, oltre a questo, ha dovuto sottostare, fin dal 2020, a ripetute chiusure temporanee dei confini cittadini, regionali e statali, con una assenza pressoché totale dei flussi turistici dall'estero. Perciò, la lettura dei dati provenienti da questi settori e specialmente il loro confronto con il passato, con il 2019 e con tutti gli anni precedenti alla pandemia, devono essere effettuati con la consapevolezza del particolare periodo storico appena trascorso.

Nonostante ciò, non è stato solo un periodo di stallo e di attesa, caratterizzato dalla sospensione di servizi e attività e dalle gravi conseguenze che ciò ha inevitabilmente portato a tutto il settore. Anzi, per alcuni versi, quello che è accaduto ha stimolato la capacità di risposta e innovazione che, anche a livello istituzionale, ha dato luogo a rinnovamenti importanti. Per ciò che riguarda il settore Cultura si segnalano, quindi, alcune novità promosse da Roma Capitale che, al fine di ottimizzare la fruizione delle attività in questo particolare periodo, ha migliorato ed incrementato l'offerta dei servizi on line. In particolare, si fa riferimento alla creazione dello spazio web culture.roma.it, inaugurato proprio negli ultimi giorni del 2020, che racchiude in un unico portale tutte le informazioni, le attività, gli eventi, i bandi, che interessano la varia e sfaccettata offerta culturale capitolina. Una risposta dell'Amministrazione all'esigenza, molto sentita dal cittadino, di semplificazione nella comunicazione, nell'informazione e nella digitalizzazione, esigenza evidenziata dall'Agenzia già nel 2019 e nel 2020 a seguito degli esiti dell'Indagine sul desiderio inespresso di cultura ([Focus Cultura 2019](#), Relazione Annuale 2019 [par. 7.2](#) e Relazione Annuale 2020 [par. 7.4](#)). Un altro importante strumento di conoscenza è l'[Osservatorio Culturale](#) che, istituito nel 2019, a giugno del 2021 ha iniziato la pubblicazione di dati inerenti i luoghi dell'offerta culturale della Capitale.

Oltre a ciò, nel settembre 2022, l'*U.O. statistica-Open Data*, ha pubblicato il *Bollettino Statistico Anno II, n.3 (luglio-settembre)* contenente una sezione sull'[Offerta e Fruizione culturale a Roma nel 2021](#). Il documento è incentrato sulle principali dimensioni dell'offerta culturale e della fruizione della cultura a Roma, con specifico riferimento ai tre sistemi museali coesistenti nel territorio capitolino, alle mostre e manifestazioni di spettacolo ed alle biblioteche di Roma Capitale.

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



Inoltre, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con l'assegnazione di ingenti risorse economiche al settore cultura nazionale, ha incentivato una nuova progettualità di interventi in questo reparto anche in ambito locale. Ad esempio la creazione di nuove biblioteche e centri culturali e il miglioramento dell'efficientamento energetico nelle sale di cinema e nei teatri pubblici della Capitale. Al fine di curare la progettazione degli interventi e la gestione dei fondi stanziati nel Piano, all'interno del nuovo assetto della macrostruttura capitolina (approvato con [DGCa 306/2021](#)) è stato istituito l'apposito *Dipartimento P.N.R.R. e Pianificazione Strategica*.

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

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



7.1 Il sistema della cultura di Roma Capitale

L'offerta culturale di Roma Capitale è gestita in modo vario e complesso, articolata in più forme che talvolta si sovrappongono fra loro. È coordinata e promossa dal **Dipartimento attività culturali (DAC)**, 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, gli eventi dal vivo e le manifestazioni. La **Sovrintendenza Capitolina** – attraverso i 21 Musei civici riuniti nella rete dei Musei in Comune, i beni archeologici, storico-artistici e monumentali, l'Archivio Storico Capitolino – gestisce, mantiene, valorizza e promuove il patrimonio culturale della città di Roma. L'**Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale (ISBCC)** programma e coordina le attività e i servizi delle 41 biblioteche presenti sul territorio della città, dal centro alla periferia.

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.

Società ed Enti del settore cultura partecipate da Roma Capitale

La Tavola 7.1. riporta un elenco degli enti partecipati da Roma Capitale, indicando la quota di partecipazione capitolina.

Tavola 7.1 Partecipazioni di Roma Capitale in società ed enti della cultura (2022)

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.



Zètema Progetto Cultura s.r.l. (di seguito: Zètema) è una società strumentale il cui ultimo contratto di affidamento di servizi, triennale, è stato approvato a gennaio del 2020 con scadenza al 31 dicembre 2022 ([DGCa 2/2020](#)). Le attività della società sono molteplici e coprono gran parte degli aspetti organizzativi della cultura capitolina e non solo.

La società gestisce infatti i servizi della Sovrintendenza Capitolina ed è al fianco dell'Amministrazione di Roma Capitale nella gestione dei servizi e attività di Biblioteche, delle "Case" (dei Teatri, delle Letterature, della Memoria e della Storia, del Cinema), con varie modalità e diversi livelli di intervento. Zètema gestisce inoltre i Punti Informativi Turistici PIT, il call center 060608, i siti web che fanno capo al portale <http://www.museiincomuneroma.it/> e le tessere MIC Card e RomaPass, che danno diritto in vario modo ad agevolazioni e gratuità nei luoghi culturali romani e per la mobilità cittadina. Inoltre, Zètema si occupa dei servizi di organizzazione e produzione del Festival delle Letterature. Gli atti che regolamentano le funzioni di Zètema sono stati ultimamente soggetti a modifiche, integrazioni e addendum che hanno variato le mansioni svolte dalla società ed anche l'impegno economico da parte di Roma Capitale. A titolo informativo, si evidenzia che: con [DAC 72/2021](#) si è attuata una modifica dello Statuto per permettere alla società di poter svolgere anche l'attività di gestione di alcuni impianti sportivi comunali; con [DGCa 174/2022](#) si è provveduto a integrare il contratto vigente con l'affidamento dell'attività propedeutica alla candidatura di Roma all'Esposizione Universale del 2030; infine, con [DGCa 208/2022](#) è stato previsto un ulteriore addendum per lo svolgimento di attività di supporto nei settori grandi eventi, sport, turismo e moda.

Tramite Zètema, la **Sovrintendenza Capitolina** gestisce, mantiene, valorizza il patrimonio artistico cittadino: i beni monumentali archeologici, i beni medioevali e moderni, i contemporanei; le mura urbane, ville e parchi storici; l'Archivio Storico Capitolino; le opere di valore storico-artistico conservate nella rete dei Musei in Comune.

- L'Archivio Storico Capitolino ha il compito di conservare, valorizzare e rendere consultabile la documentazione prodotta dall'Amministrazione di Roma Capitale.
- Il sistema Musei in Comune comprende 21 tra sedi museali e Monumenti visitabili, di cui:
 - o 11 a pagamento: Musei Capitolini, Ara Pacis, Museo dei Fori e Mercato di Traiano, le due sedi dei Musei di Villa Torlonia (Casina delle Civette, Casino Nobile e dei Principi), Museo di Roma, Museo di Zoologia, Centrale Montemartini, Museo di Roma in Trastevere, la Galleria Comunale d'Arte Moderna, il Museo della Civiltà Romana (attualmente chiuso al pubblico per ristrutturazione), il Planetario;
 - o 9 a ingresso gratuito: Napoleonico, Giovanni Barracco, Carlo Bilotti, Massenzio, Pietro Canonica, Delle Mura, Casal De' Pazzi, Della Repubblica Romana e Garibaldino, Casa Moravia. Al Sistema si aggiungono i siti archeologici compresi nei Musei del Territorio, alcuni dei quali sono a pagamento.

Sempre rimanendo nell'ambito museale, Roma Capitale partecipa, in qualità di socio fondatore e nella misura del 17%, alla **Fondazione Museo della Shoah**, costituita per la gestione dell'omonimo *Museo della Shoah*, dedicato a tramandare la memoria promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici ecc. La Fondazione è attualmente nella sede offerta da Roma Capitale presso la Casina dei Vallati a via Del Portico d'Ottavia, in attesa di trasferirla ad un nuovo edificio in costruzione per questo scopo presso Villa Torlonia.

L'**Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC)** è un ente pubblico vigilato che fa parte dell'Amministrazione Capitolina e che si occupa della gestione del servizio biblioteche pubbliche di Roma Capitale e degli spazi culturali ad esse afferenti. La partecipazione economica di Roma Capitale è pari al 100%. L'ISBCC attualmente gestisce le 41 biblioteche comunali di Roma Capitale (di cui 37 coperte da WiFi), a cui si aggiungono 61 Bibliopoint in altrettante scuole della Capitale e 16 punti di servizio nelle carceri cittadine. Parte dei servizi bibliotecari è affidata a Zètema, la quale presta supporto anche nella *Casa delle Letterature* e nella *Casa della Memoria e della Storia*, entrambe di pertinenza dell'ISBCC.



Il polo bibliotecario *SBN RMB* per la catalogazione, gestito dall'ISBCC, comprende, oltre alle citate strutture, anche lo Scaffale d'Arte Palaexpo e le biblioteche Argentina, dell'Avvocatura, di Statistica, del WWF Italia-P.L. Florio e Comune di Roma-Centro Sistema. Per il triennio 2020-2022 vige un [Contratto affidamento servizi](#) stipulato tra ISBCC e la società Zètema. All'inizio di quest'anno, con [Memoria n. 2 del 3 febbraio 2022](#), la Giunta Capitolina ha approvato un piano di potenziamento della rete di biblioteche di Roma capitale che prevede l'aumento del loro numero e una riqualificazione strutturale, energetica e digitale di quelle esistenti, da realizzare facendo ricorso ai fondi stanziati per le biblioteche dal PNRR.

Il soggetto incaricato della gestione della rete del contemporaneo a Roma è l'**Azienda Speciale Palaexpo**, ente strumentale di Roma Capitale dotato di personalità giuridica, autonomia imprenditoriale e di un proprio statuto, costituito dal Consiglio Comunale con [DCC 150/1997](#). È partecipata al 100% da Roma Capitale e il Contratto di Servizio vigente tra le due istituzioni è stato approvato a gennaio 2020 con durata triennale e scadenza al 31 dicembre 2022 ([DGCa 1/2020](#)). L'Azienda coordina il Polo del Contemporaneo e del Futuro, promosso dall'Assessorato alla crescita culturale di Roma Capitale, con la gestione del Palazzo delle Esposizioni, a cui si sono aggiunti il MACRO, le sale espositive del Mattatoio, più recentemente il RIF Museo delle Periferie a Tor Bella Monaca (che però non ha ancora una sede propria) e la Sala Santa Rita.

La **Fondazione Quadriennale di Roma** è un ente partecipato dal Comune di Roma (con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e con la Regione Lazio) che promuove l'arte contemporanea in Italia e la realizzazione dell'esposizione omonima che si svolge dal 1931, appunto, ogni quattro anni. Roma Capitale contribuisce al patrimonio della Fondazione (per il 25%) e ne ospita la sede istituzionale a Villa Carpegna e anche la rassegna abitualmente allestita presso il Palazzo delle Esposizioni. Dal 2018 è stato previsto lo spostamento della sede istituzionale presso l'ex Arsenale Clementino Pontificio che, una volta ristrutturato, ospiterà anche le future mostre Quadriennali.

Per la gestione dello spettacolo dal vivo a Roma, il Dipartimento Attività Culturali si affida a diversi enti di diritto privato, diversamente partecipati dall'Amministrazione Capitolina.

La **Fondazione Musica per Roma** (MpR), ente di diritto privato controllato, di cui Roma Capitale è socio fondatore insieme ad altri enti pubblici, è impegnata nella gestione del complesso dell'*Auditorium Parco della Musica*. Nello stesso complesso opera, tramite una convenzione con Roma Capitale e Musica per Roma, anche la **Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia**, ente di diritto privato a partecipazione mista di Roma Capitale e altri soggetti pubblici e privati. Roma Capitale ha conferito in comodato d'uso gratuito l'immobile dell'*Auditorium* alle due fondazioni che si occupano della promozione e divulgazione della musica sinfonica e cameristica (Santa Cecilia) e dei concerti di jazz, pop, rock, world (Musica per Roma). La Fondazione Musica per Roma gestisce anche la *Casa del Jazz*, situata a Villa Osio, dedicata particolarmente allo studio, alla promozione e ai concerti di questo genere musicale.

All'*Auditorium* ha sede ed opera anche la **Fondazione Cinema per Roma** che ha lo scopo di promuovere l'arte cinematografica a livello locale, nazionale e internazionale e che organizza ogni anno il *Festival del Cinema* e il *CityFest*.

In ambito cinematografico opera la **Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio**, costituita dalla Regione Lazio e da Roma Capitale, che agisce per lo sviluppo e la promozione del settore cinematografico e audiovisivo nel territorio di Roma e del Lazio.

Per quel che riguarda gli spettacoli cinematografici, ricordiamo inoltre quelli promossi da Roma Capitale alla *Casa del Cinema* a Villa Borghese, come già accennato gestita da Zètema, e negli spazi del *Nuovo Cinema Aquila*, gestito dalla Cinema Mundi Cooperativa ONLUS.

Roma Capitale è socio fondatore della **Fondazione Teatro dell'Opera**, ed esprime il presidente della Fondazione e del Consiglio di indirizzo nella persona del Sindaco di Roma o di persona da lui nominata.



Gestisce tramite concessione sia il Teatro dell'Opera (Teatro Costanzi) sia il Teatro Nazionale. Nelle sedi assegnate, la Fondazione, con l'Orchestra e il Corpo di Ballo, allestisce gli spettacoli lirici e di danza ed inoltre, presso le Terme di Caracalla, organizza gli spettacoli per la stagione operistica estiva. Negli anni scorsi, prima della pandemia, il Teatro dell'Opera, sotto l'impulso dell'Assessorato alla crescita culturale, ha realizzato fino al 2019 spettacoli di strada itineranti, "Opera Camion", che si sono svolti nei quartieri cittadini e nelle zone periferiche e limitrofe della città durante la stagione estiva.

La Fondazione Nazionale Accademia di Santa Cecilia e la Fondazione Teatro dell'Opera di Roma sono enti che lo Stato considera di rilevante interesse generale, perché intesi a favorire la formazione musicale, culturale e sociale della collettività nazionale; perciò i maggiori finanziamenti, tramite il Fondo Unico per lo Spettacolo (FUS), e il relativo controllo sulle attività sono a carico dello Stato, mentre Roma Capitale partecipa in modo minoritario all'impegno economico e fornisce le sale di spettacolo.

L'**Associazione Teatro di Roma**, ente teatrale stabile di produzione e iniziativa pubblica, è stato costituito da Roma Capitale, Regione Lazio, Città Metropolitana di Roma, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. La maggior parte del suo finanziamento proviene dallo Stato tramite il FUS. Roma Capitale partecipa in modo minoritario all'impegno economico, ma fornisce le sale di spettacolo date in gestione all'Associazione. Nel 2019, l'Amministrazione Capitolina ha dato il via al sistema *Teatri in Comune*, integrato nel *Teatro Pubblico Plurale*, finalizzato a mettere in rete e valorizzare un insieme di spazi teatrali già presenti sul territorio cittadino. In questo contesto il Teatro di Roma, grazie all'approvazione delle linee di indirizzo per la programmazione, valorizzazione e gestione degli spazi teatrali di Roma Capitale, per il triennio 2020-2022 ([DGCa 175/2019](#)) gestisce, oltre al *Teatro Argentina* e al *Teatro India*, anche il *Teatro del Lido*, il *Teatro Biblioteca Quarticciolo*, il *Teatro Tor Bella Monaca*, il *Teatro Villa Pamphilj-Scuderie Villino Corsini*, il *Teatro di Villa Torlonia* e il *Globe Theatre*. Il Teatro di Roma collabora anche nella gestione della *Casa dei Teatri*.

La **Fondazione Romaeuropa**, partecipata al 5% da Roma Capitale, si occupa della promozione e della diffusione dell'arte, del teatro, della danza e della musica contemporanea europea e internazionale e gestisce il *Romaeuropa Festival*, promosso e sovvenzionato da Roma Capitale. Un festival annuale di danza, teatro, musica, cinema, arti visive e tecnologia che si svolge nei luoghi dello spettacolo di Roma accogliendo artisti di tutto il mondo.

Roma Capitale e l'Assessorato, con il DAC, curano, gestiscono e promuovono anche una serie di manifestazioni annuali tra cui l'**Estate Romana**, che coinvolge il pubblico cittadino in spettacoli di musica, cinema, arte, teatro e che si svolge all'aperto, nei parchi e nei luoghi storici della Capitale, insieme alla contemporanea manifestazione **Arene** che porta gratuitamente il cinema all'aperto nei quartieri e nelle periferie romane. Ricordiamo qui altre due manifestazioni che non si esprimono esclusivamente con lo spettacolo dal vivo, come la manifestazione **Eureka!**, che promuove argomenti prettamente scientifici, e **Contemporaneamente Roma**, dedicata alle forme e ai linguaggi del presente, con iniziative, eventi e interventi artistici e culturali a forte vocazione contemporanea.

7.2 L'offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021

Durante il 2020 e buona parte del 2021 tutto il comparto, come già accennato, è stato quasi completamente fermo o pesantemente limitato nelle sue attività.

Di seguito, un sommario elenco delle chiusure e riaperture dei luoghi della cultura capitolina durante questi 24 mesi: un diario fatto di emergenze e tentativi, che va di pari passo con l'andamento squilibrato della pandemia, ne testimonia i tempi imprevedibili e irrimediabili e riassume le incredibili difficoltà affrontate.



- *Gennaio e febbraio 2020: identificazione dei primi casi di malattia in Italia. L'attività del settore Cultura di Roma Capitale non subisce alcun tipo di limitazione.*
- *5 marzo 2020: sospese visite guidate e attività di aggregazione anche all'aperto e contingentati gli ingressi in tutti i luoghi espositivi, nei musei e nelle biblioteche.*
- *9 marzo 2020: sono chiusi tutti i luoghi della cultura, sospesi manifestazioni, eventi e spettacoli pubblici di qualsiasi natura, sospesa la vendita delle card.*
- *19 maggio 2020: graduale riapertura al pubblico dei musei e luoghi espositivi, previa prenotazione, distanziamento e uso dei dispositivi di sicurezza. Dal 26 maggio, allo stesso modo, riaprono alcune biblioteche e dal 1° giugno anche le aree archeologiche e l'Archivio Capitolino.*
- *Primavera-estate 2020: annullate le stagioni dei teatri e i concerti.*
- *Dal 15 giugno 2020 si consentono spettacoli (operistici, concerti, teatrali, cinematografici) messi in scena in luoghi all'aperto e con pubblico contingentato.*
- *Ottobre 2020: il 13 si consentono spettacoli anche al chiuso per un pubblico limitato e con dotazioni di sicurezza, ma dal 26 ottobre, nuovamente, chiudono sale teatrali, da concerto e cinematografiche, vengono interdetti gli spettacoli anche all'aperto.*
- *6 novembre 2020: viene ordinata nuovamente la chiusura al pubblico di mostre, musei e altri luoghi della cultura, quali archivi e biblioteche, fino alla fine dell'anno ed oltre.*
- *4 dicembre 2020: riaprono al pubblico le biblioteche e gli archivi, naturalmente con mascherine e distanze di sicurezza.*
- *Febbraio 2021: riaperture di musei ed esposizioni con restrizioni il fine settimana.*
- *Marzo 2021: nuove disposizioni, limiti e chiusure.*
- *4-6 aprile 2021: chiusura totale di tutti i luoghi per la Pasqua.*
- *Maggio 2021: nuove aperture di musei, mostre d'arte e, in seguito, di cinema e teatri, prima all'aperto e dopo al chiuso, a numero limitato e con dispositivi sanitari.*
- *Giugno/settembre 2021: gradualmente e sempre con obbligo di dispositivi di sicurezza, gli ingressi in molti luoghi sono consentiti presentando la certificazione verde di avvenuta vaccinazione o guarigione o con tampone negativo.*
- *Da ottobre 2021 riapertura luoghi della cultura e dello spettacolo al 100% della capienza sempre con dispositivi sanitari e obbligo di presentazione del greenpass.*

Nonostante la programmazione di mostre ed eventi sia stata quasi completamente annullata e nonostante gli obblighi, le limitazioni e le scomodità da affrontare per poter tornare a frequentare i luoghi della cultura cittadina nelle riaperture, il pubblico ha partecipato numeroso (nei limiti del possibile) alla fruizione dell'offerta culturale romana, premiando l'impegno nell'affrontare le difficoltà da parte degli operatori della cultura capitolina e manifestando, anche sul web, un rinnovato interesse verso tutto il settore.

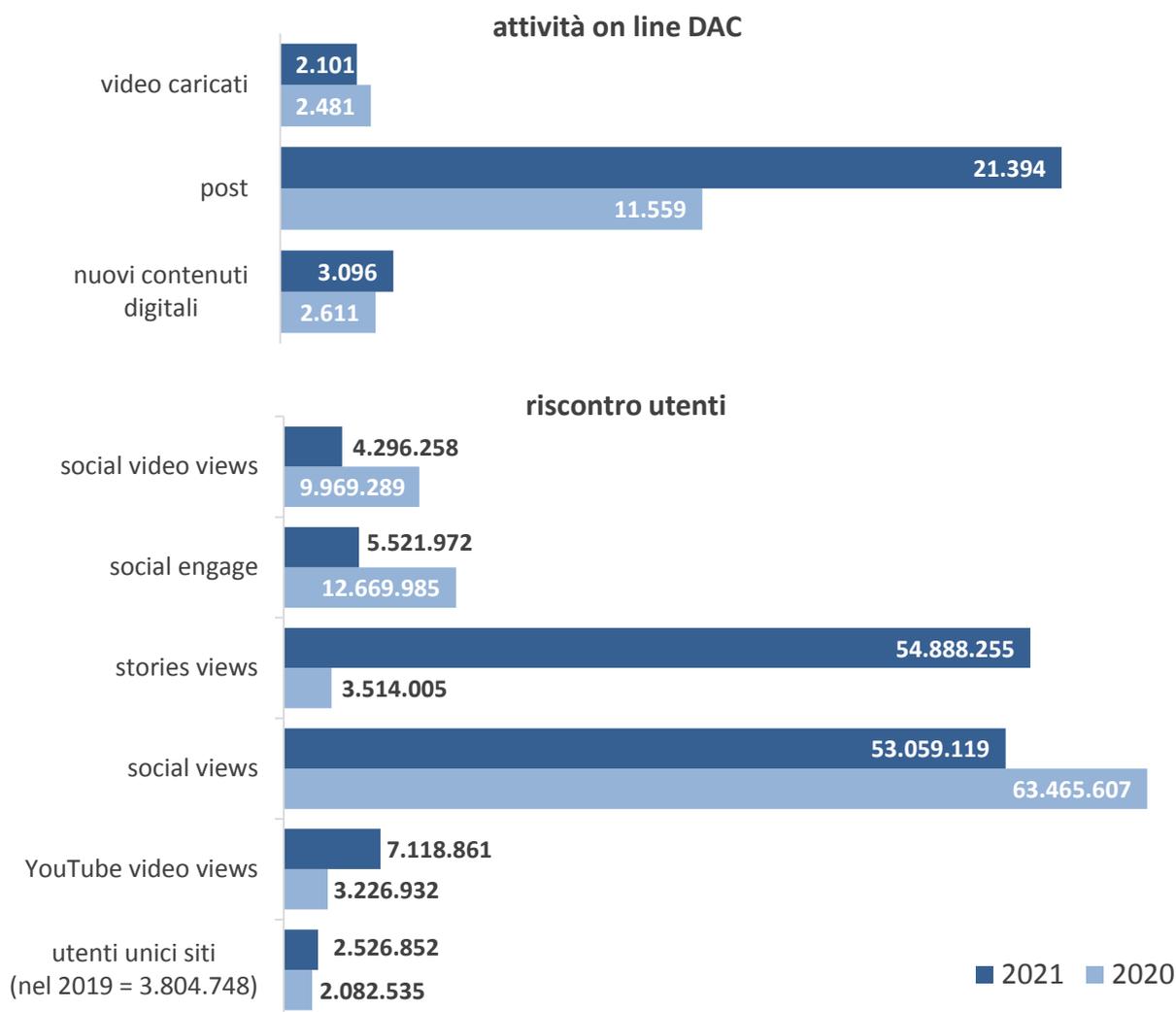
A questo proposito, è indicativa l'analisi dei dati sull'attività culturale on line sviluppatasi durante la pandemia in tutto il comparto. I dati provengono dall'Osservatorio Culturale di Roma Capitale e sono relativi ai servizi resi on line da tutti gli enti del settore spettacolo e di quello espositivo (Tavola 7.2). I dati disponibili nel complesso evidenziano fra il 2020 e il 2021 un incremento dell'attività on line, frutto dell'aumento del numero di contenuti e di post caricati, al netto di una diminuzione dei video.

Dal punto di vista della risposta dei cittadini, gli utenti dei siti aumentano fra il 2020 e il 2021, nonostante restino molto al di sotto dei numeri del 2019. Le motivazioni sembrano riconducibili principalmente ai periodi di chiusura dei luoghi e quindi alla diminuzione di accessi al sito per informazioni sulla programmazione e servizi di biglietteria¹.

¹ Gli utenti del sito del Teatro dell'Opera, per esempio, luogo che è stato aperto pochissimi giorni durante tutto il 2020, sono scesi da oltre un milione del 2019 a circa 360mila nel 2020.



Tavola 7.2 Servizi on line DAC 2020 e 2021



Nota: l'Osservatorio pubblica il numero relativo agli utenti unici, ossia che hanno consultato almeno una volta uno dei vari siti degli enti; i numeri riportati sono la somma totale per argomento dei numeri, relativi ai vari enti, forniti dall'Osservatorio. "Dati non disponibili 2020": stories views del RIF, del Teatro di Tor Bella Monaca e le video views del Teatro Quarticciolo; "Dati non disponibili 2021": i nuovi contenuti digitali, il numero utenti unici e le stories views del Teatro dell'Opera, le stories views dell'Auditorium e della Casa del Jazz, i nuovi contenuti digitali del Teatro Lido e le video views del Teatro Quarticciolo. Nel 2021 sono presenti i dati della Sala Santa Rita.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI OSSERVATORIO CULTURALE DEL DIPARTIMENTO ATTIVITÀ CULTURALI DI ROMA CAPITALE.

In compenso, tuttavia, nel 2020, proprio a causa delle chiusure dovute alla pandemia, l'offerta on line del settore culturale ha rappresentato una importante valvola di sfogo sia tramite l'utilizzo di altre piattaforme del web come YouTube e Twitter, sia con la pubblicazione di post sui social (Twitter, Instagram, TikTok). Per quanto riguarda i social, il numero di nuovi utenti ha avuto un forte impulso nel 2020; fra il 2020 e il 2021 le visualizzazioni registrano un incremento generale sulla spinta soprattutto delle storie, mentre risultano meno attrattivi i video e i post. Al contrario, i video caricati su YouTube hanno più che raddoppiato le visualizzazioni.

Tornando ai servizi in presenza, la Tavola 7.3 riepiloga l'andamento dal 2015 al 2021 degli indicatori quantitativi ed economici dell'offerta culturale (utenti, incassi da biglietteria e contributi di Roma Capitale), che consente di apprezzare l'entità delle variazioni in questi sette anni caratterizzati da eventi storici straordinari. Per favorire una lettura sintetica, il settore dello spettacolo (musica, cinema, teatro) è stato qui accorpato. Segue, più avanti, l'analisi approfondita e dettagliata per ogni diversa tipologia di servizio del settore culturale.



Tavola 7.3 Offerta culturale: utenti/visitatori/spettatori, incassi biglietteria, contributi impegnati da Roma Capitale (2015-2021).

UTENTI/VISITATORI E SPETTATORI, IN PRESENZA (n.)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	29.000	39.000	34.168	24.770	28.288	14.376	16.603	-49%	15%
Palaexpo	460.815	325.388	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	-80%	49%
Musei in Comune	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%
Quadriennale di Roma	n.d.	28.507	n.d.	n.d.	300	3.250	26.961	983%	730%
Museo della Shoah	n.d.	28.000	31.000	37.000	26.509	13.000	22.000	-51%	69%
Spettacolo (totale comparto)	1.521.493	1.462.091	1.629.651	1.576.426	1.919.024	478.163	507.028	-75%	6%
INCASSI DA BIGLIETTI E ABBONAMENTI (euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	312.922	469.183	301.037	335.663	213.397	70.335	47.385	-67%	-33%
Palaexpo	4.298.018	2.338.493	1.126.848	1.433.887	823.048	295.915	192.223	-64%	-35%
Musei in Comune	7.643.800	6.884.713	8.526.134	7.547.954	8.466.792	2.765.945	4.081.021	-67%	48%
Spettacolo (totale comparto)	28.200.632	28.588.173	29.401.626	35.238.735	33.855.492	7.782.011	10.160.902	-77%	31%
IMPEGNO DI SPESA R.C. (euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Biblioteche	18.745.688	18.510.000	18.968.031	19.637.031	20.351.060	20.005.369	19.802.819	-2%	-1%
Palaexpo	11.000.000	11.166.000	11.041.500	12.487.700	10.807.247	12.308.304	12.604.920	14%	2%
Musei in Comune	31.452.716	32.581.167	33.586.118	31.127.111	31.085.927	32.985.240	32.985.240	6%	0%
Quadriennale di Roma	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	77.469	0%	0%
Museo della Shoah	268.000	268.000	268.000	328.000	400.000	400.000	400.000	0%	0%
Spettacolo (totale comparto)	28.813.333	32.098.400	31.367.476	33.911.418	35.455.500	34.273.703	35.492.327	-3%	4%

Nota: per le Biblioteche, dal 2019, gli utenti sono i nuovi iscritti al prestito (da Open Data) e gli incassi i ricavi da emissione tessere; per i Musei in Comune sono compresi i visitatori e i biglietti degli spettacoli multimediali e della Forum Pass; per i visitatori dell'Ente Quadriennale il dato comprende: nel 2016 gli ingressi alla mostra Quadriennale, nel 2019 gli utenti dell'Archivio Biblioteca, nel 2020 e 2021 invece il totale dei partecipanti alle visite guidate/laboratori/iniziative e degli ingressi alla mostra "Fuori"..

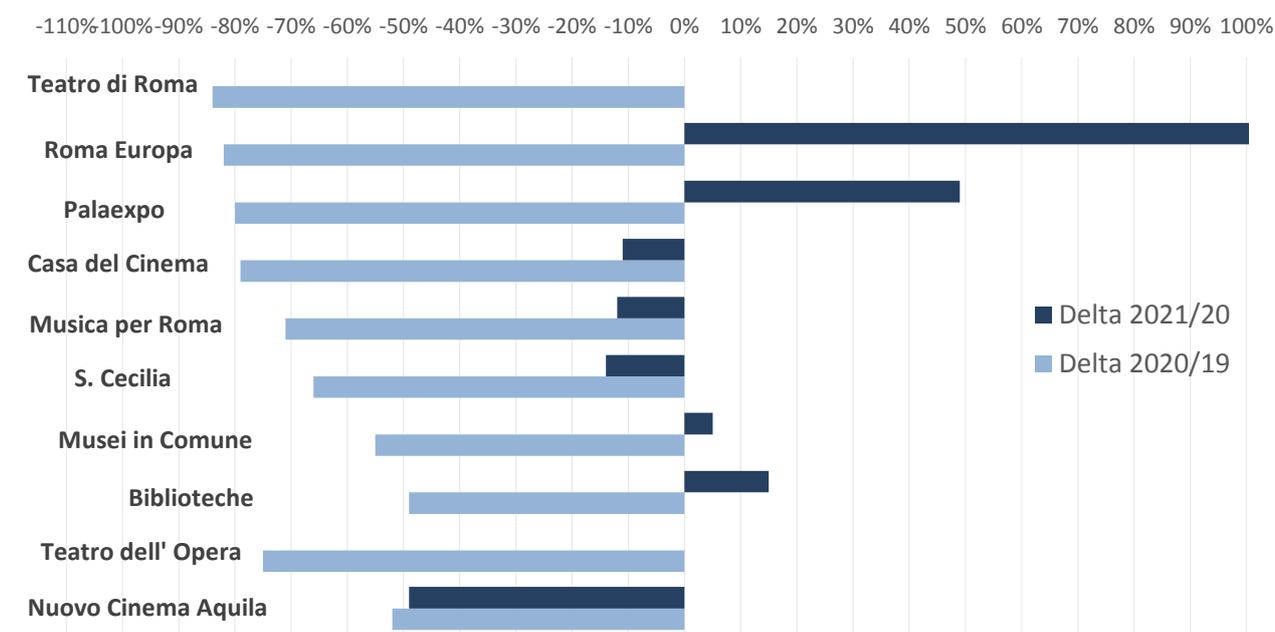
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Per dare evidenza immediata alle variazioni occorse in tutto il comparto tra il 2019 e il 2020 e tra il 2020 e il 2021, di seguito sono rappresentate tre tavole che illustrano sinteticamente le variazioni complessive dei dati provenienti dai più rappresentativi enti del settore culturale sui tre parametri descritti nella Tavola 7.3: utenti in presenza, incassi e impegno di spesa di Roma Capitale (rispettivamente Tavole 7.4, 7.5 e 7.6).

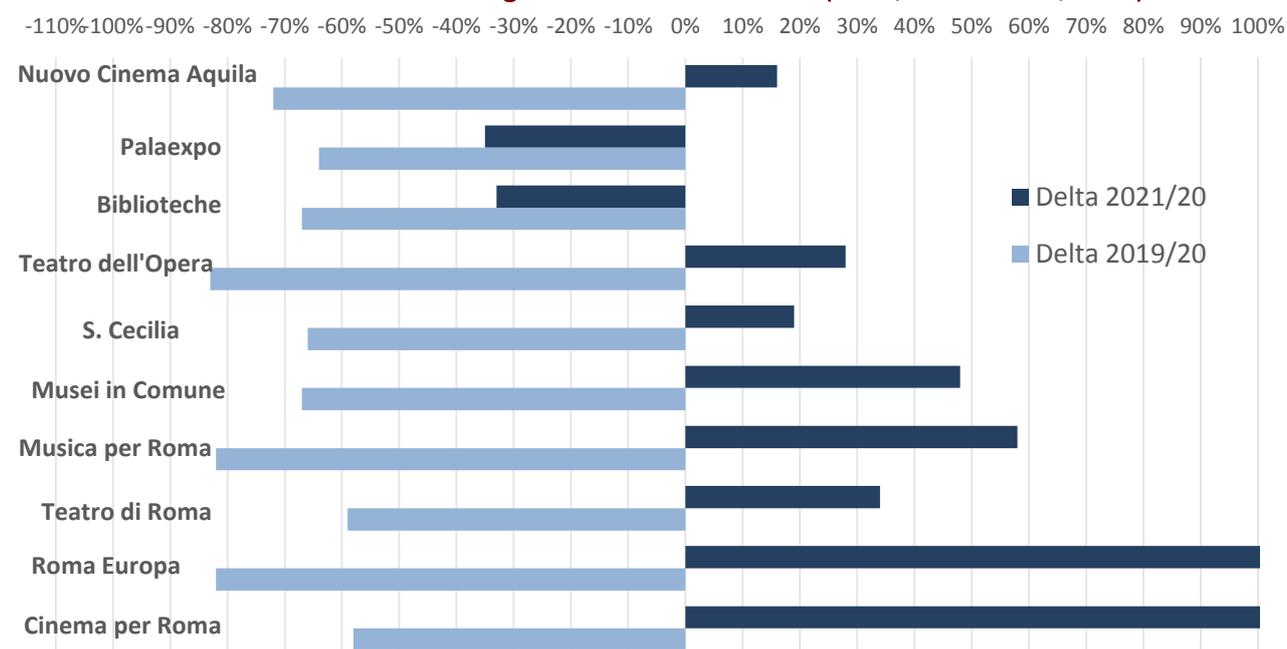
Per quanto riguarda sia gli spettatori che gli incassi, la differenza tra il 2019 e il 2020 è ovviamente tutta in negativo, mentre il delta 2021/2020 mostra una parziale ripartenza del settore, almeno per gli enti meno soggetti a restrizioni e chiusure. I contributi impegnati da Roma Capitale sono invece perlopiù rimasti costanti seppur seguendo logiche diverse, condizionate solo in parte dalla situazione emergenziale.

Tavola 7.4 Variazione di utenti e spettatori (2020/2019 - 2021/2020)



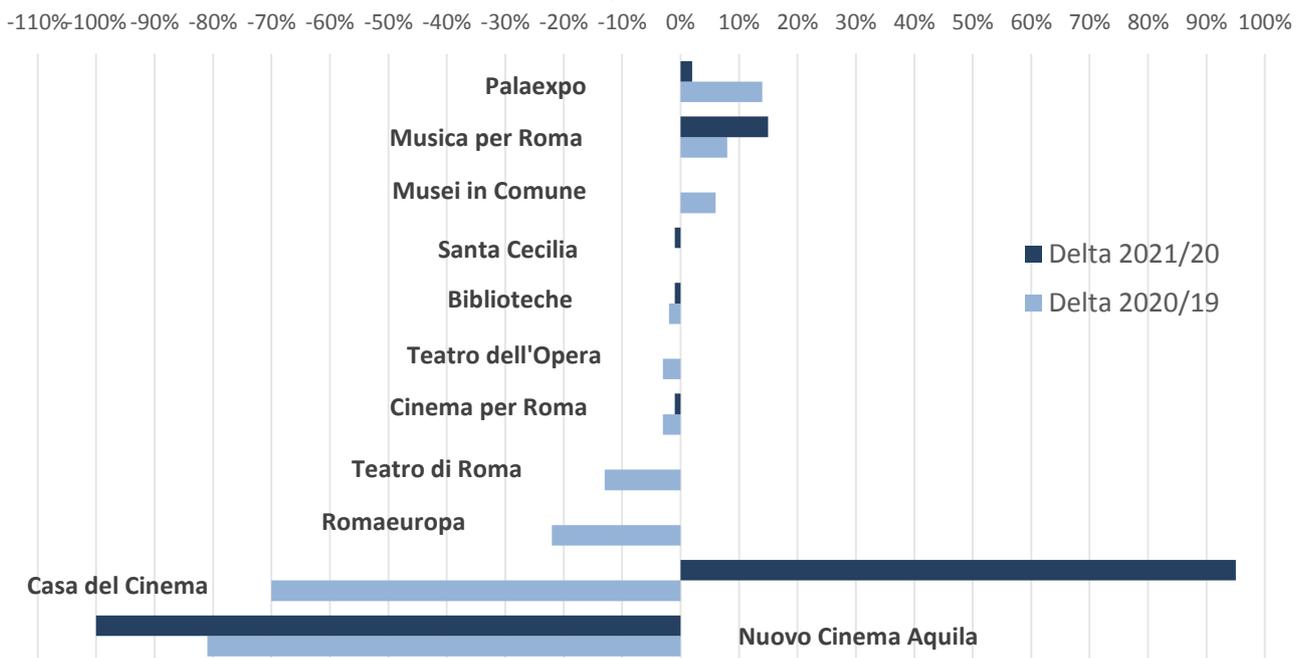
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Tavola 7.5 Variazione di incassi da biglietteria e abbonamenti (2020/2019 - 2021/2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Tavola 7.6 Variazione di contributi di Roma Capitale (2020/2019 - 2021/2020)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Biblioteche

La Tavola 7.7 presenta l'andamento dal 2015 al 2021 di alcuni tra i principali indicatori per l'Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC).

Tavola 7.7 ISBCC: quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori (2015-2021)

valori in migliaia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Nuovi iscritti al prestito	29,00	39,00	34,17	24,77	28,29	14,38	16,60	-49%	15%
Prestiti	938	868	806	753	736	248	277	-66%	12%
Attività culturali	5,5	4,33	6,65	7,64	6,55	1,34	1,16	-79%	-13%
Partecipanti attività culturali	145	150	246	219	195	33	32	-83%	-3%
Patrimonio librario	1036	1.045	1.072	1.078	1.110	1.123	n.d.	1%	-
Incassi (euro)	312	469	241	336	213	70	54	-67%	-23%
Contributi di Roma Capitale (euro)	18.745	18.510	19.263	19.637	20.351	20.005	19.803	-2%	-1%

Nota: Il dato 2021 sul patrimonio librario non è stato reso disponibile.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Il rischio di contagio ha limitato fortemente l'accesso alle biblioteche e la disponibilità dei servizi offerti dall'ISBCC. Durante tutto il 2020, come media annuale tra le diverse sedi, le biblioteche cittadine sono state aperte per soli 102 giorni e quasi sempre soltanto per la distribuzione e la restituzione dei libri in prestito e su prenotazione. Nel 2021 la media è salita a 195 giorni, ma sempre molto inferiore al dato pre-pandemia del 2019 che era stato di 270 giorni. Dal 2020, per sopperire all'impossibilità di usufruire dei propri servizi, l'ISBCC ha messo a disposizione dell'utenza un'ampia scelta di risorse digitali: un front-office via Skype, l'accesso alle edicole digitali e agli e-book, la riconversione delle attività culturali previste all'interno delle biblioteche in eventi on line. Queste iniziative sono state in parte fruibili previo tesseramento o rinnovo delle tessere. Nonostante le iniziative, il numero complessivo di tessere fra nuove e rinnovi è passato da circa 90mila nel 2019 a circa 44mila sia nel 2020 sia nel 2021 (Tavole 7.8 e 7.9).

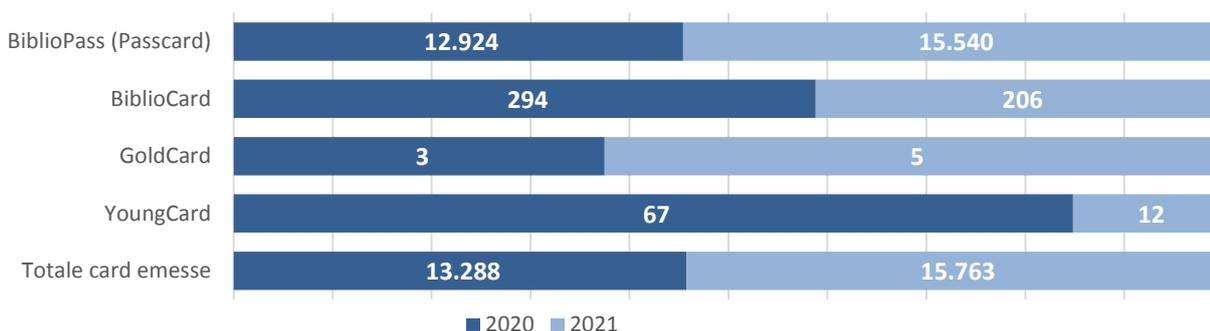


Tavola 7.8 Numero tessere ISBCC nuove e rinnovate (2019-2021)

Tessere	2019		2020		2021	
	Nuove	Rinnovate	Nuove	Rinnovate	Nuove	Rinnovate
BiblioPass/PassCard	23.756	42.920	12.924	22.558	15.540	23.701
BiblioCard	1.175	18.846	294	7.556	206	4.685
GoldCard	13	210	3	73	125	54
YoungCard	491	2.255	67	516	12	140
Totali	25.435	64.231	13.288	30.703	15.883	28.580

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

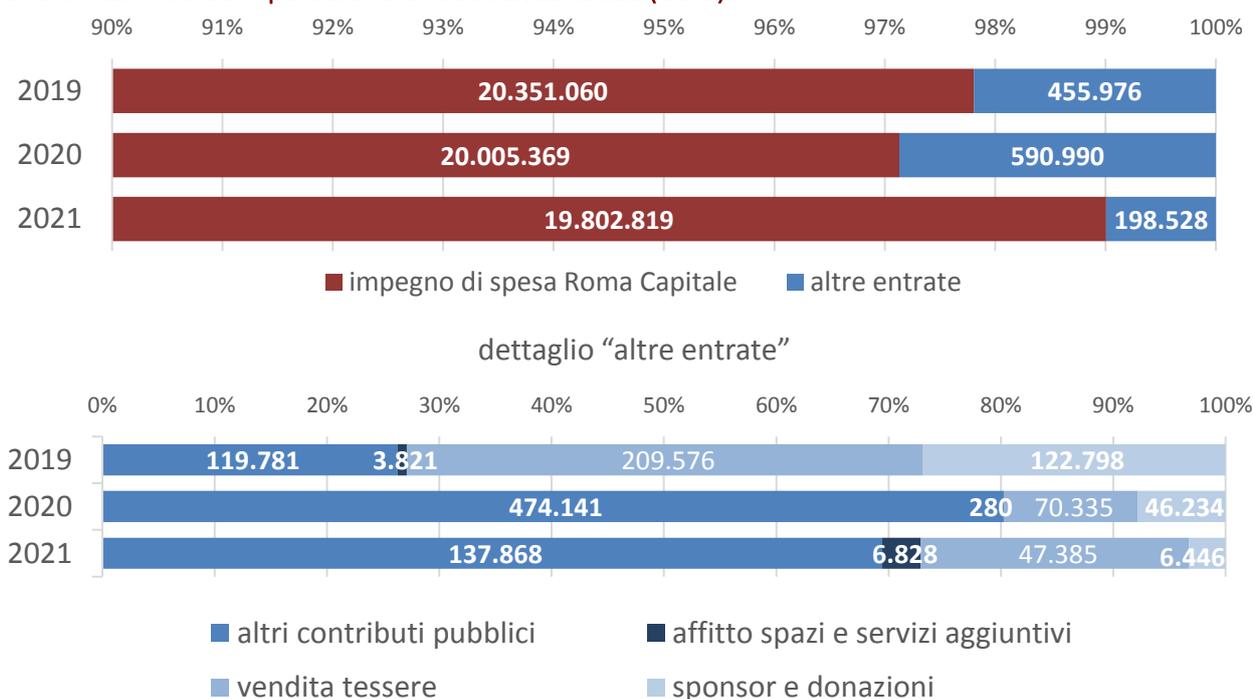
Tavola 7.9 Biblioteche di Roma: nuove tessere emesse 2020/2021



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Il funzionamento dell'ISBCC è sostanzialmente a carico di Roma Capitale (Tavole 7.10 e 7.11). I contributi impegnati dal Comune nel 2019, in una situazione pre-pandemica, coprivano il 98% delle entrate, su un totale complessivo, comprensivo anche di altri finanziamenti pubblici, pari a quasi 21 milioni di euro; tra le altre tipologie di proventi la vendita delle tessere in quell'anno ha fruttato 210.000 euro (il 2% del totale; Tavola 7.10).

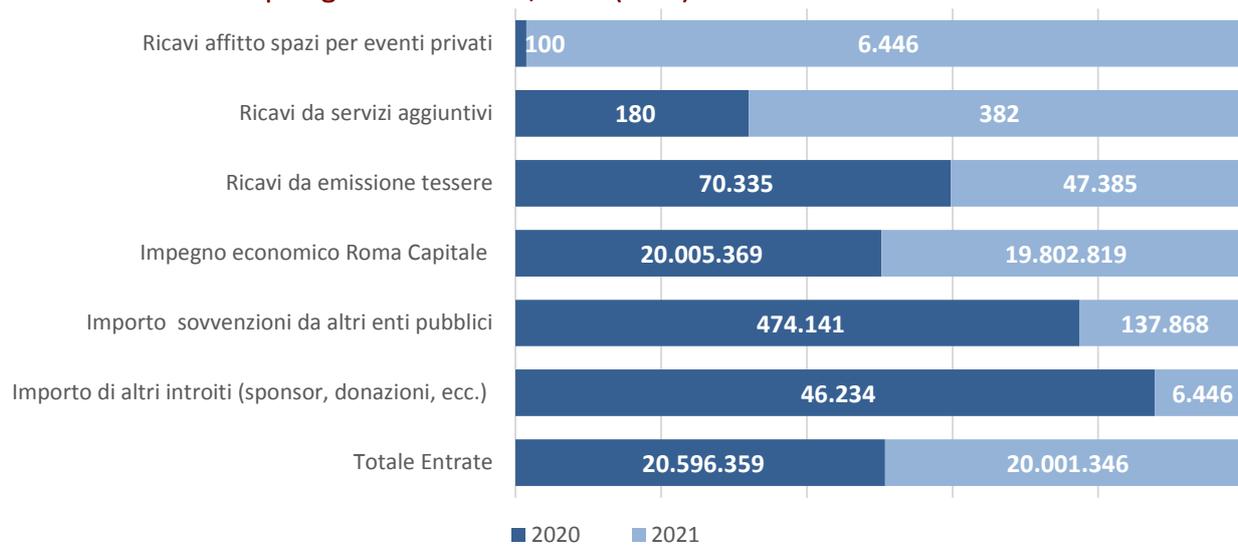
Tavola 7.10 ISBCC: ripartizione entrate 2019-2021 (euro)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC



Tavola 7.11 ISBCC: tipologia entrate 2020/2021 (euro)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Per il 2020, i contributi di Roma Capitale ammontano al 97,13% dell'insieme delle entrate (oltre 20 milioni di euro, in lieve calo rispetto al 2019) e ancora di più per il 2021 in cui Roma Capitale ha coperto addirittura il 99% delle entrate dell'Istituzione.

Gli emolumenti di altri enti pubblici nel 2020 corrispondono al 2,3% (circa 474mila euro). I ricavi propri, ossia il totale degli incassi da emissione tessere, servizi aggiuntivi e affitto spazi, sono pari allo 0,5% circa delle entrate dell'anno. Una situazione con numeri ancora più esigui per il 2021, quando le entrate proprie non hanno raggiunto lo 0,3% (Tavola 7.11).

Durante il 2021, nonostante le restrizioni, le Biblioteche cittadine hanno accolto 1.163 diversi eventi culturali a cui hanno partecipato circa 32mila persone. Infatti, oltre che svolgere il proprio ruolo di diffusione della letteratura, le Biblioteche romane si determinano sempre più come luoghi di diffusione della cultura in senso lato. Per consolidare questa funzione, specialmente nelle periferie e grazie alle risorse previste e stanziare con i fondi del PNRR, la Giunta ha approvato un provvedimento per un Piano integrato e diffuso di potenziamento della rete bibliotecaria di Roma Capitale ([MGCa 2/2022](#)). Il Piano prevede l'aumento del numero delle sedi, anche recuperando edifici e aree pubbliche degradate o non utilizzate, e la riqualificazione strutturale, energetica e digitale di quelle esistenti, in modo da avere in tutto il territorio della città una presenza omogenea di centri di aggregazione e di erogazione di servizi, centri culturali polivalenti, aperti con orari estesi e dotati di spazi liberi di incontro e sperimentazione. Pur essendo indirizzata all'utilizzo di tutta la popolazione, il target principale di questa nuova rete di strutture pubbliche di aggregazione sono i giovani, ai quali saranno prioritariamente destinati i nuovi servizi (dagli sportelli di assistenza legale o psicologica ai corsi di formazione, dagli spazi di studio aperti anche la notte a quelli destinati all'espressione artistica e al coworking).

Musei, monumenti e siti archeologici

Vengono qui analizzati i dati provenienti dai 21 Musei in Comune a cui sono stati aggiunti quelli del Mausoleo di Augusto, monumento parte della Sovrintendenza Capitolina e quindi gestito da Zètema, aperto a marzo 2021 e chiuso nel giugno 2022 per la prosecuzione degli scavi archeologici e dei lavori di riqualificazione dell'intera area di piazza Augusto Imperatore adiacente al monumento.



Nelle Tavole 7.12 e 7.13 è possibile seguire l'andamento del numero dei visitatori, degli incassi e dei contributi per i Musei civici romani, dal 2015 al 2021. Il numero dei visitatori comprende anche gli spettatori degli spettacoli multimediali e i fruitori dei nuovi biglietti cumulativi. A modificare nel tempo gli andamenti degli indicatori analizzati per i Musei in Comune, hanno contribuito cambiamenti di gestione e novità importanti che hanno così influenzato il flusso di pubblico e gli incassi. Con il 2020 e l'arrivo della pandemia gli indicatori dei Musei denunciano una importante variazione in negativo: i visitatori nel 2020 diminuiscono del 55% rispetto all'anno precedente, con una lieve risalita nel 2021 (5%), andamenti cui corrispondono variazioni dello stesso segno, ma più che proporzionali, degli incassi da biglietteria.

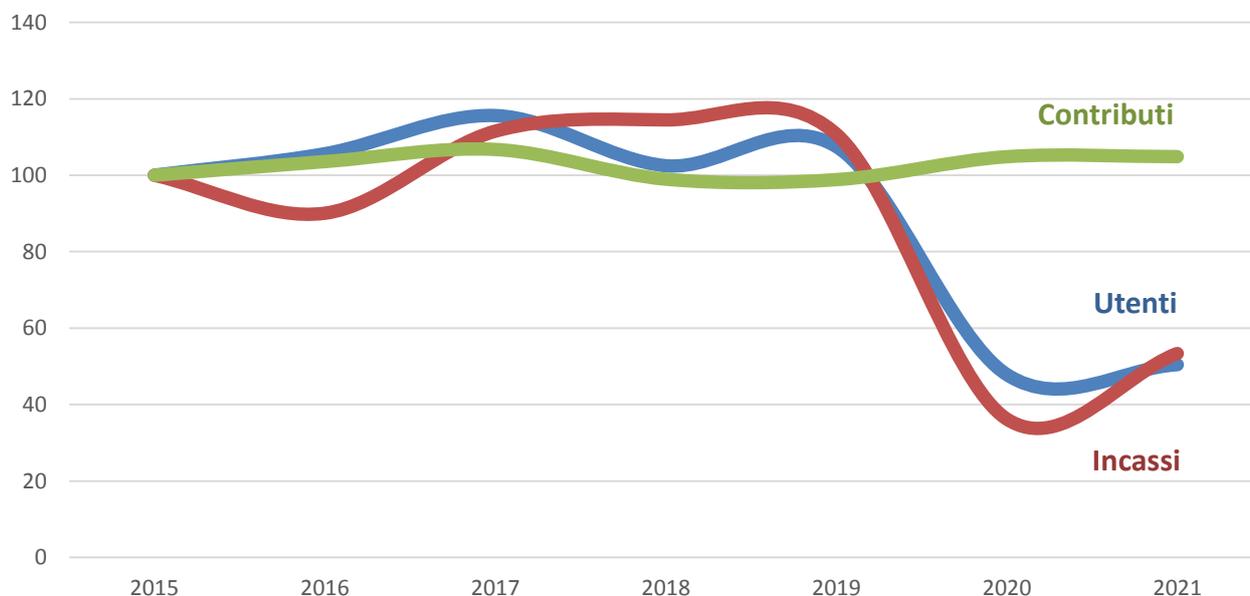
Tavola 7.12 Offerta culturale dei Musei in Comune: quadro sintetico (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Visitatori	1.607.125	1.697.125	1.857.490	1.646.647	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%
Incassi da biglietteria (mln di €)	7,64	6,88	8,53	8,75	8,47	2,77	4,08	-67%	47%
Contributi Roma Capitale (mln di €)	31,45	32,58	33,59	31,13	31,09	32,99	32,99	6%	0%

Nota: gli incassi da biglietteria e il numero dei visitatori comprendono Forum Pass e spettacoli multimediali.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Tavola 7.13 Andamento degli indicatori dei Musei in Comune (base 2015=100)



Nota: gli incassi da biglietteria e il numero dei visitatori comprendono Forum Pass e spettacoli multimediali.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Tavola 7.14 Andamento dei visitatori dei Musei in Comune: singole sedi e eventi (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Musei Capitolini	455.464	432.065	465.729	445.106	450.095	140.311	191.739	-69%	37%
Museo dell'Ara Pacis	217.730	241.609	287.936	216.806	203.586	65.155	70.320	-68%	8%
Fori Imperiali e Mercati di Traiano	117.109	109.189	128.219	136.669	110.129	39.580	47.671	-64%	20%
Musei di Villa Torlonia	84.918	82.744	93.889	108.927	103.001	42.220	52.457	-59%	24%
Museo di Roma	76.124	84.958	174.196	133.983	149.060	95.825	132.109	-36%	38%
Museo civico di Zoologia	40.252	43.289	47.659	43.094	54.439	17.932	17.715	-67%	-1%
Centrale Montemartini	44.069	59.173	60.683	70.410	68.040	29.335	38.954	-57%	33%
Museo di Roma in Trastevere	30.958	44.979	74.620	42.010	41.663	23.399	30.711	-44%	31%
Planetario gonfiabile	18.030	18.841	24.867	26.034	12.986	1.645	-	-87%	-
Museo della Civiltà Romana	chiuso	chiuso	chiuso	Chiuso	chiuso	Chiuso	chiuso	-	-
Galleria d'Arte Moderna GAM	18.497	24.280	20.720	24.432	38.905	14.104	15.385	-64%	9%
Villa di Massenzio	51.891	49.957	49.033	47.035	46.164	-	19.098	-	-
Museo Napoleonico	28.245	29.446	30.220	30.956	32.719	10.655	12.940	-67%	21%
Museo Bilotti	34.202	47.670	49.819	43.992	48.808	11.758	11.454	-76%	-3%
Museo delle Mura	23.036	22.572	23.604	23.954	23.456	10.658	8.802	-55%	-17%
Museo Barracco	19.562	20.868	25.785	23.637	30.807	8.698	9.528	-72%	10%
Museo Pietro Canonica	24.564	35.472	36.955	33.153	37.996	11.528	10.618	-70%	-8%
Museo Repubblica Romana	10.297	10.910	9.808	9.992	10.347	3.393	3.393	-67%	0%
Museo di Casal De Pazzi	7.541	8.049	6.829	6.842	7.139	1.754	3.442	-75%	96%
Musei del territorio	21.665	29.005	105.619	82.863	69.633	25.159	54.938	-64%	118%
Casa Moravia	154	202	512	224	170	68	-	-60%	-
Mausoleo di Augusto	-	-	-	-	-	-	49.093	-	-
Totale Musei	1.324.308	1.395.278	1.716.702	1.550.119	1.539.143	553.177	780.367	-64%	41%
Viaggio nei Fori	157.161	140.542	117.091	96.435	85.202	13.878	22.360	-84%	61%
Circo Maximo Experience	-	-	-	-	15.281	7.771	7.801	-49%	0%
Forum Pass	-	-	-	-	87.801	194.450	-	121%	-
MACRO	125.810	161.609	141.300	-	-	-	-	-	-
TOTALE	1.607.279	1.697.429	1.975.093	1.646.554	1.727.427	769.276	810.528	-55%	5%

Nota: per l'Ara Pacis, dal 2016 al 2019, il numero è comprensivo degli spettatori dello spettacolo multimediale "L'Ara com'era"; i Musei di Villa Torlonia comprendono: il Casino Nobile e Casino dei Principi, la Casina delle Civette e, da dicembre 2021, la Serra Moresca; il Mausoleo di Augusto è stato aperto al pubblico da marzo 2021; Viaggio nei Fori e Circo Maximo Experience sono spettacoli multimediali; il biglietto integrato Forum Pass è stato sospeso nel 2021 per l'emergenza sanitaria; la gestione del MACRO dal 2018 è passata ad Azienda Speciale Palaexpo.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



La Tavola 7.14 riporta l'andamento dei visitatori per singole sedi e per eventi dei Musei in Comune. Nel lungo periodo è interessante vedere l'andamento del numero degli utenti legato ad alcuni avvenimenti ed offerte che hanno contraddistinto gli anni pre-pandemici, in particolare:

- SPETTACOLI MULTIMEDIALI:
 - dal 2016 al 2019 il racconto visivo *L'Ara com'era* (i cui visitatori sono qui sommati al numero dei visitatori dell'Ara Pacis);
 - dal 2015 ha avuto luogo la rappresentazione di grande successo *Viaggio nei Fori*;
 - dal mese di maggio 2019 è iniziata la programmazione di *Circo Massimo Experience*, una visita in realtà aumentata e virtuale all'area archeologica, che del primo anno ha ottenuto circa 15mila biglietti venduti.
- MIC CARD: la carta in vendita dal luglio del 2018 che offre, al costo di 5 euro l'anno, l'ingresso gratuito a tutti i Musei in Comune per gli abitanti della Città Metropolitana di Roma ed inoltre sconti su biglietti Forum Pass, ingresso mostre, eventi, acquisti nei book shop.
- BIGLIETTO INTEGRATO FORUM PASS: nato dalla collaborazione tra la Sovrintendenza Capitolina e il Ministero dei Beni Culturali, è entrato in uso dal 28 giugno 2019, consentendo di accedere cumulativamente nelle zone archeologiche del Foro Romano, del Palatino, del Parco archeologico del Colosseo e dei Fori Imperiali. Nel secondo semestre del 2019 è stato richiesto da quasi 88mila visitatori. Durante la pandemia anche questo importante servizio è stato sospeso ed ha ripreso a funzionare, ampliato nell'offerta, dal 1° marzo 2022.

La Tavola 7.15 riporta in sintesi i numeri relativi alle mostre ed alle esposizioni allestite nei musei del circuito dei Musei in Comune e pone un confronto, su questo argomento, tra la situazione pre-pandemica e quella relativa agli anni delle chiusure e delle restrizioni. A commento di questi dati si deve considerare che molte mostre inaugurate alla fine del 2019 o nei primissimi mesi del 2020 sono state a lungo chiuse al pubblico per la pandemia e quindi prorogate addirittura fino alle riaperture del 2021. Contestualmente (soprattutto nel 2020, in cui è mancato specialmente il turismo estero), i pochi visitatori dei musei, prevalentemente romani e nazionali o comunque conoscitori della città, sono stati maggiormente attirati dalle sedi museali che hanno proposto novità ed esposizioni temporanee.

Nel 2019, ultimo anno pre-pandemia, la Sovrintendenza Capitolina ha presentato 60 mostre diverse, di cui 23 frutto di progettazione e organizzazione interna e 37 solo ospitate. Rispetto ad un totale di quasi 1,4 milioni di visitatori delle mostre, quelle originali (progettate e organizzate a Roma) hanno attirato la grande maggioranza dei visitatori (85%, quasi 1,2 milioni di persone).

Tavola 7.15 Mostre ed esposizioni nei Musei in Comune (2019-2021)

Anni	n. mostre	di cui proprie	di cui in ospitalità	giorni complessivi di esposizione	Visitatori	incassi spettatori Sovrintendenza
2019	60	23	37	4.473	1.391.527	1.590.220
2020	47	28	19	2.968	607.438	982.654
2021	42	22	20	3.195	171.573	n.p.

Nota: visitatori e incassi comprendono sia ingressi solo ad una mostra, sia ingressi a più mostre visitabili con lo stesso biglietto e sia ingressi cumulativi della visita mostra/museo.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Rimanendo nell'ambito della sola offerta esclusiva capitolina (quindi senza tenere conto del Forum Pass), una lettura interessante emerge comparando il numero dei visitatori dei musei (collezioni permanenti) con il totale dei visitatori delle mostre e degli eventi, che complessivamente nel 2019 sono stati praticamente analoghi (circa 1,5 milioni); nel 2020 hanno invece prevalso le mostre e gli eventi (con il 53% dei visitatori, quasi 70mila visitatori in più rispetto ai musei), mentre al contrario nel 2021 hanno prevalso, nettamente, le visite alle collezioni permanenti (79%, 610mila visitatori in più rispetto alle mostre).

Il 2020 si dimostra quindi essere un anno in cui le mostre, nonostante le chiusure e le difficoltà dovute alla pandemia, hanno attirato la maggior parte del pubblico dei musei (che comunque hanno accusato complessivamente il 55% di visitatori in meno rispetto all'anno precedente). Il 2021, a fronte di un ritorno importante del numero dei visitatori delle collezioni permanenti (+41% rispetto al 2020), è stato invece l'anno di maggiore sofferenza nel settore delle mostre temporanee, sia in quanto in gran parte prorogate dagli anni precedenti, sia forse a causa di una maggiore percezione di rischio di affollamento e contagio, nonostante gli ingressi contingentati; tale rischio in realtà non trova riscontro nei dati registrati, che esprimono un numero medio di visitatori per mostra al giorno decrescente dai 311 del 2019, ai 205 nel 2020, fino a una media di 54 visitatori/giorno nel 2021.

Nell'ambito delle offerte, un posto speciale tocca all'innovativa MIC Card, introdotta dall'Amministrazione Capitolina nel 2018. Riservata in una prima fase ai cittadini romani, poi successivamente estesa a tutti i residenti dell'area metropolitana, la MIC Card costa 5 euro, ha durata annuale e consente ai titolari di visitare gratuitamente tutte le collezioni permanenti dei Musei in Comune. La Tavola 7.16 ne legge la diffusione, che – anche negli anni difficili della pandemia – testimonia l'interesse e l'apprezzamento dei cittadini della Città Metropolitana per questa importante iniziativa culturale.

Tavola 7.16 Numero delle MIC Card dal 2018 al 2021

MIC card: Vendita/Omaggio/ Rinnovi	2018*	2019	2020
Musei	-	58.644	32.365
Ufficio Zètema	-	2.570	745
PIT	-	7.915	4.428
Altro**	-	98	248
On line	-	1.696	3.453
TOTALE	46.353	70.923	41.972
<i>di cui omaggio</i>	-	-	1.489

(*) La MIC card nasce nel luglio del 2018.

(**) Nel 2019; numero card vendute a Technotown; negli anni 2020/2021: numero card vendute al Circo massimo e ai Fori imperiali.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

La Tavola 7.17 mostra, per i Musei in Comune aperti al pubblico, il numero di visitatori suddivisi in paganti e non paganti, nonché alcuni dati economici relativi agli incassi da biglietteria e servizi aggiuntivi (librerie, caffetterie e didattica).

Tra i musei a pagamento, i Musei Capitolini e il Museo di Roma sono quelli che hanno segnato gli incassi di biglietteria più cospicui. Si tratta di sedi di ampie dimensioni, in cui sono state allestite le mostre che hanno richiamato il maggior numero di visitatori paganti.



Tavola 7.17 Numero di visitatori paganti/non paganti e incassi nei Musei in Comune (2020/2021)

Musei	anni	visitatori paganti	visitatori non paganti	di cui MIC	di cui Roma Pass	incasso biglietteria €	incasso servizi aggiuntivi €	totale incassi €
Museo dell'Ara Pacis	2020	37.697	27.458	4.795	407	361.959	92.381	464.340
	2021	42.548	27.772	7.035	354	426.011	122.709	548.720
Museo Barracco	2020	-	8.698	-	-	-	1.759	1.759
	2021	-	9.528	-	-	-	1.198	1.198
Museo Carlo Bilotti	2020	-	11.758	-	-	-	218.362	218.362
	2021	-	11.454	-	-	-	457.630	457.693
Museo di Roma	2020	72.804	23.021	5.038	232	750.356	426.654	1.179.259
	2021	111.071	21.038	3.571	239	1.244.480	636.177	1.880.657
Musei Capitolini	2020	71.603	68.708	21.438	5.820	879.977	376.387	1.258.364
	2021	130.264	61.475	18.417	4.810	1.385.459	408.063	1.793.522
Villa di Massenzio	2020	-	-	-	-	-	-	-
	2021	-	19.098	-	-	-	533	533
Museo Civico di Zoologia	2020	2.140	15.792	2.878	36	12.069	11.265	23.334
	2021	4.604	13.111	2.630	48	30.015	3.997	34.012
Musei del Territorio	2020	10.390	14.769	3.375	-	39.106	-	39.106
	2021	30.125	24.813	5.958	-	110.916	-	110.916
Museo della Rep. romana e della Memoria Garibaldina	2020	-	3.393	-	-	-	496	496
	2021	-	3.393	-	-	-	613	613
Galleria d'Arte Moderna	2020	3.783	10.321	5.297	37	23.467	10.637	34.104
	2021	5.066	10.319	4.864	42	31.150	7.068	38.218
Centrale Montemartini	2020	7.082	22.253	9.569	100	69.826	5.714	79.289
	2021	11.835	27.119	15.381	35	106.255	36.167	142.422
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	2020	12.291	27.289	7.546	701	154.069	40.211	195.280
	2021	19.063	28.608	12.232	790	242.268	37.832	280.100
Museo Pietro Canonica	2020	-	11.528	-	-	-	582	582
	2021	-	10.618	-	-	-	286	286
Museo delle Mura	2020	-	10.658	-	-	-	971	971
	2021	-	8.802	-	-	-	741	741
Museo di Roma in Trastevere	2020	5.849	17.550	7.994	36	39.209	17.110	56.319
	2021	6.926	23.785	16.609	22	54.543	37.713	92.256
Museo Napoleonico	2020	-	10.655	-	-	-	2.148	2.148
	2021	-	12.940	-	-	-	2.487	2.487
Musei di Villa Torlonia	2020	10.960	31.260	13.498	45	49.145	10.936	63.081
	2021	17.415	35.042	20.851	48	84.230	14.934	99.165
Mausoleo di Augusto	2020	-	-	-	-	-	-	-
	2021	6.455	42.638	1.183	-	24.878	-	24.878
Casal de Pazzi	2020	-	1.754	-	-	-	-	-
	2021	-	3.442	-	-	-	-	-
TOTALI	2020	235.381	317.728	82.133	7.414	2.381.331	1.215.614	3.618.945
	2021	385.372	394.995	108.731	6.388	3.740.204	1.768.148	5.508.415

Nota: incassi biglietteria comprensivi di incassi mostre, non tutti di spettanza della Amministrazione Capitolina (suddivisi con terze parti che partecipano all'organizzazione). Servizi aggiuntivi comprensivi di librerie e didattica, con incassi al netto dell'IVA, mentre le caffetterie, concessioni assegnate a privati, sono generalmente al lordo dell'IVA. Zètema è beneficiaria dei canoni di concessione e delle Royalties maturate sugli incassi. Il Museo della Civiltà Romana è stato chiuso per ristrutturazione mentre Casa Moravia e il Planetario gonfiabile sono stati chiusi per la pandemia. Il Mausoleo di Augusto è stato aperto al pubblico nel mese di marzo 2021.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Altre voci di entrata, relative ai Musei in Comune per gli anni 2020 e 2021 e non annoverate nei totali della Tavola 7.17, sono:

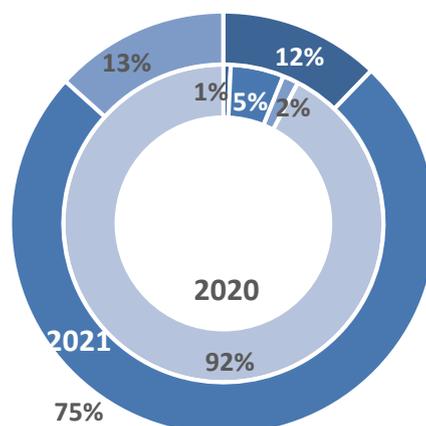
- FORUM PASS: attiva solo per i primi sei mesi del 2020, ha registrato 7.771 utenti con un incasso di circa 73mila euro. Nel 2021 invece non è stata mai attiva.
- SPETTACOLI MULTIMEDIALI: *Circo Maximo Experience* e *Viaggio nei Fori* hanno registrato complessivamente:
 - 2020 > 21.649 spettatori per un incasso di 257.891 euro (biglietto medio 12 euro),
 - 2021 > 30.161 spettatori con un incasso di 340.817 euro (biglietto medio 11 euro).
- APERTURE STRAORDINARIE: hanno interessato l'Ara Pacis, il Museo di Roma, I Musei Capitolini, la Centrale Montemartini, i Mercati di Traiano con il Museo dei Fori Imperiali e i Musei di Villa Torlonia
 - 2020 > incasso lordo 22.000 euro,
 - 2021 > incasso lordo 57.250 euro.

Per quanto riguarda i contributi economici a qualunque titolo ricevuti dalla Sovrintendenza nel 2020 e nel 2021 (Tavola 7.18), si devono considerare diverse voci oltre all'impegno di spesa di Roma Capitale:

- i contributi da parte di singoli privati, come le elargizioni liberali destinate ad opere specifiche e le donazioni nei musei da parte dei visitatori;
- la messa a reddito di concessioni dei siti della Sovrintendenza ad uso strumentale e precario per eventi vari e spettacoli;
- i trasferimenti correnti della Regione Lazio ([L.R. 24/2019](#)) per il piano annuale degli interventi in materia di servizi culturali e di valorizzazione culturale;
- i contributi provenienti da mecenatismo (ossia da altri soggetti per il finanziamento degli investimenti e da istituzioni sociali private).

Tavola 7.18 Sovrintendenza: contributi ricevuti (2020/2021)

Valori in euro	2020	2021
Contributi impegnati R.C.	32.985.240,00	32.985.240,00
Contributi privati	14.322,15	30.064,57
Concessioni in uso strumentale e precario	105.326,21	184.019,31
Trasferimenti correnti Regione Lazio	31.050,00	32.775,00
Mecenatismo	1.805.000,00	-
TOTALE	1.955.698,36	246.858,88



dettaglio contributi esclusa R.C.

- Contributi privati
- Concessioni in uso strumentale e precario
- Trasferimenti correnti Regione Lazio
- mecenatismo

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



Archivio Capitolino

L'Archivio Storico Capitolino è costituito da 401 fondi archivistici e 82.504 monografie. In metri lineari la sua consistenza è di 7.380 metri. Nel 2020 e parte del 2021 l'Archivio ha subito chiusure con una riduzione importante dei servizi erogati. Di seguito (Tavola 7.19) alcuni dati relativi al 2021:

Tavola 7.19 Archivio Capitolino: dati quantitativi ed economici (2021)

Giornate di apertura totali	239
Utenti totali	3.122
Visite didattiche/laboratori/iniziative	7
Partecipanti a visite didattiche/laboratori/iniziative	180
Incassi da fotoriproduzione (euro)	8.474
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	156.204

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Museo della Shoah

Roma Capitale partecipa alla gestione del **Museo della Shoah**, dedicato a tramandarne la memoria promuovendo mostre, libri, audiovisivi, incontri didattici, etc. I dati provenienti dall'omonima Fondazione che lo gestisce, ci raccontano delle limitazioni subite nelle aperture e specialmente nell'offerta didattica, a cui questo museo è fortemente votato e che è stata impedita o limitata dal rischio contagio (Tavola 7.20).

Tavola 7.20 Museo della Shoah: dati quantitativi ed economici (2020/2021)

2020		2021	
Giornate di apertura totali	174	Giornate di apertura totali	228
Numero mostre	2	Numero mostre	1
Numero visitatori non paganti	13.000	Numero visitatori non paganti	22.000
Visite didattiche	75	Visite didattiche	30
Partecipanti visite didattiche	1.496	Partecipanti visite didattiche	500
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	400.000	Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	400.000

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI MUSEO DELLA SHOAH.

Sedi espositive

Tra le sedi espositive del Comune di Roma, la *Casa del Cinema*, la *Casa dei Teatri*, la *Casa delle Letterature*, la *Casa della Memoria e della Storia*, offrono spazi di dimensioni ridotte per mostre ed eventi tematici pubblici o privati, gestite in tutto o in parte, come già accennato, dalla società Zètema Progetto Cultura. La *Casa del Ricordo* è un ulteriore luogo espositivo di Roma Capitale, in questo caso dedicato alla vicenda storica e alla cultura degli esuli dell'Istria, di Fiume e della Dalmazia ed è affidata all'Associazione Nazionale Venezia Giulia e Dalmazia e alla Società per gli Studi Fiumani.

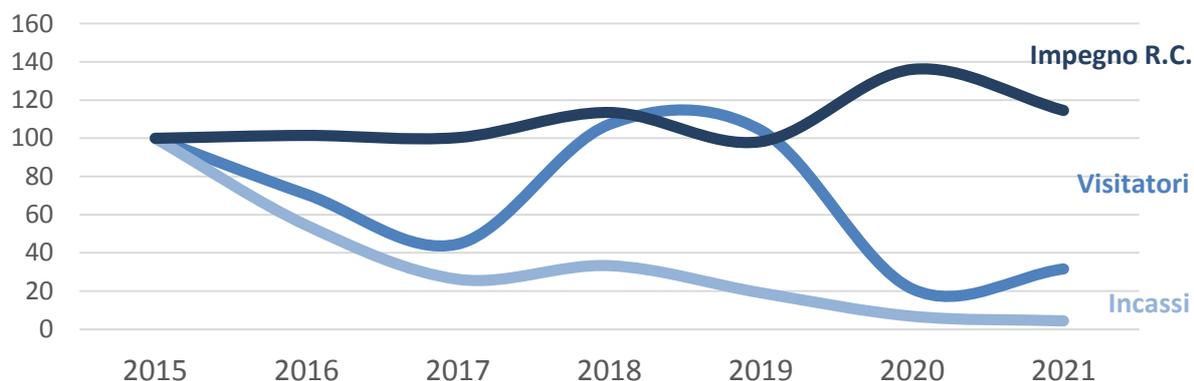
Le tre sedi espositive più ampie, *Palazzo delle Esposizioni*, *MACRO* e *Mattatoio*, dal 2018 sono parte del *Polo del Contemporaneo e del Futuro*, promosso dall'Assessorato alla crescita culturale di Roma Capitale e coordinato dall'Azienda Speciale Palaexpo. Al Polo del Contemporaneo sono stati recentemente aggiunti il neocostituito *RIF Museo delle Periferie* a Tor Bella Monaca (che però ancora ha una sede provvisoria e una programmazione non consistente) e la Sala Santa Rita (dopo essere rimasta chiusa per alcuni anni e precedentemente gestita da Zètema), destinata dal 2021 a progetti espositivi ed installazioni *site specific*. Attualmente, quindi, Palaexpo gestisce il Palazzo delle Esposizioni, il museo MACRO, le sale espositive del Mattatoio, il RIF e la Sala Santa Rita.



Tavola 7.21 Palaexpo: quadro sintetico visitatori, incassi e risorse impegnate di Roma Capitale

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Visitatori	460.815	325.388	205.956	494.393	480.147	97.762	145.803	-80%	49%
Incassi biglietteria (mln di euro)	4,30	2,34	1,13	1,43	0,82	0,30	0,19	-64%	-35%
Contributi Roma Capitale (mln di euro)	11,00	11,17	11,04	12,49	10,81	14,97	12,60	39%	-16%

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Tavola 7.22 Palaexpo: andamento di visitatori, incassi, contributi impegnati Roma Capitale (base 2015=100)

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Approfondendo l'analisi dei dati relativi all'Azienda Speciale Palaexpo, nella Tavola 7.21 sono riportati sinteticamente il dato storico e l'andamento degli indicatori relativo al numero dei visitatori, agli incassi e ai contributi ricevuti dall'Istituzione Palaexpo dal 2015 al 2021, le cui dinamiche sono rese in modo evidente nella Tavola 7.22.

Ricordiamo, nella lettura degli andamenti per gli anni 2015-2019, alcuni cambiamenti importanti: nel 2016, la sottrazione della gestione delle Scuderie del Quirinale, che da Palaexpo torna alla Soprintendenza ai Beni Culturali (MiBACT), con conseguente diminuzione dei visitatori e degli incassi per l'Azienda (andamento negativo che si inserisce su una tendenza tuttavia già in atto); nel 2018 l'attribuzione a Palaexpo della gestione del museo MACRO e del Mattatoio (entrambi a chiara vocazione espositiva), scorporandoli dai Musei in Comune, con conseguente nuovo incremento di pubblico, di contributi comunali e di incassi, seppure in minor misura, dato che la nuova gestione del MACRO da settembre 2018 ha adottato una politica di gratuità.

La situazione 2020 vede complessivamente una inevitabile flessione dei visitatori e degli incassi: le esposizioni delle sale del Polo del Contemporaneo gestite da Palaexpo, nel 2020 registrano circa 382mila visitatori in meno rispetto al 2019, con un calo dell'80%, solo in parte recuperato nel 2021, quando il numero di visitatori ha toccato il 30% del periodo pre-pandemico. A incidere negativamente sull'affluenza di pubblico del Palaexpo per il biennio 2020/2021, oltre alle chiusure e alle limitazioni dovute al covid-19, si conta anche la programmazione di chiusure parziali e totali del MACRO e del Palazzo delle Esposizioni per organizzare nuovi allestimenti e ristrutturazioni, che ha sfruttato in tal modo un periodo inaffidabile a causa delle aperture sporadiche e della domanda sottodimensionata.

Il RIF Museo delle Periferie, entrato nel Polo del Contemporaneo dal 2019, ha ancora la sede provvisoria presso il Teatro di Tor Bella Monaca. Ai pochi eventi in presenza che è stato possibile programmare nel 2020 riferiti al nuovo Museo, hanno partecipato solo 75 utenti, mentre in tutto il 2021 le presenze sono state 650.



La Sala Santa Rita, invece, è stata aperta al pubblico dal mese di luglio 2021 e, grazie ai progetti vincitori del bando rivolto agli operatori della cultura della Capitale, che hanno allestito una serie di eventi fino alla fine dell'anno, nonostante tutte le difficoltà del periodo ha richiamato più di 3mila visitatori.

Tavola 7.23 Sedi espositive Palaexpo: dati quantitativi ed economici per sede (2020/2021)

SEDI PALAEXPO		Palazzo delle Esposizioni	Macro	Mattatoio	RIF	Sala Santa Rita	Totali
DATI QUANTITATIVI							
giornate apertura totali	2020	201	81	108	4	-	394
	2021	241	247	237	9	133	867
mostre organizzate	2020	362	83	134	0	-	579
	2021	8	25	12	0	12	57
mostre/festival ospitati	2020	0	0	0	0	-	0
	2021	0	0	2	0	0	2
visitatori*	2020	62.193	16.095	19.399	75	-	97.762
	2021	30.682	39.663	43.970	650	3.038	118.003
di cui paganti	2020	30.637	-	4.979	0	-	35.616
	2021	7.204	-	23.551	-	0	30.755
di cui non paganti	2020	31.556	16.095	14.420	75	-	62.146
	2021	23.478	39.663	26.500	650	3.038	93.329
attività didattiche	2020	2	0	8	0	-	10
	2021	180	127	200	99	0	606
di cui in streaming	2020	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
	2021	22	11	0	37	0	70
partecipanti attività didattiche	2020	20	0	97	0	-	117
	2021	7.918	1.406	2.475	1.839	0	13.638
eventi privati ospitati	2020	0	0	0	0	-	0
	2021	3	4	2	0	0	9
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)							
Incassi da biglietteria	2020	296	0	0	0	0	296
	2021	81.761	0	110.462	0	0	192.223
Incassi da affitto spazi	2020	9	42	0	0	-	51
	2021	2.300	20.540	7.200	0	0	30.040
Incassi da servizi aggiuntivi	2020	316	249	0	0	-	565
	2021	375.680	348.517	13.508	0	0	737.705
impegno di spesa Roma Capitale	2020	12.308					12.308
	2021	12.605					12.605
altri contributi pubblici	2020	0					-
	2021	0					-
altri introiti (sponsor/donazioni)	2020	151					151
	2021	14.651					14.651

Nota: Nel numero di visitatori 2021 del Palazzo delle Esposizioni non sono stati conteggiati i 27.791 visitatori a titolo gratuito della Mostra Quadriennale d'Arte (dato Palaexpo, leggermente diverso da quello fornito dall'Ente Quadriennale, cfr. più avanti il paragrafo. Quadriennale). Nel numero di visitatori e negli incassi del Mattatoio non sono stati conteggiati i 6.081 visitatori paganti dei festival ospitati.

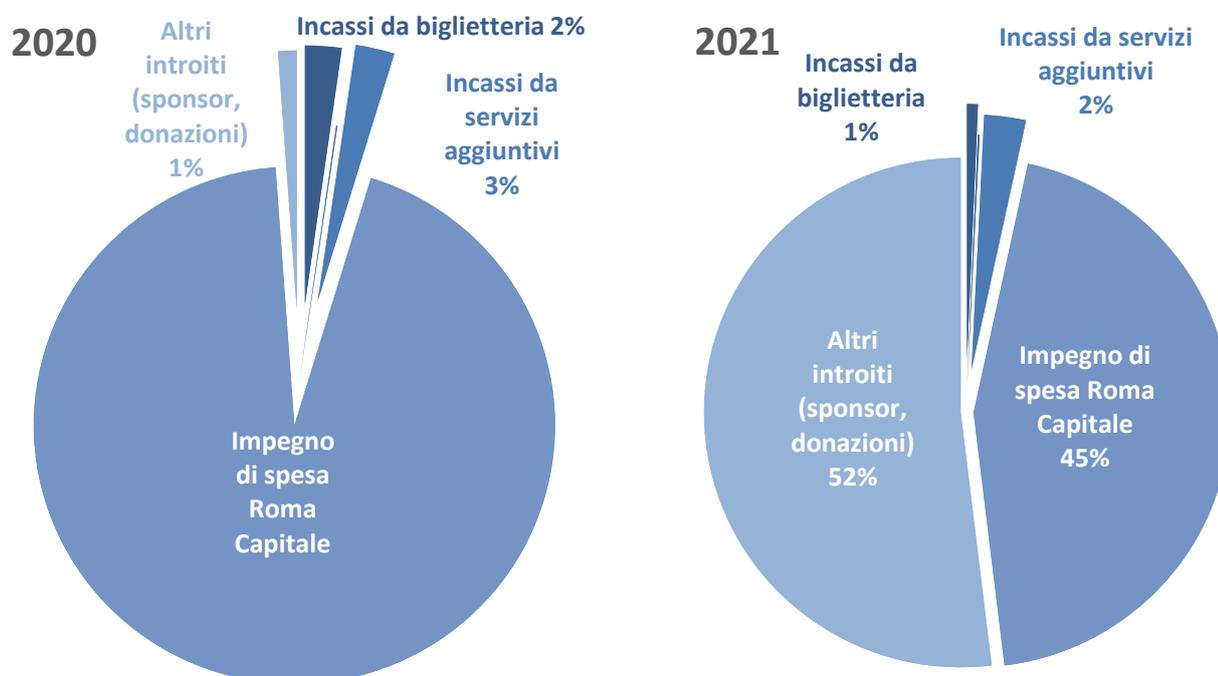
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.



Nella Tavola 7.23 si analizzano i dati quantitativi ed economici per ogni sede del Polo del Contemporaneo per i due anni presi in considerazione. Sono ovviamente dati anomali, per la cui comprensione è importante tenere conto dei tanti fattori sopra accennati ed inoltre, per quanto riguarda il Palazzo delle Esposizioni, dell'ospitalità data alla XVII Mostra Quadriennale d'Arte (cfr. il paragrafo seguente), che ha impegnato le sale del Palazzo per pochi giorni di apertura nell'autunno del 2020 e successivamente per quasi la metà del 2021, richiamando comunque un notevole numero di visitatori non paganti.

Nel 2020 per il Polo del Contemporaneo si è avuto un notevole aumento dell'impegno di spesa da parte di Roma Capitale: Palaexpo ha ricevuto un contributo di circa 5 milioni di euro più alto rispetto all'anno precedente (+39%), con un ulteriore incremento del 2% per il 2021. Gli altri introiti sono aumentati principalmente grazie alle sponsorizzazioni (il Palazzo delle Esposizioni ha coperto il mancato incasso di biglietteria per l'ospitalità data alla Quadriennale grazie a una sponsorizzazione frutto di un accordo tra la Fondazione Quadriennale e l'azienda Gucci) e ad altre voci in parte rappresentate da rimborsi assicurativi, per un totale di circa 14,7 milioni di euro (Tavola 7.24).

Tavola 7.24 Polo del Contemporaneo: incassi e contributi 2020 e 2021



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

La Quadriennale di Roma

L'Ente La Quadriennale di Roma ha una finalità di studio e promozione dell'arte contemporanea italiana che attua anche grazie a un Archivio e a una Biblioteca molto importanti nel settore, la cui fruizione dal 2020 è stata possibile quasi esclusivamente on line. Nel 2020 il servizio di *document delivery* (documenti cartacei o comunque fisici) è stato fruito da circa 250 utenti, mentre sono stati circa 70 nel 2021. Sempre nel 2021 ad un centinaio di utenti è stata data assistenza on line.

La Mostra Quadriennale d'Arte, una rassegna che documenta ogni quattro anni gli orientamenti più attuali delle arti visive nel nostro paese, nel 2020 ha visto inaugurare la XVII edizione, con una speciale sezione intitolata evocativamente "FUORI". Aperta al pubblico al Palazzo delle Esposizioni il 29 ottobre, la mostra è



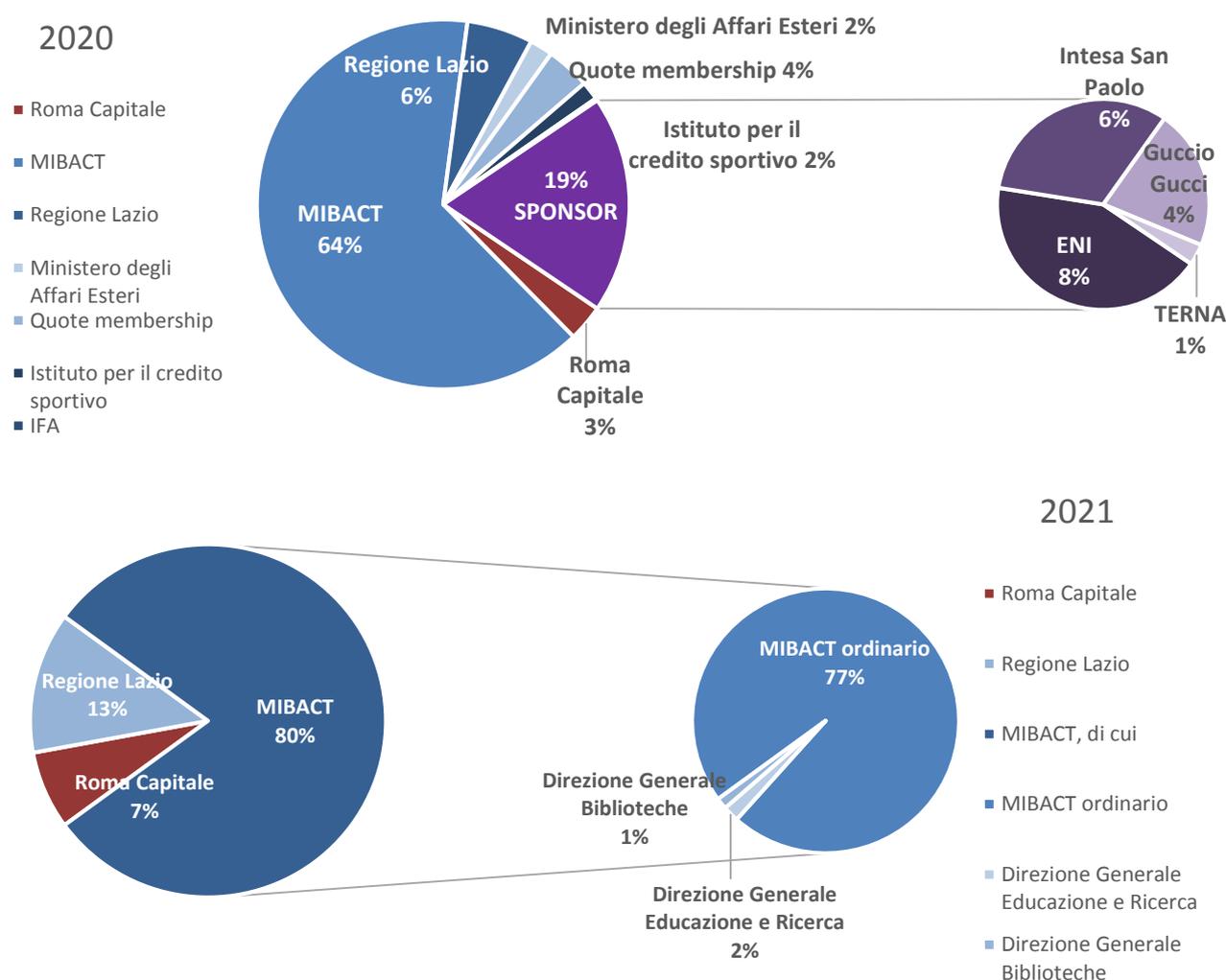
stata chiusa già il 4 novembre in seguito ai provvedimenti governativi per contrastare la diffusione del virus covid-19. In seguito, è stata riaperta fra febbraio e marzo 2021 e poi dal 25 aprile, prorogata fino al 18 luglio.

L'ingresso alla mostra è stato a titolo gratuito e ha visto un totale di oltre 30mila visitatori, suddivisi come indicato di seguito:

- 550 il giorno dell'inaugurazione, il 29 ottobre 2020;
- 2.340 dal 30 ottobre al 4 novembre 2020;
- 360 partecipanti alle 30 visite guidate organizzate nel 2020;
- 25.791 fino al 18 luglio 2021;
- 620 partecipanti alle 60 visite guidate alla mostra "FUORI" nel 2021;
- 550 partecipanti a performance e presentazioni.

I dati economici dell'ente Quadriennale, per il 2020, vedono una composizione delle entrate, ordinarie e straordinarie di circa 4 milioni e 300mila euro, un importo notevole finalizzato in gran parte alla realizzazione della mostra. Di queste, il 75% è proveniente dal settore pubblico, (MIBACT più di 1 milione e 500mila euro, Roma Capitale circa 77.500 euro, la Regione Lazio 140mila euro, il Ministero per gli Affari Esteri 49mila euro). Le restanti entrate (circa 600mila euro) sono frutto di donazioni e sponsor (Tavola 7.25).

Tavola 7.25 La Quadriennale: composizione delle entrate (2020/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI FONDAZIONE QUADRIENNALE.



Il 2021 ha visto entrate economiche per la Fondazione impegnate esclusivamente dal settore pubblico, per un totale di poco superiore a 1 milione e 80mila euro. Roma Capitale ha partecipato per circa il 13% del totale (oltre 77mila euro) mentre i tre stanziamenti del MIBACT, circa l'80% del totale, sono stati di quasi 863 mila euro. La Regione Lazio ha partecipato con il contributo ordinario di 140mila euro (Tavola 7.25).

Spettacolo dal vivo

Come è stato già scritto e come è facilmente comprensibile, nel comparto Cultura il settore Spettacolo dal vivo è quello che maggiormente ha sofferto delle chiusure e delle restrizioni per la pandemia. Nello stesso tempo questo settore, necessariamente più degli altri, ha cercato soluzioni alternative per diversificare il modo di proporsi al pubblico, principalmente con gli spettacoli allestiti all'aperto, riducendo il pubblico e il numero di persone contemporaneamente sul palcoscenico, ma anche con spettacoli fruibili on line.

Di seguito, nella Tavola 7.26, si mostrano alcuni dati quantitativi relativi allo spettacolo nel 2019 a confronto con quelli ottenuti dal comparto negli anni della pandemia, 2020 e 2021, palesandone la grande differenza.

Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: dati quantitativi

anni	giornate di spettacolo totali	spettacoli totali	spettatori in presenza	di cui paganti	di cui non paganti	incassi da biglietteria €	Impegno di spesa Roma Capitale €
2019	3.931	10.372	1.857.561	1.263.420	594.141	33.855.492	35.405.500
2020	1.652	4.111	479.389	335.032	144.361	7.782.011	34.223.703
2021	1.855	5.157	515.234	372.490	143.043	9.749.173	34.842.327

Dettaglio dati per Ente	anni	Teatro dell'Opera	Cinema per Roma	Teatro di Roma	Casa del Cinema	Accademia di Santa Cecilia	Fondazione Musica per Roma	Fondazione Roma Europa	Nuovo Cinema Aquila*
giornate di spettacolo totali	2020	94	46	878	179	68	229	40	118
	2021	243	27	1.332	269	243	227	105	242
spettacoli totali	2020	85	478	1.349	428	254	514	85	918
	2021	89	431	2.429	683	638	577	275	1.665*
spettatori in presenza	2020	65.903	34.956	90.324	25.190	84.136	128.918	12.859	37.103
	2021	65.836	84.975	90.449	30.712	72.230	112.974	38.980	19.078
di cui paganti	2020	63.500	20.455	64.656	0	73.031	86.122	11.094	16.174
	2021	65.836	44.404	61.748	0	46.050	101.637	33.737	19.078
di cui non paganti	2020	2.403	14.501	25.668	25.190	11.105	42.800	1.765	20.929
	2021	0	40.572	28.699	30.712	26.180	11.637	5.243	0
incassi da biglietteria e abbonamenti (€)	2020	2.582.051	196.065	783.926	0	2.505.787	1.467.937	164.756	81.489
	2021	3.314.472	506.908	519.229	0	2.970.637	2.317.527	545.362	94.268
Impegno di spesa Roma Capitale (migliaia di €)	2020	15.064,1	1.008,6	6.515	57,8	3.324,8	7.650	596,2	7
	2021	15.000	1.000	6.000	112,5	3.300	8.833,5	596,2	0

Nota: Teatro dell'Opera sedi: Teatro Costanzi, Teatro Nazionale, Circo Massimo, Nuvola. Teatro di Roma sedi: Argentina, India, Torlonia, Valle, Lido, Quarticciolo, Tor Bella Monaca, Villa Pamphili. Fondazione Musica per Roma sedi: Auditorium e Casa del Jazz.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Spettatori

Sono pochissimi gli spettatori che hanno potuto assistere a spettacoli dal vivo nel 2020 (Tavola 7.22). Ovviamente la differenza percentuale con il 2019 è un dato fortemente in negativo, ma l'andamento degli ultimi 5 anni dimostra, come meglio affrontato più avanti, diversità nelle reazioni e nelle effettive possibilità e capacità di adattamento e di risoluzione dei problemi specifiche per ogni Ente.

La ripresa del 2021 si configura specialmente negli ultimi mesi dell'anno, quando le misure restrittive si sono allentate e hanno permesso l'accesso a cinema, teatri e sale da concerto seppur con la mascherina e il greenpass. In questo senso sono state premiate in particolare la Fondazione Cinema per Roma, che ha organizzato la XVI edizione della Festa del Cinema nel mese di ottobre, e la Fondazione Romaeuropa Festival che, come gli altri anni, ha messo in scena gli spettacoli del festival durante i mesi autunnali dell'anno.

Tavola 7.22 Spettacolo dal vivo: spettatori in presenza 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Musica per Roma Auditorium*	494.000	364.236	403.500	418.021	451.627	128.918	112.974	-71%	-12%
Musica per Roma Casa del Jazz*	15.523	14.845	18.202						
Accademia S.Cecilia	288.820	259.540	313.761	261.831	245.834	84.136	72.230	-66%	-14%
Teatro dell'Opera	238.012	243.823	258.559	246.513	265.737	65.903	65.836	-75%	0%
Teatro di Roma + Teatri in Comune**	294.074	337.692	370.080	386.760	555.393	90.324	90.449	-84%	0%
Cinema per Roma	80.477	97.703	105.305	92.323	129.833	34.956	84.976	-73%	143%
Casa del Cinema	67.686	91.244	94.653	97.936	121.670	25.190	22.505	-79%	-11%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	5.250	6.030	77.169	37.103	19.078	-52%	-49%
Romaeuropa	42.971	53.008	60.341	67.012	71.808	12.859	38.980	-82%	203%

(*) Dal 2018 la Casa del Jazz è gestita da Musica per Roma.

(**) Dal 2019 teatri di Roma gestisce anche i Teatri in Comune.

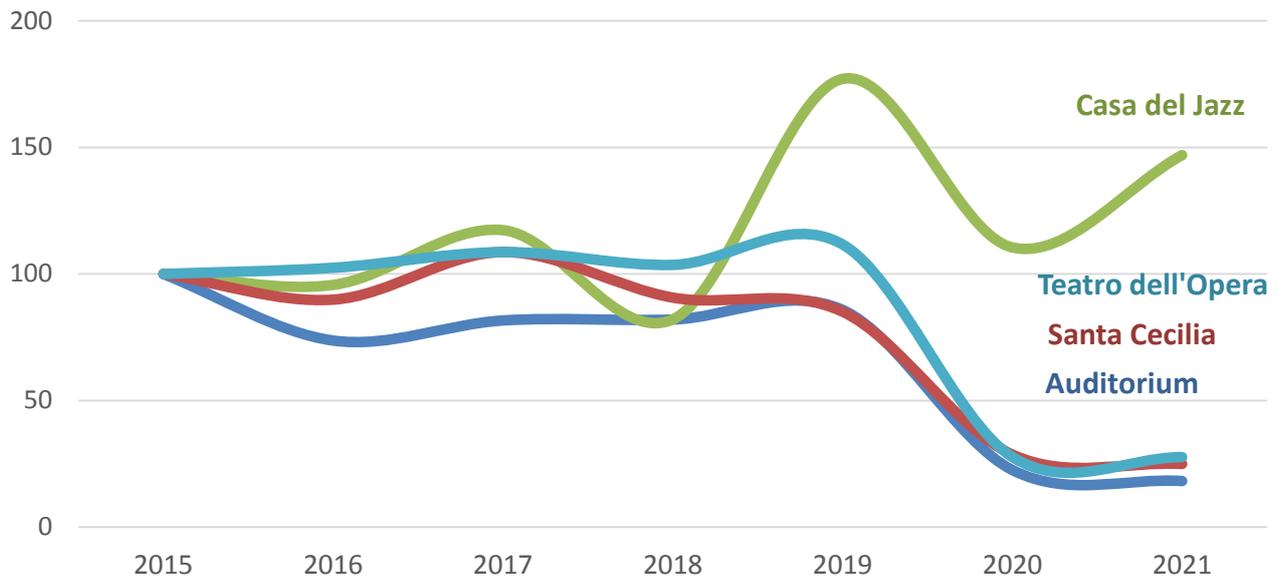
FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per comprendere meglio la variazione del numero degli spettatori nel comparto, nelle Tavole 7.23 e 7.24 è stato reso visivamente l'andamento dei diversi settori dello spettacolo dal vivo, separando i vari enti in due gruppi e seguendone, seppure per grandi linee, i rispettivi indirizzi di competenza: il gruppo afferente agli spettacoli di danza e musica (sinfonica, cameristica, lirica, jazz, pop, rock) e quello relativo al cinema al teatro e alle omnicomprendenti manifestazioni culturali. Il Nuovo Cinema Aquila è stato inaugurato nel 2019 e quindi, non avendo dati storici sufficienti, non è stato inserito in questa analisi grafica.

Nella Tavola 7.23, il comparto musicale mostra un andamento piuttosto costante dal 2016 fino al 2019 e una netta (ma relativamente contenuta) diminuzione dell'utenza nel 2020 dovuta principalmente, come è logico, alla mancata programmazione.



Tavola 7.23 Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore musica e danza (base 2015=100).



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per quanto riguarda la danza, negli anni 2020 e 2021 c'è stata l'impossibilità pressoché totale di mettere in scena spettacoli coreutici compatibili con la tutela sanitaria dei lavoratori. Qualche migliore opportunità hanno potuto avere altre tipologie di spettacolo dal vivo durante i mesi più caldi, quando è stato possibile realizzare concerti negli spazi aperti già presenti nelle strutture o ad esse dedicati per l'occasione.

Nello specifico l'Auditorium fino al 2020 presenta un andamento di crescita moderatamente regolare, mentre Santa Cecilia, già prima del covid, registra una costante perdita di spettatori in un ambito normalmente altamente fidelizzato. Nel 2020, stante la pressoché totale chiusura degli spazi interni da marzo a dicembre, ambedue gli enti hanno avuto a disposizione lo spazio aperto della Cavea dell'Auditorium e hanno così attuato una seppur ridotta programmazione.

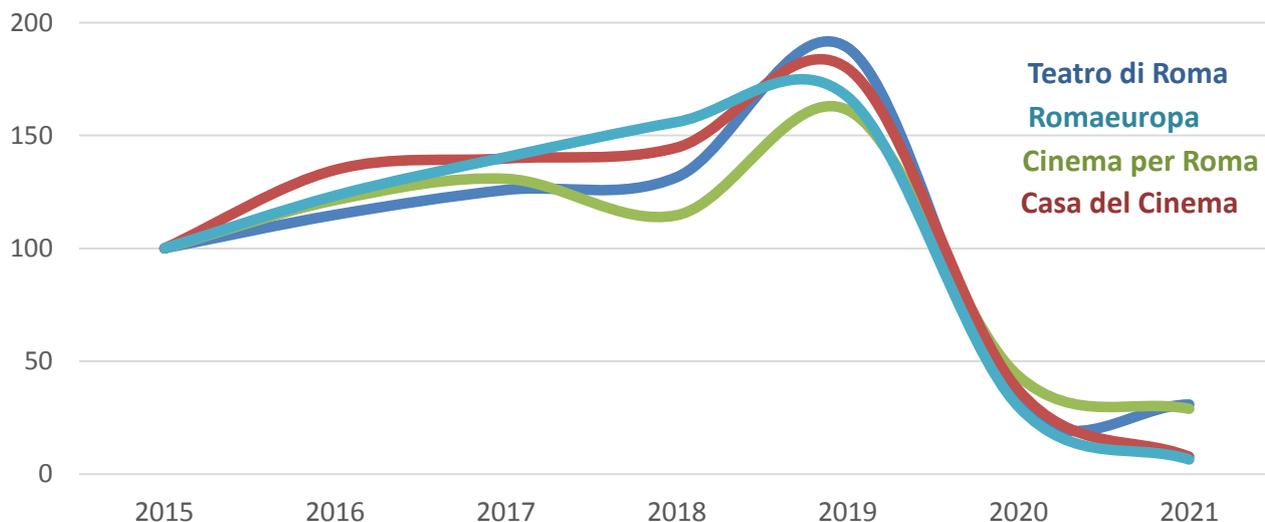
Per quanto riguarda gli spettatori, nel 2019 si pone diversamente il Teatro dell'Opera di Roma che riesce, grazie a un'ottima politica di comunicazione, programmazione e di agevolazioni economiche dirette ad un pubblico maggiormente diversificato, a incrementare il numero degli utenti di un genere storicamente molto settoriale. Nei pochi mesi di apertura del 2020, la Fondazione Teatro dell'Opera di Roma, con adattamenti nella progettazione e nella regia, riesce a mettere in scena uno spettacolo all'aperto nel grande spazio del Circo Massimo adattato alle nuove necessità.

Nel 2019 si presenta in netta crescita anche l'utenza della Casa del Jazz, un luogo dedicato a un pubblico molto selezionato che però, grazie alla felice e più indicata gestione di Musica per Roma (dal 2018 subentrato a Palaexpo), ha visto un notevole incremento di pubblico durante tutto l'anno. Nonostante la situazione emergenziale del 2020, grazie a una allettante programmazione offerta in piena sicurezza nell'ampio spazio all'aperto della struttura, la diminuzione degli spettatori alla Casa del Jazz, rispetto all'anno precedente, è stata "solo" del 30%. La Casa del Jazz si dimostra in veloce e consistente ripresa già nel 2021, mentre gli altri enti dello spettacolo si attestano su risultati di poco superiori all'anno precedente.

Differente in parte la situazione riscontrabile nella Tavola 7.24, con la rappresentazione grafica dell'andamento del comparto cinema e teatro a cui si è voluto affiancare il Romaeuropa Festival che, pur nella programmazione di spettacoli performativi e quindi anche di musica e danza, non avendo strutture proprie, si avvale particolarmente delle sale teatrali per le sue rappresentazioni.



Tavola 7.24 Andamento del numero di spettatori in presenza nel settore teatro, cinema, festival (base 2015=100).



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Alla crescita importante di tutta l'utenza del comparto nel 2019 (seppur con notevoli differenze nell'andamento quinquennale tra ente ed ente) ha seguito un vero e proprio crollo verticale degli spettatori nel 2020 dovuto alla pressoché totale sospensione dell'attività di tutti i luoghi dello spettacolo al chiuso e quindi specialmente dei teatri, quasi tutti senza spazi esterni, e degli spettacoli cinematografici partecipati da Roma Capitale. La lieve risalita del numero degli spettatori per il 2021 testimonia il lento e graduale ritorno alla normalità sia nella programmazione, sia nella possibilità di partecipazione agli eventi.

Incassi da biglietteria

Per quanto riguarda gli incassi, fino al 2019 si era assistito ad una lenta ma costante crescita del gettito economico da parte della biglietteria dei vari luoghi con ingresso a pagamento, fatto salvo il Teatro dell'Opera che, come abbiamo visto, aveva effettuato una politica volta alla crescita del numero degli utenti con l'utilizzo di agevolazioni economiche, e Santa Cecilia che invece accusava una perdita di utenti e conseguentemente di incassi (Tavola 7.25).

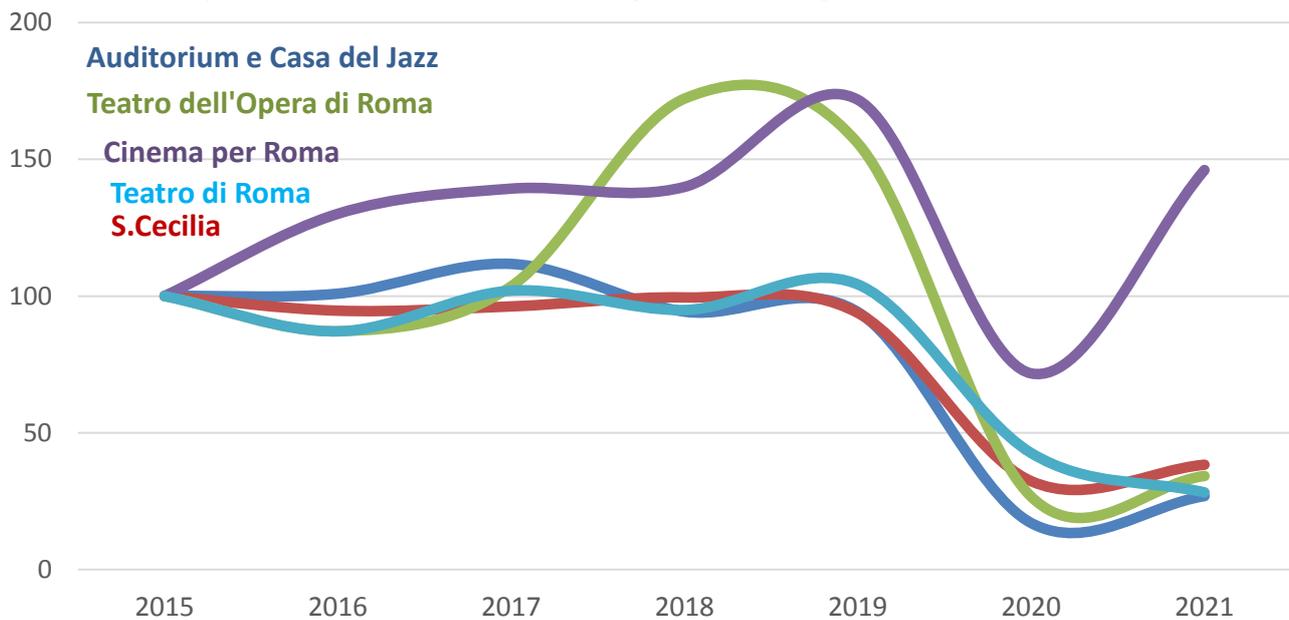
Tavola 7.25 Spettacolo dal vivo: incassi da biglietteria e abbonamenti (dati in milioni di euro)

Euro (mln)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2020/19	Δ 2021/20
Auditorium e Casa del Jazz	8,63	8,70	9,67	8,14	8,12	1,46	2,31	-82%	58%
S.Cecilia	7,75	7,33	7,45	7,70	7,26	2,50	2,97	-66%	19%
Teatro dell'Opera di Roma	9,70	10,58	10,04	16,70	15,11	2,58	3,31	-83%	28%
Teatro di Roma	1,83	1,60	1,87	1,74	1,91	0,78	0,52	-59%	-33%
Cinema per Roma	2,73	0,35	0,38	0,38	0,46	0,96	0,40	109%	-58%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,28	0,08	0,94	-71%	1.078%
Romaeuropa	n.d.	n.d.	n.d.	0,56	0,66	0,16	0,54	-76%	238%

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.



Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: andamento degli incassi da biglietteria (base 2015=100)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Per il 2020 la perdita economica da vendita di biglietti rispetto all'anno precedente si manifesta in modo evidente nella Tavola 7.26. Nel 2021, la ripresa è netta per Cinema per Roma, che ha organizzato ad ottobre la Festa del Cinema; gli altri enti registrano invece solo un lieve miglioramento degli incassi. In questo grafico, a causa della limitata serie storica dei dati delle entrate da biglietteria, non sono tuttavia presenti il Nuovo Cinema Aquila e il Romaeuropa Festival; dei due, il primo segue la lenta ripresa non sostanziale dell'Auditorium, di Santa Cecilia e dell'Opera; Romaeuropa invece presenta una dinamica di ripresa analoga e ancora più accentuata rispetto a Cinema per Roma, testimoniando ulteriormente il successo della formula dei festival periodici del settore.

Contributi di Roma Capitale

Nel comparto dello spettacolo, l'impegno complessivo di spesa di Roma Capitale non cambia in maniera sostanziale tra il 2019 e il 2021, anche se i contributi a favore di alcuni singoli enti subiscono modifiche importanti (Tavole 7.26 e 7.27):

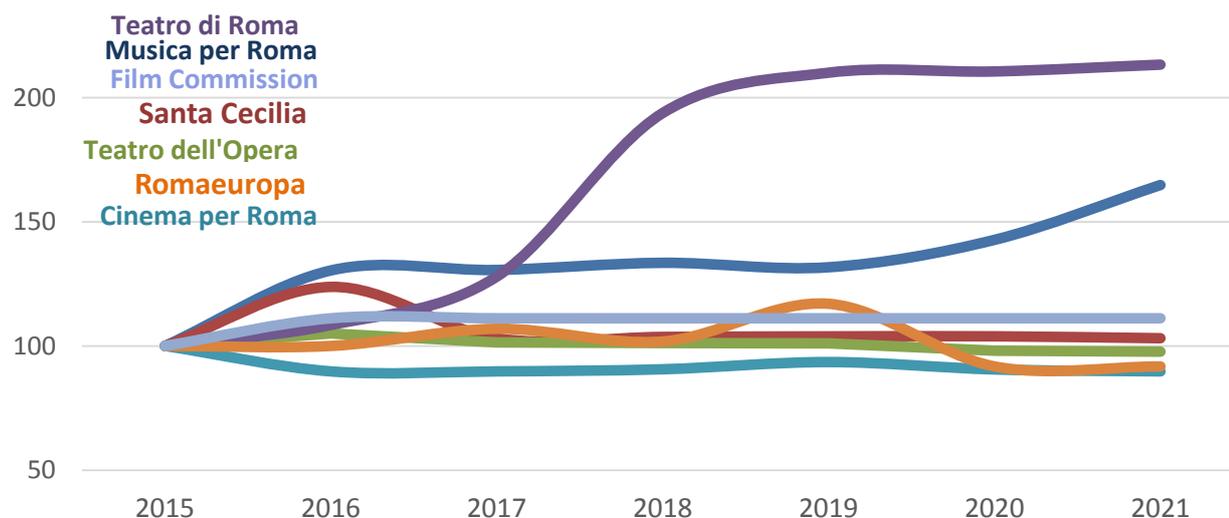
- Musica per Roma, a sostegno dell'attività di gestione dell'Auditorium Parco della Musica e della Casa del Jazz, nel 2020 riceve contributi superiori dell'8% rispetto a quelli del 2019 (circa + 600mila euro), con un ulteriore incremento del 15% nel 2021, che porta così il contributo di Roma Capitale al livello più alto mai raggiunto;
- La Casa del Cinema, chiusa al pubblico per la pandemia, nel 2020 vede taglio del 70% rispetto all'anno precedente; nel 2021 i contributi impegnati aumentano nuovamente pur rimanendo complessivamente inferiori al 60% del totale 2019;
- Romaeuropa Festival, ridotto nella sua programmazione, nei due anni di pandemia vede uno stanziamento stabile nella misura del 78% del contributo del 2019;
- Nuovo Cinema Aquila nel 2020 vede un taglio dell'81% dei contributi, azzerati per il 2021.
- Teatro di Roma è l'unico ente che vede sostanzialmente invariata la contribuzione di Roma Capitale in tutto il triennio, dal 2019 al 2021, seguendo un trend di crescita in tutto il periodo osservato;
- Film Commission, oltre a ricevere nel triennio i 50mila euro/anno come da contratto, nel 2021 ha ricevuto da Roma Capitale anche 14mila euro per liquidazione di un debito fuori bilancio.



Tavola 7.26 Spettacolo dal vivo: contributi impegnati da Roma Capitale (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2019/20	Δ 2020/21
Musica per Roma	5.360.000	6.990.000	6.999.980	7.154.304	7.058.565	7.650.000	8.833.553	8%	15%
S.Cecilia	3.200.000	3.960.000	3.300.000	3.317.001	3.324.001	3.324.880	3.300.000	0%	-1%
Teatro dell'Opera	15.350.000	16.114.350	15.574.212	15.523.100	15.510.050	15.064.110	15.000.000	-3%	0%
Teatro di Roma	3.095.000	3.355.900	3.959.398	5.997.351	6.500.000	6.515.000	6.600.000	0%	1%
Cinema per Roma	1.113.333	1.000.000	1.000.000	1.009.485	1.041.580	1.008.640	1.000.000	-3%	-1%
Nuovo Cinema Aquila	n.d.	n.d.	n.d.	25.200	36.000	7.000	0	-81%	-100%
Romaeuropa	650.000	650.000	694.918	661.665	760.407	596.230	596.230	-22%	0%
Film Commission	45.000	50.000	50.000	49.998	50.000	50.000	50.000	0%	0%
Casa del Cinema	n.d.	n.d.	n.d.	190.000	191.113	57.843	112.544	-70%	95%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Tavola 7.27 Spettacolo dal vivo: andamento dei contributi di Roma Capitale (base 2015=100)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

7.3 La cultura nei Municipi

Con la pandemia, la programmazione di eventi e manifestazioni culturali realizzate e patrocinate da Roma Capitale ha subito inevitabili e sostanziali cambiamenti. A questo proposito si è ritenuto interessante andare ad analizzare cosa sia accaduto nei singoli municipi di Roma dal 2019 al 2021, confrontando quindi i dati relativi all'anno precedente la pandemia con quelli raccolti nell'anno del lockdown ed ancora con i dati dell'anno 2021 che, pur risentendo ancora delle restrizioni, ha visto la progressiva riapertura al pubblico dei luoghi della cultura capitolina.

Tutti i dati analizzati delle 15 strutture territoriali sono tratti dalle Relazioni al Rendiconto di gestione di Roma Capitale per gli anni 2019-2020-2021. Sono stati presi in considerazione il numero delle manifestazioni culturali organizzate e patrocinate da ogni municipio e il numero delle giornate totali in cui hanno avuto luogo



le manifestazioni. È stata inoltre esaminata, contestualmente, la quantità di tutte le iniziative socioculturali intraprese dai municipi e l'impegno di spesa, per il personale e per altri servizi, assunto da ogni struttura nel settore cultura. (Tavole dalla 7.28 alla 7.35).

Tavola 7.28 Manifestazioni culturali per municipio (2019-2021)

Municipi	manifestazioni realizzate			manifestazioni patrocinate			giornate di manifestazione		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
I	16	50	50	300	100	100	139	393	556
II	7	8	50	0	0	58	479	600	600
III	5	4	7	30	12	25	26	57	154
IV	85	20	15	65	14	10	350	37	28
V	131	18	6	30	22	20	220	39	47
VI	11	1	0	6	21	17	43	10	34
VII	50	39	18	8	1	5	70	48	30
VIII	11	18	34	167	93	90	37	94	219
IX	19	12	15	17	9	9	19	3	34
X	36	41	40	71	41	34	36	24	161
XI	4	0	12	14	0	0	11	0	15
XII	6	3	8	24	12	0	29	15	42
XIII	5	5	3	0	0	0	18	14	7
XIV	0	0	1	12	3	0	0	0	4
XV	5	4	7	41	15	33	23	15	15
Totale Roma	391	223	266	785	343	401	1.500	1.349	1.946

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

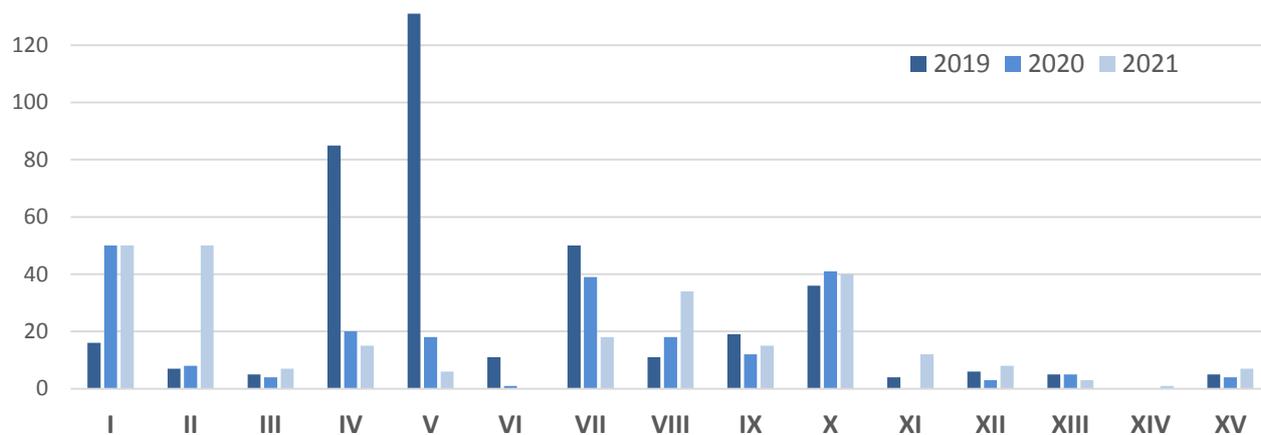
Come è prevedibile, dalla Tavola 7.28 e anche da quelle seguenti, si evince come durante il 2020, quasi tutti i municipi presentino un calo del numero delle manifestazioni culturali realizzate, dei patrocini e delle giornate di manifestazione. Molte di quelle previste proprio durante i mesi del lockdown, infatti, sono state annullate o rimandate, mentre altre, anche con programmazione successiva, non sono state comunque realizzabili perché non conformi alle norme di distanziamento per la prevenzione dei contagi. Nonostante ciò, quasi tutti i municipi hanno comunque presentato un numero consistente di attività legate alla diffusione della cultura ed in alcuni casi, come nel I e nel X municipio, gli eventi sono addirittura aumentati.

Se alcuni di questi eventi hanno avuto luogo precedentemente al 5 marzo 2020 e alle conseguenti chiusure, quindi in condizioni del tutto normali, con le riaperture di maggio/giugno, ove possibile, la programmazione è stata adattata alla situazione emergenziale. In questo caso sono stati favoriti i Municipi in cui gli spazi pubblici all'aperto, piazze, parchi e ville, hanno consentito la messa in atto di eventi culturali e socio-educativi senza rischi per i partecipanti e il pubblico. Interessante l'adattamento o la programmazione di attività culturali in modalità smart, notevolmente aumentate tramite piattaforme digitali messe a disposizione da tutti i municipi.

Nel 2021, complessivamente, si nota una crescita dei numeri legati alle manifestazioni, specialmente per quanto riguarda i giorni di programmazione degli eventi. Eppure, nonostante le progressive riaperture, la programmazione culturale nel 2021 nei diversi municipi non è aumentata in modo eclatante, il che è sintomatico riguardo ai limiti imposti alle manifestazioni culturali con pubblico in presenza ancora per molti mesi dell'anno, ma è anche lo specchio delle difficoltà economiche che hanno colpito il settore e rallentato la ripresa sia in ambito pubblico che privato.

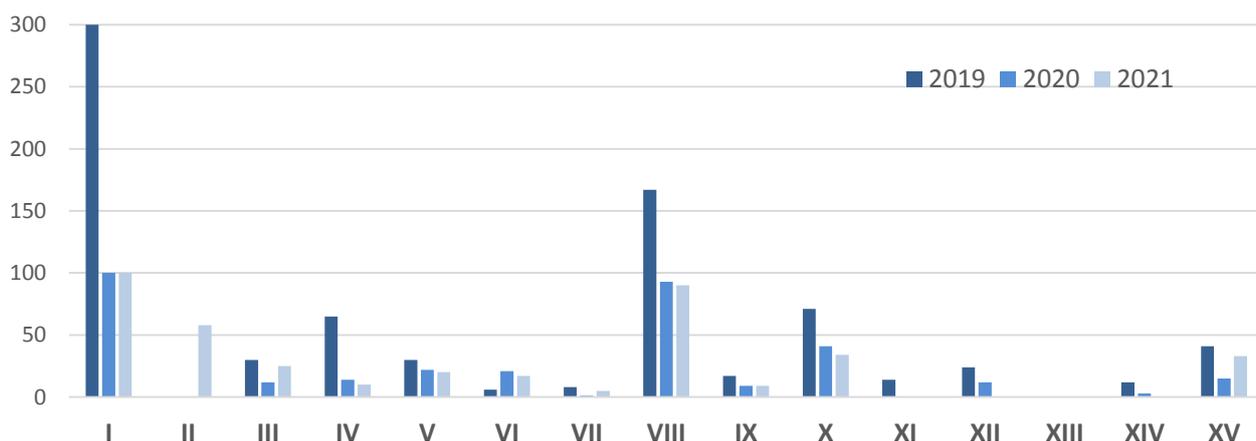


Tavola 7.29 Manifestazioni realizzate 2019-2021



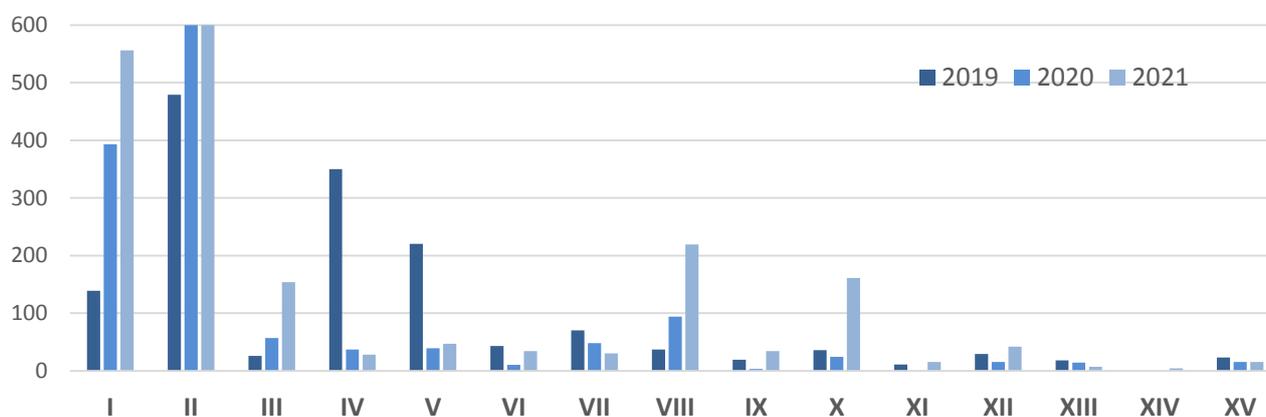
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

Tavola 7.30 Manifestazioni patrocinate 2019-2021



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

Tavola 7.31 Giornate di Manifestazione 2019-2021



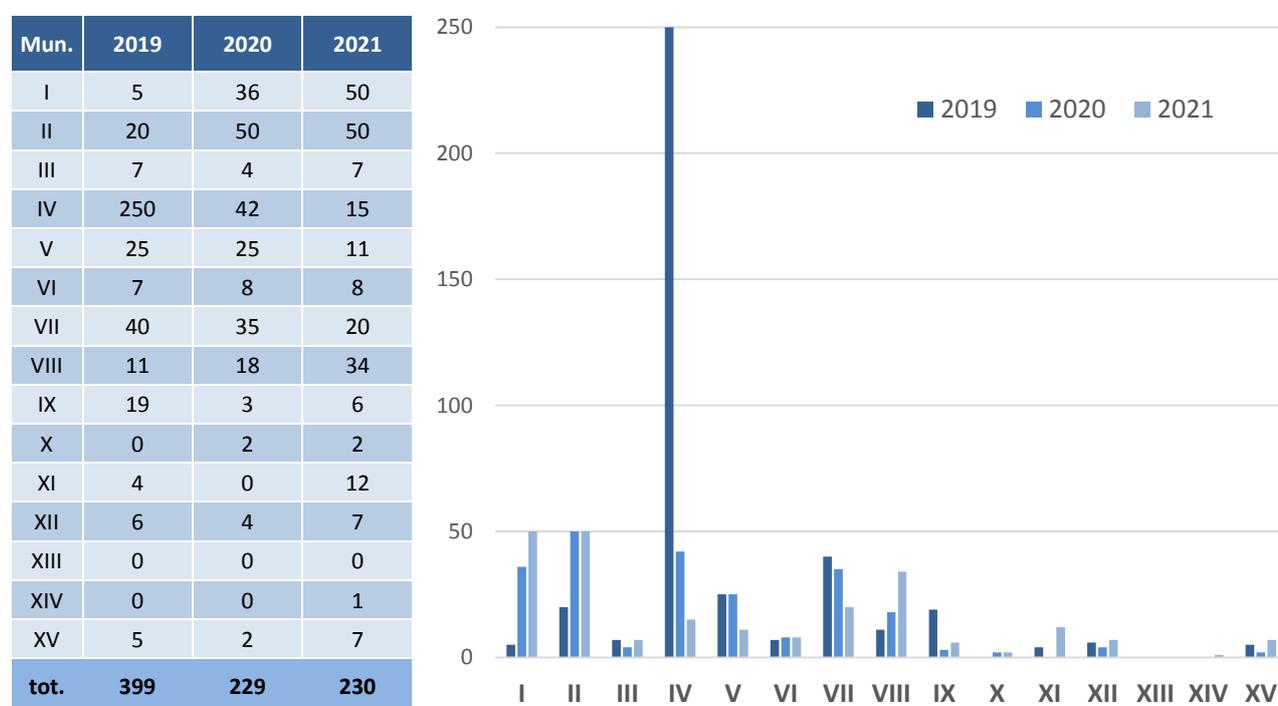
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.



Le Tavole 7.29, 7.30 e 7.31, ci mostrano ancora altre evidenze prescindendo dagli aspetti peculiari degli anni presi in considerazione. Questi grafici sottolineano particolarmente le grandi differenze nei diversi municipi sulla diffusione e fruizione della cultura. Molti municipi periferici restano luoghi ove il godimento di siti ed eventi culturali di quartiere è ancora molto basso. La cultura a Roma è principalmente vissuta in pochi municipi e, nonostante le intenzioni espresse dalla politica capitolina in questi ultimi anni sulla valorizzazione culturale delle periferie, le iniziative diffuse sono ancora molto limitate.

Nella Tavola 7.32 sono presentate le “Iniziative per la promozione della cultura”, tra le quali sono incluse per alcuni municipi, oltre alle manifestazioni vere e proprie, anche altre iniziative intraprese per la comunicazione e la diffusione della cultura (secondo un criterio municipale non omogeneo). Non è quindi così chiaramente deducibile come ogni singolo municipio abbia elaborato il criterio di selezione delle iniziative contate, che infatti, per il 2020, risultano essere aumentate sensibilmente al I, al II, all’VIII, ma non al X in cui invece è stato realizzato un numero maggiore di manifestazioni per quell’anno (cfr. Tavole 7.29 e 7.31). Anche i numeri relativi al 2021 presentano alcune discrepanze a riguardo.

Tavola 7.32 Iniziative per la promozione della cultura nei municipi romani 2019-2021



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE DA RENDICONTO DI GESTIONE.

Impegno di Spesa

Nella Tavola 7.33 sono riportati, in tabella e in grafico, i dati che riguardano l’impegno di spesa per il personale e per altri beni e servizi del settore culturale, come desunti dalle relazioni di rendiconto degli anni 2019-2021, per tutti i 15 municipi.

Per quanto riguarda le spese del personale, l’importo nel 2020 risulta essere complessivamente aumentato. Ciò si riscontra maggiormente nei municipi I, II e particolarmente nel X, dove la voce è quasi decuplicata rispetto all’anno precedente. Nel 2021, il X Municipio dichiara un aumento di spesa per il personale ancora più eclatante; anche tenendo conto della spesa piuttosto bassa del 2019 (circa 60mila euro), nel 2020 si superano i 540mila euro, fino a toccare quasi gli 820mila euro nel 2021.

Le “Spese per altri beni e servizi”, a fronte di una consistente diminuzione delle manifestazioni e delle iniziative, come abbiamo visto in precedenza, nel 2020 risulta diminuita nella somma totale ma la variazione



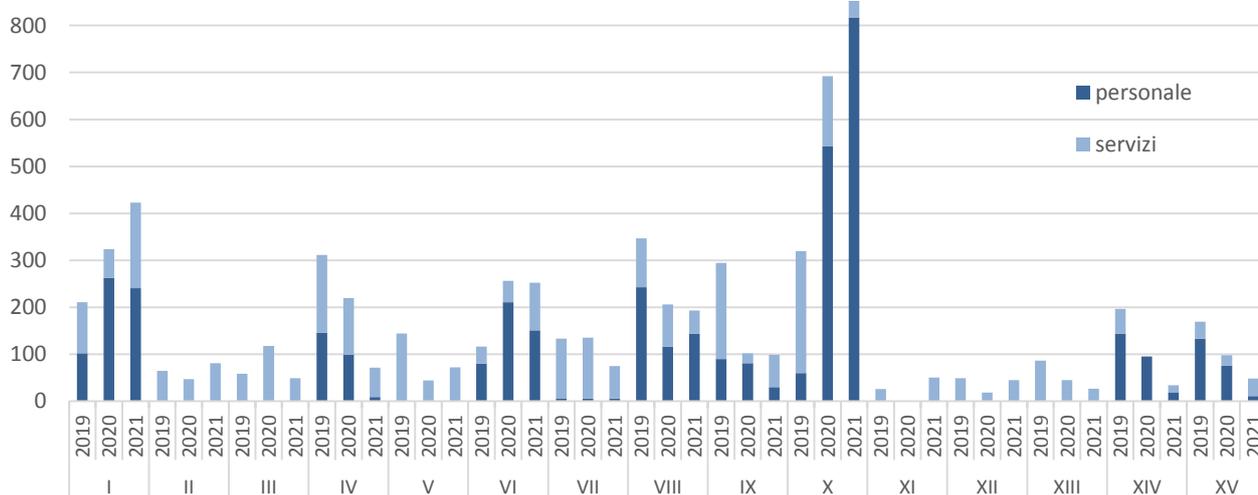
non è omogenea in tutti i municipi: alcuni infatti presentano addirittura nessun costo per questa voce (l'XI e il XV), mentre altri (III e VII) mostrano un incremento sensibile dell'impegno di spesa rispetto all'anno precedente, nonostante lo scarso numero di eventi culturali presentati. Globalmente, nel 2021 le spese per beni e servizi tornano a aumentare di poco meno del 20% rispetto al 2020.

In conclusione, oltre a constatare per la spesa culturale dei municipi un prevedibile andamento complessivo in decrescita nel 2020 rispetto all'anno precedente e in lenta ripresa nel 2021, si evidenziano delle differenze marcate tra le 15 realtà amministrative territoriali romane. Nell'ambito delle linee programmatiche che mirano a valorizzare le periferie e a responsabilizzare i municipi in quanto istituzioni vicine ai cittadini e al territorio, sembra auspicabile continuare a promuovere l'attività culturale in maniera diffusa su tutto il territorio e specialmente nelle periferie storicamente più lontane dai luoghi centrali della cultura di lunga tradizione.

Inoltre, di pari passo con il procedere del decentramento amministrativo e delle risorse necessarie, sembrerebbe opportuno promuovere una gestione più specialistica e mirata su questo importante argomento indispensabile per il benessere, la socialità e l'insieme della qualità della vita da parte della cittadinanza.

Tavola 7.33 Spese per personale e altri beni e servizi 2019-2021

euro	spese per il personale			spese per altri beni e servizi		
Mun.	2019	2020	2021	2019	2020	2021
I	101.869	261.160	240.982	109.174	61.790	182.037
II	466	118	111	63.938	46.978	81.050
III				58.397	117.948	49.067
IV	145.564	99.063	8.767	165.732	120.781	62.783
V				144.190	44.460	71.784
VI	80.088	210.545	151.245	36.081	45.646	100.963
VII	5.933	5.518	5.153	127.076	129.736	69.475
VIII	242.731	116.200	143.140	103.897	89.646	49.862
IX	89.448	81.110	29.569	204.688	21.138	68.472
X	60.136	542.715	817.484	259.219	149.122	175.671
XI				26.015		44.703
XII	135	34	32	49.068	18.000	50.589
XIII				86.026	44.595	26.506
XIV	143.330	95.467	18.789	53.476		15.000
XV	133.186	75.655	11.150	36.091	22.461	37.425
totale	1.002.887	1.487.587	1.426.421	1.523.069	912.300	1.085.387



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



7.4 Monitoraggi e indagini ACoS

L’Agenzia, per il 2021, insieme al lavoro di studio e analisi dei dati e delle informazioni acquisite dagli enti della Cultura e del Turismo, ha effettuato monitoraggi e indagini in piena autonomia ovvero in convenzione con strutture di Roma Capitale (Tavola 7.34).

Tavola 7.34 Indagini ACoS 2020/2021 settore Cultura

ENTE/SETTORE	INDAGINI AGENZIA 2020/2021	TIPOLOGIA
Sovrintendenza	Qualità erogata 060608	convenzione
	Qualità erogata sito web	convenzione
	Qualità percepita portale Musei	convenzione
	Qualità percepita mostre	autonomia
Dipartimento attività culturali	Qualità percepita mostre	autonomia
ACOS Cultura	Operatori di cultura	autonomia

Fonte: ACOS.

I monitoraggi in convenzione

I monitoraggi svolti in convenzione sono quelli previsti nei contratti di servizio. Nel biennio 2020/2021, nell’ambito del settore cultura, l’Agenzia ha svolto solo tre indagini in convenzione (per la Sovrintendenza Capitolina)², che hanno interessato la qualità erogata del servizio 060608, nonché la percepita e l’erogata del sito web della Sovrintendenza, tutti servizi gestiti dalla Società Zètema Progetto Cultura in forza del contratto di affidamento di servizi approvato con [DGCa 2/2020](#).

L’indagine relativa allo 060608 è stata condivisa con il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda; per una breve sintesi dei risultati si rimanda quindi più avanti al paragrafo 7.5.

Il monitoraggio dei contenuti digitali di carattere informativo presenti sui siti della Sovrintendenza Capitolina, è stato svolto in tre fasi (II, III e IV trimestre 2021) sui seguenti argomenti:

1. Valutazione http://www.museodiroma.it/il_museo/musei_in_comune:
 - Correttezza delle informazioni
 - Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni
 - Funzionamento link
 - Traduzione delle pagine web nelle lingue straniere previste
 - Coerenza delle informazioni tra i diversi portali e siti di competenza della Sovrintendenza
 in particolare:
 - “orari e indirizzi”, per ciascun museo
 - “biglietti e videoguide”, per ciascun museo
 - “condizioni di gratuità e riduzioni”
 - “prenotazioni”
 - “MIC card”
2. Valutazione <http://www.sovrintendenzaroma.it>
 - sezione “servizi al cittadino”
 - pagina “contatti”

² Gli altri monitoraggi in convenzione, eseguiti per il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda, sono trattati nel successivo paragrafo 7.5.



in particolare:

- Correttezza delle informazioni
- Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni
- Funzionamento link
- Traduzione delle pagine web nelle lingue straniere previste
- Coerenza delle informazioni tra i diversi portali e siti di competenza della Sovrintendenza

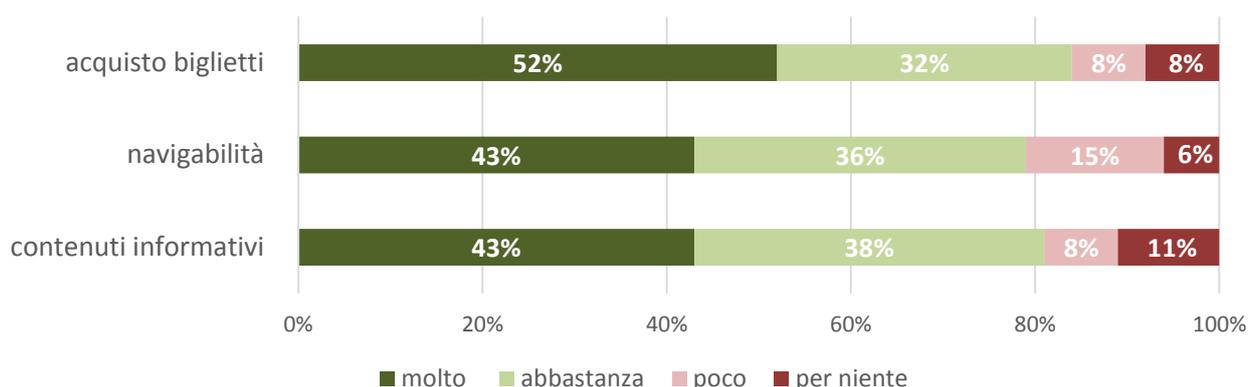
3. Valutazione <https://museiincomuneroma.vivaticket.it>

- simulazione acquisto biglietti

Il risultato generale del monitoraggio è stato globalmente soddisfacente. La correttezza delle informazioni è stata considerata positivamente nel 90% o più delle rilevazioni e la simulazione dell'acquisto on line dei biglietti per i Musei non ha fatto riscontrare particolari difficoltà agli ispettori. Si ricorda che comunque l'acquisto comporta la registrazione al sito viva ticket ed il pagamento di una commissione.

Durante il mese di luglio 2021 è stata avviata anche una indagine di qualità percepita relativa ai servizi on line offerti dalla Sovrintendenza sul portale dei Musei in Comune. Per questa finalità è stato inserito nelle News del sito della Sovrintendenza l'invito a *partecipare all'indagine sulla qualità percepita dai visitatori del Portale Web dei Musei in Comune, predisposta dall'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici locali di Roma Capitale, per conto della Sovrintendenza Capitolina.*

Tavola 7.35 Soddisfazione degli utenti del portale web Musei in Comune (2021)



FONTE: ACOS.

Sul sito è stato pubblicato un questionario, predisposto ed analizzato dall'Agenzia, finalizzato a conoscere il gradimento degli utenti durante la navigazione e l'utilizzo del portale, e il riscontro della correttezza delle informazioni. Nonostante l'invito a partecipare sia rimasto on line fino al mese di dicembre, la visibilità e la facilità di accesso al questionario è stata limitata al primissimo periodo, dato che – con la pubblicazione di altre news – l'avviso è finito ben presto nella sezione *Archivio*.

Nel corso dell'intera campagna di rilevazione sono state registrate 47 interviste, da cui emerge nel complesso una quota di utenti soddisfatti intorno all'80%, ma con un risultato leggermente più soddisfacente per l'acquisto dei biglietti che per la navigabilità e i contenuti informativi del sito (Tavola 7.35).

Le indagini in autonomia

L'Agenzia ha inoltre svolto in autonomia un'indagine di qualità percepita che ha interessato sia i musei della Sovrintendenza che le sale espositive del Polo del Contemporaneo, con l'obiettivo di rilevare il gradimento delle mostre che si sono svolte nella primavera/estate del 2021.

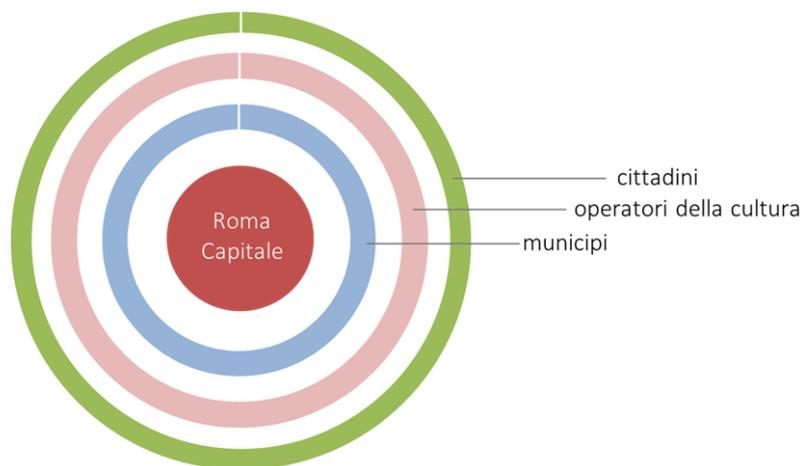
Il lavoro ha dato risultati interessanti, specialmente in rapporto al momento storico particolare e quindi anche ad un pubblico diverso, eterogeneo ma senza i grandi numeri del turismo di massa. Il report, pubblicato



sul sito dell’Agenzia ([Report mostre 2021](#)) ha evidenziato che il passaparola sia ancora il mezzo più veloce e diretto per venire a conoscenza di una mostra, anche se, a scatenare l’interesse (e a provocare il passaparola) sono i canali non istituzionali, dove il digitale ha un ruolo predominante: newsletter, articoli web, social media. L’esperienza è stata sempre molto soddisfacente per il pubblico intervistato anche se in molti non erano a conoscenza degli strumenti atti a migliorare la visita seppur sia stato scarso l’utilizzo delle audioguide digitali, disponibili tramite App e sito ufficiali, principalmente perché gli utenti ne ignorano l’esistenza.

Parallelamente a questa indagine, per comprendere quale sia la consapevolezza dei fruitori riguardo alla gestione della cultura a Roma, è stato chiesto agli intervistati di riconoscere sotto quale amministrazione ricadessero dieci importanti luoghi della cultura romana. Il risultato ha evidenziato come la differenziazione dell’offerta istituzionale tra Stato e Comune non sia conosciuta e percepita, segno che Roma Capitale non riesce su questo fronte a essere sufficientemente riconoscibile e incisiva.

Tavola 7.36 Sistema della comunicazione di informazioni culturali da Roma Capitale al cittadino



FONTE: ACOS, INDAGINE SUGLI OPERATORI DI CULTURA, SETTEMBRE 2021.

Di tutt’altro genere l’indagine che l’Agenzia ha voluto autonomamente svolgere sul mondo degli operatori di cultura romani, per analizzare la loro opinione rispetto all’offerta culturale capitolina. Anche questo lavoro ha dato risultati molto interessanti ed è pubblicato sul sito. ([Indagine sugli operatori di cultura](#)). Circa 80 realtà operanti sul territorio (associazioni, federazioni, fondazioni, enti pubblici ma soprattutto privati, ordini professionali, accademie, istituti, scuole, gestori di spazi, ...) hanno espresso la propria opinione sullo status quo della domanda e dell’offerta di cultura a Roma, anche alla luce dei cambiamenti che il settore ha visto realizzarsi a causa dell’impatto della pandemia. Tra le principali evidenze emerse, risulta che coloro che lavorano con e per la cultura nella Capitale, nei più diversi settori, non si sentono sufficientemente considerati e tutelati dalle istituzioni che, al contrario, dovrebbero sostenerli e valorizzarli anche economicamente. Inoltre emerge come l’informazione culturale, dall’Amministrazione centrale ai Municipi e, di conseguenza, da questi verso gli operatori (che dovrebbero essere informati in via privilegiata, sia invece carente, risolvendosi in ultima istanza, a sfavore del fruitore finale (Tavola 7.36).

Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma: i servizi culturali

All’interno dell’ampia indagine sulla Qualità della vita dei romani (cfr. [Cap. 9](#)), i servizi culturali e quelli per il tempo libero nel 2022 raggiungono tutti valori più che sufficienti. I quattro Enti considerati nell’indagine nei vari anni sono l’Auditorium Parco della Musica gestito da Musica per Roma, il Palazzo delle Esposizioni gestito da Palaexpo, I Musei comunali gestiti da Zètema per la Sovrintendenza Capitolina, le Biblioteche comunali dell’ISBCC.

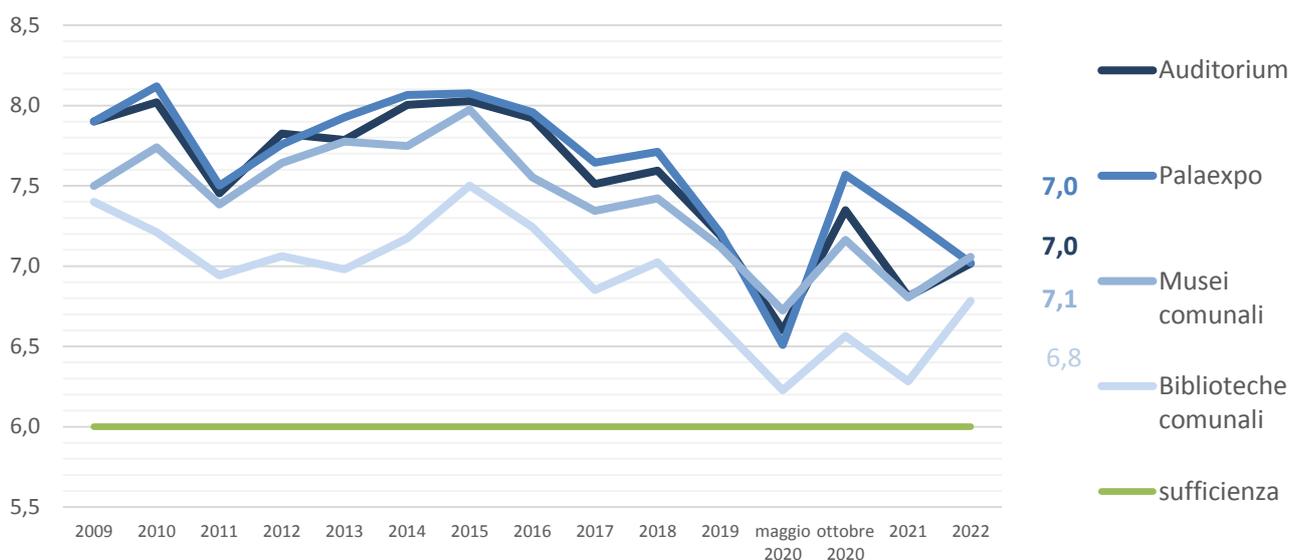
Nonostante le valutazioni sempre più che sufficienti, l’intero comparto ha seguito dal 2015 un andamento decrescente fino al picco negativo del marzo 2020, chiaramente motivato dalle chiusure per la pandemia. La



ripresa dell'autunno 2020 (che risponde ad una ritrovata accessibilità) è stata tuttavia seguita nel 2021 da una nuova flessione che raggiunge un minimo per quasi tutti i servizi, manifestando il persistere di limitazioni e difficoltà che si sommano al riemergere di criticità pregresse (Tavola 7.37)

Il 2022 registra un nuovo incremento delle valutazioni, che coincide con il progressivo ritorno alla normalità dell'erogazione dei servizi. Solo il Palazzo delle Esposizioni, nell'indagine di quest'anno, vede ancora una diminuzione di voto, dopo un 2021 in cui la valutazione era stata superiore a tutti gli altri servizi del comparto, forse anche grazie all'ospitalità dell'allestimento della Mostra Quadriennale di Arte. Una crescita più evidente hanno presentato le Biblioteche, tornate all'erogazione completa del servizio. I Musei comunali ritrovano il favore del pubblico grazie alle riaperture di tutti i luoghi ed alle mostre in programmazione.

Tavola 7.37 Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura (2009-2022)



Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Il desiderio inespresso di cultura

Dal 2019 l'ACoS ha avviato una analisi, in piena autonomia, inserendo nei questionari per le interviste effettuate durante le rilevazioni relative alle attività culturali una domanda in grado di misurare il bisogno inespresso dei fruitori della cultura romana. (cfr.: [cap. 7 RA 2019](#); [cap.7 RA 2020](#), [Report mostre 2021](#), [Indagine sugli operatori di cultura](#)).

La domanda, con risposta aperta, è la seguente: *Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...*

Dal 2020 la domanda è stata inserita anche nei questionari dell'Indagine sulla Qualità della vita a Roma ed indirizzata quindi, più in generale, a tutti i cittadini romani. Durante questi ultimi quattro anni, nelle varie campagne di indagine nelle quali è stata utilizzata la domanda, si è riscontrata una grande varietà di risposte interessanti e propositive, più o meno pertinenti al mondo della cultura, condizionate chiaramente dal profilo dell'intervistato, dal tempo e dal luogo dell'intervista (certamente anche dal particolare momento vissuto durante la pandemia).

In questo approfondimento sono state prese in considerazione le risposte al *Desiderio inespresso di cultura* incluse nelle varie indagini sulla Qualità della vita degli ultimi anni: due distinte, una a maggio ed una a ottobre, nel 2020; una nell'ottobre 2021; ed una nell'aprile 2022. Tutte le quattro indagini sono state effettuate con il metodo CATI e somministrate a 5.700 cittadini residenti a Roma.



Nella seguente tabella e nel relativo grafico (Tavole 7.38 e 7.39), è stato preso in considerazione l'andamento di alcune risposte alla suddetta domanda, che sono state opportunamente accorpate, come similitudine e argomento, per semplificarne l'analisi.

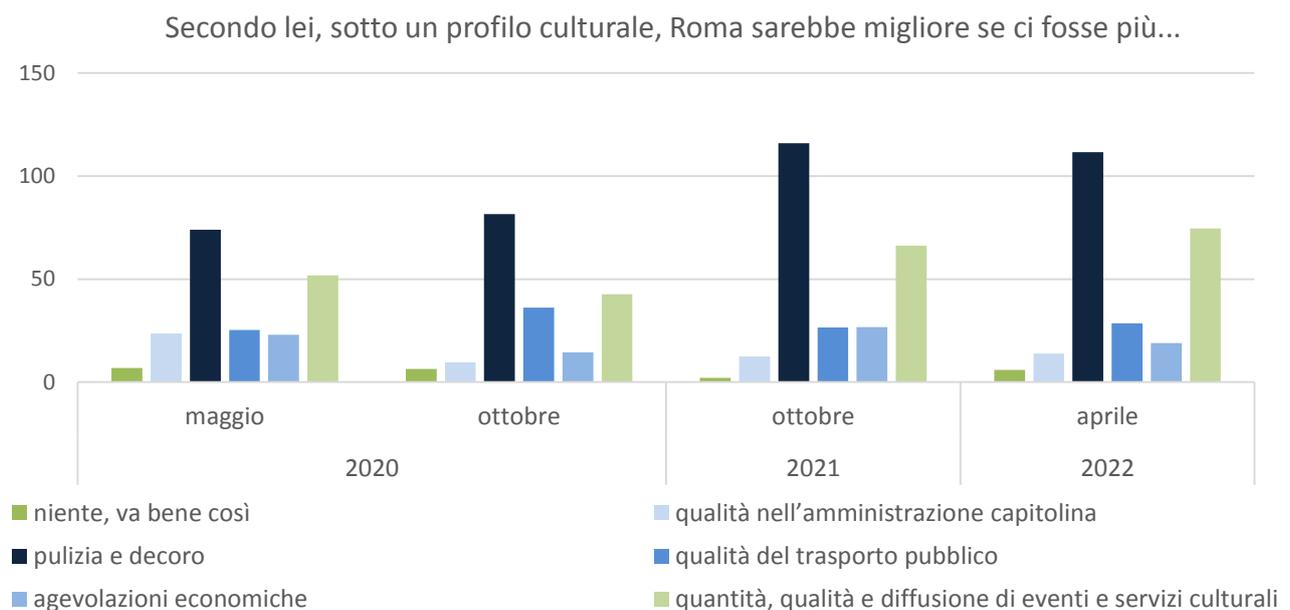
Tavola 7.38 Desiderio inespresso di cultura (2020-2022)

Secondo lei, sotto un profilo prevalentemente culturale, Roma sarebbe migliore se ci fosse più...	INDAGINI ACoS QUALITÀ DELLA VITA	2020		2021	
		maggio	ottobre	ottobre	aprile
Risposte multiple alle varie indagini 2020/2022. Numeri in percentuale	informazione circa l'offerta culturale	4,6	3	3,8	4,6
	iniziative culturali nei quartieri e nelle periferie	16,7	12,2	17,7	19
	maggiore quantità, qualità e organizzazione nelle attività e negli spazi culturali	25,7	16,2	32,8	36
	agevolazioni economiche	23,1	14,4	26,7	18,9
	biblioteche e sostegno alla lettura, didattica e formazione	4,8	11,3	11,9	15
	trasporto pubblico	25,3	36,2	26,6	28,5
	pulizia e decoro dei luoghi	74	81,6	115,9	111,6
	qualità nell'Amministrazione Capitolina	23,7	9,7	12,5	13,9
	niente, va bene così	7	6,5	2,1	5,9
	altro	0,2	8,3	0,5	0,6

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

A fronte di una serie di risposte relative ad argomenti inerenti al settore culturale e quindi più pertinenti alla domanda, colpiscono le numerose risposte che coinvolgono due servizi pubblici apparentemente estranei alla cultura: i trasporti pubblici, la pulizia e il decoro urbano.

Tavola 7.39 Desiderio inespresso di cultura (2020-2022)



Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



I valori espressi negli anni, relativi a questi due argomenti ed in particolare alla pulizia e al decoro, superano sempre quelli riguardanti tutte le altre problematiche e, secondo i romani, sono gli aspetti che principalmente impediscono una fruizione della cultura ottimale. Sono servizi cittadini in costante condizione di criticità ed i valori espressi dagli intervistati nel 2020, nell'ottobre 2021 e, seppur con un lieve calo, nell'aprile 2022, manifestano in maniera esponenziale ed allarmante il disagio che questa costante criticità provoca nella vita di tutti i giorni e quindi anche nella vivibilità della cultura cittadina.

Ciò che comunque emerge dall'analisi di questi dati è che, alla base di una reale godibilità del bene cultura, l'abitante di Roma (che può essere o non essere utente abituale dei servizi culturali, ma la sensazione può logicamente essere estesa anche ai turisti) necessita ed espressamente chiede che vengano garantiti i bisogni essenziali di cura, pulizia, decoro ed anche libertà e facilità di movimento nella città.

Questo concetto è ancora più evidente nella Tavola 7.40, nella quale sono riportati i dati relativi alle risposte alla domanda sul desiderio inespresso di cultura fornite dagli intervistati dell'ultima indagine sulla Qualità della vita, svolta dall'Agenzia nell'aprile di quest'anno. Le risposte qui sono più dettagliate rispetto al grafico precedente. Nel grafico della Tavola 7.40, addirittura le prime cinque voci, ossia le risposte numericamente più rilevanti, ed evidenziate con colore più scuro, non sono direttamente pertinenti alla domanda relativa all'ambito culturale. La pulizia viene indicata addirittura da più del 65% degli intervistati e il decoro, che comprende anche lo stato di abbandono dei luoghi, da più del 46%.

Quasi il 30% degli intervistati denuncia la qualità del trasporto pubblico mentre la richiesta di agevolazioni economiche nel settore culturale (quasi il 19%) potrebbe testimoniare, come già espresso in altre indagini dell'Agenzia, la scarsa conoscenza delle possibilità e degli aiuti che l'Amministrazione Capitolina mette a disposizione del residente nella Città metropolitana. Evidentemente anche questi benefici non sono comunque sufficienti, nell'attuale periodo di crisi economica, a consentire un seppur minimo impegno economico da dedicare al tempo libero e quindi alle attività culturali per una consistente parte della cittadinanza. Un 14% ritiene che sotto il profilo culturale Roma sarebbe migliore se l'azione dell'amministrazione fosse di maggiore qualità. Per il resto, è estremamente significativo il fatto che, mentre solo un 6% ritiene che va tutto bene così, le risposte riferite propriamente agli aspetti dell'offerta culturale richiamino meno del 10% degli intervistati, indicando appunto un settore soddisfacente, ma funestato da condizioni di contesto invivibili.

Tavola 7.40 Desiderio inespresso di cultura 2022: le risposte in dettaglio



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, APRILE 2022.



7.5 Turismo

Pandemia prima, crisi economica poi, venti di guerra in divenire sono la causa primaria della destabilizzazione di uno dei comparti chiave dell'economia romana. Il turismo romano, col suo indotto produttivo e terziario, ha subito una crisi senza precedenti; tuttavia, questa crisi potenzialmente può portare, tanto a breve quanto a lungo termine, a un miglioramento dei servizi turistici di Roma e della sua immagine rispetto a come erano nel periodo pre-pandemico.

Dopo le prime azioni di risposta all'emergenza pandemica adottate nel 2020, tendenzialmente inefficaci se non inutili (prima fra tutte il marchio [Rome Safe Tourism](#), utilizzato solo da una sessantina di strutture tra cui i 20 Musei in Comune, i 6 Tourist Infopoint, gli aeroporti e i 2 P.STOP), la nuova Amministrazione Capitolina ha intrapreso una serie di misure a sostegno del comparto volte a promuovere l'immagine e il brand Roma, stipulando anche accordi e protocolli con soggetti istituzionali e privati. Anche la riorganizzazione del comparto nel Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda ([DGCa 306/2021](#)), come previsto nelle linee programmatiche della Giunta Gualtieri, rappresenta una presa d'atto dell'importanza in divenire del settore turistico, grazie anche ai grandi eventi (fra tutti, Giubileo 2025, Expo 2030).

Lo stato del turismo a Roma

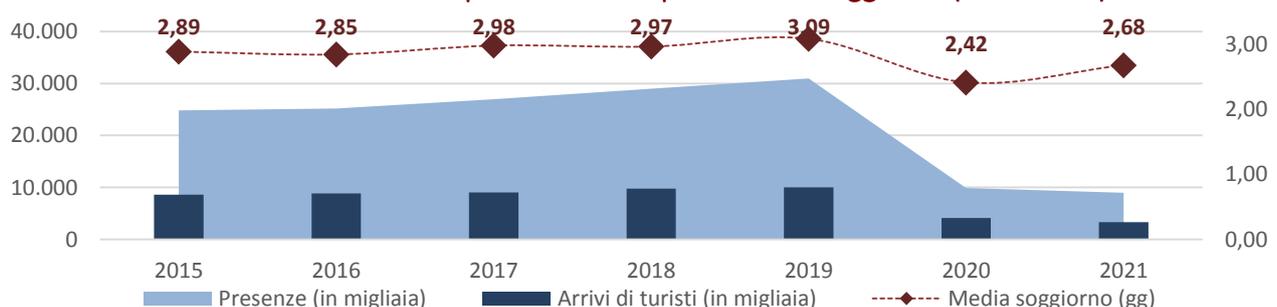
Le Tavole 7.41 e 7.42 illustrano l'andamento dei flussi turistici negli ultimi anni. Il trend crescente dal 2016 è stato troncato dalla pandemia: tra 2019 e 2020 è stata registrato un calo degli arrivi del 59%, seguito da un'ulteriore diminuzione del 23% tra 2020 e 2021. Conseguentemente anche le presenze registrano un dato negativo, sebbene già nel 2021 sia aumentata la media dei giorni di soggiorno (da 2,42 a 2,68, ma ancora lontana dai già pochi 3,09 del 2019).

Tavola 7.41 Quadro sintetico degli indicatori relativi al turismo (2015-2021)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 2021/20
arrivi di turisti (in migliaia)	8.588	8.853	9.036	9.772	10.038	4.096	3.342	-23%
presenze (in migliaia)	24.809	25.192	26.945	28.992	30.980	9.894	8.958	-10%
media soggiorno (gg)	2,89	2,85	2,98	2,97	3,09	2,42	2,68	10%
strutture ricettive	9.677	11.365	11.816	12.124	12.306	19.974	19.445	-3%
<i>di cui alberghi</i>	986	1.013	1.023	1.038	1.036	1.031	883	-17%
<i>di cui complementari*</i>	8.691	10.352	10.793	11.086	11.270	18.943	18.562	-2%
utenti Infopoint (in migliaia)	3.363	3.594	3.740	3.798	3.752	528	261	-103%
chiamate 060608 (in migliaia)	303,2	305,3	290,4	266,7	259,6	197,2	211,8	7%
RomaPass vendute (in migliaia)	590,3	615,3	615,3	619,5	488,7	-10,0	26,2	138%
accessi unici turismoroma.it (in migliaia)	n.d.	n.d.	n.d.	788,0	1.009,0	858,8	2.008,9	57%
incassi contrib. di soggiorno (mln di euro)	n.d.	100,6	102,6	142,2	142,5	16,1	37,9	58%
spese per promoz. turistica (mln di euro)	9,0	5,3	6,3	8,4	5,9	6,8	6,8	-0,1%

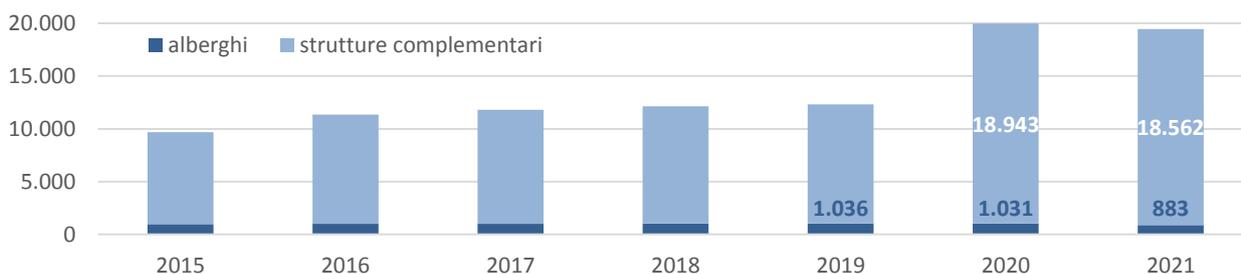
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, REGIONE LAZIO, ROMA CAPITALE, ZETEMA PROGETTO CULTURA, FEDERALBERGHI.

Tavola 7.42 Andamento di arrivi e presenze e tempo medio di soggiorno (2015-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.



Tavola 7.43 Strutture ricettive (2015-2021)

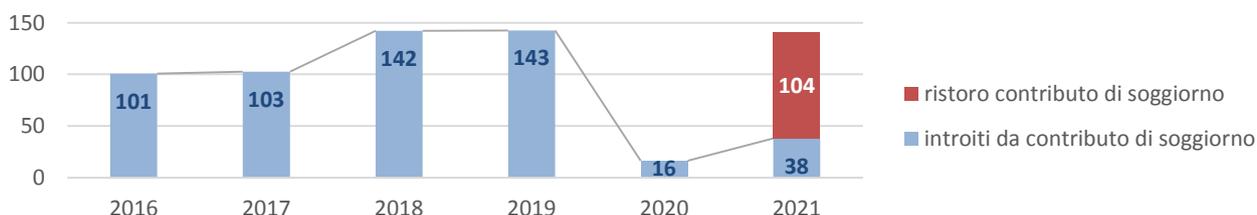
Nota: l'incremento delle strutture complementari fra il 2019 e il 2020 va imputato a una modifica dei criteri di computo..

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.

La pandemia ha prodotto inevitabilmente effetti negativi anche sulla consistenza delle strutture ricettive (Tavola 7.43): se quelle complementari nel 2021 hanno registrato una lieve diminuzione (-2%), il numero di alberghi a Roma è sceso dal dicembre 2020 al dicembre 2021 di ben 148 unità (-17%). La tenuta di bed&breakfast, case vacanze e alloggi turistici è dovuta per lo più alle forme non imprenditoriali di gestione di tali strutture; al contrario, molti alberghi non hanno potuto reggere il crollo dei flussi turistici. Tuttavia, il futuro sembra promettere un incremento alberghiero (più qualitativo che quantitativo), grazie agli investimenti di brand del lusso su diversi edifici dell'Urbe, ove sono in via di realizzazione strutture ricettive di alta categoria (per citarne alcuni: [Bulgari Hotel a Piazza Augusto Imperatore](#), [Six Senses a Palazzo Salviati Cesi Mellini](#), [Rosewood](#) nella vecchia sede della BNL a Via Veneto).

Ulteriore conseguenza della riduzione dei flussi turistici è stata la diminuzione degli introiti da contributo di soggiorno (Tavola 7.44), scesi dai 143 milioni di euro del 2019 ai 16 milioni del 2020 (relativi prevalentemente al I trimestre di quell'anno, quando ancora non vi erano restrizioni), fino ai 38 milioni del 2021. Va segnalato, inoltre, che Roma Capitale ha comunque percepito dallo Stato, sempre nel 2021, 103,5 milioni di euro per il ristoro delle minori entrate da Contributo di Soggiorno, come previsto dal [DL 34/2020, art. 180](#). La stessa norma ha poi previsto alcune innovazioni procedurali sul balzello, tanto da rendersi necessaria una modifica del Regolamento sul Contributo di soggiorno di Roma Capitale, rinnovato con [DAC 29/2021](#). Recentemente sono state annunciate [modifiche regolamentari](#) per esentare dal contributo gli ospiti con disabilità.

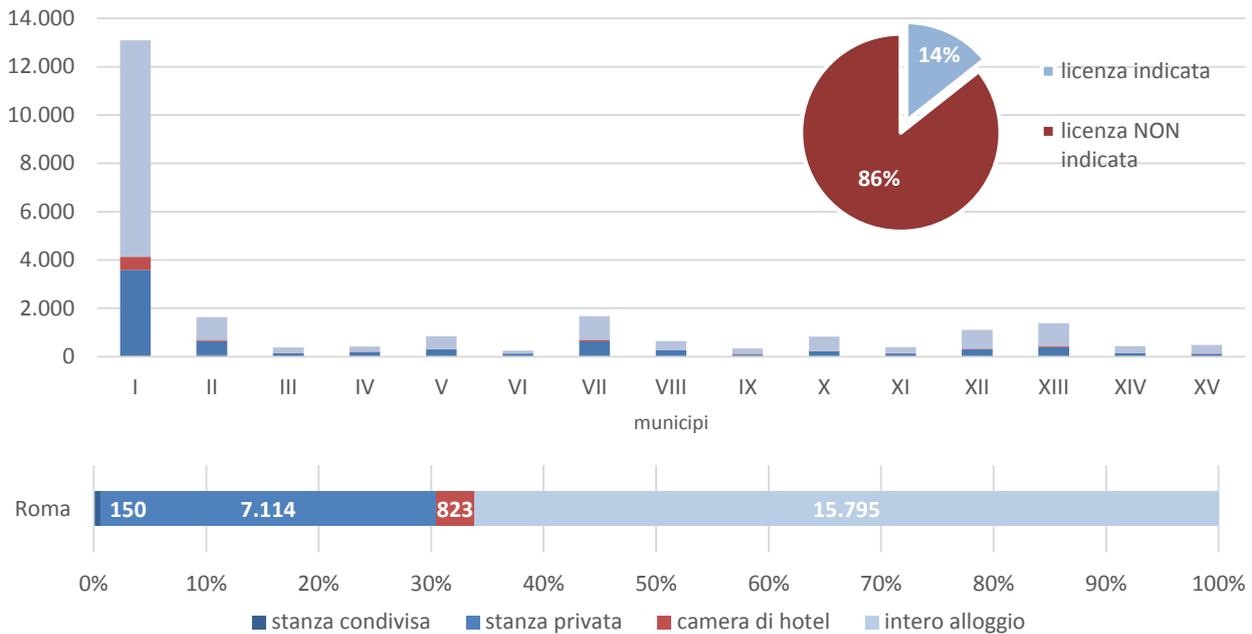
Ad ogni modo, il tema del contributo di soggiorno resta di grande attualità per le note problematiche legate alla numerosità di strutture ricettive prive di licenza e pur presenti nei maggiori portali di affitti turistici. Nel luglio 2020 è entrata in vigore una [convenzione tra Roma Capitale e AirBnB](#) con la previsione della riscossione del contributo da parte della piattaforma, la quale successivamente versa gli importi nelle casse di Roma Capitale. Tale sistema, tuttavia, sembra non esser stato efficace: a dicembre 2021 nel solo portale AirBnB erano presenti oltre 23.000 strutture complementari (a fronte delle 18.000 autorizzate da Roma Capitale), delle quali solo il 14% indicavano il possesso della licenza (Tavola 7.45). Si è quindi aperto un contenzioso tra Roma Capitale e AirBnB e altre piattaforme, volto tanto a risolvere l'elusione dell'imposta quanto a prevenire forme di illegalità, che si sta definendo con l'obbligo di pubblicazione di sole strutture autorizzate (come testimoniato dai numerosi interventi dell'Assessore ai Grandi Eventi, Sport Turismo e Moda nella sua pagina [Facebook](#)).

Tavola 7.44 Incassi da contributo di soggiorno in mln di euro (2016-2020)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



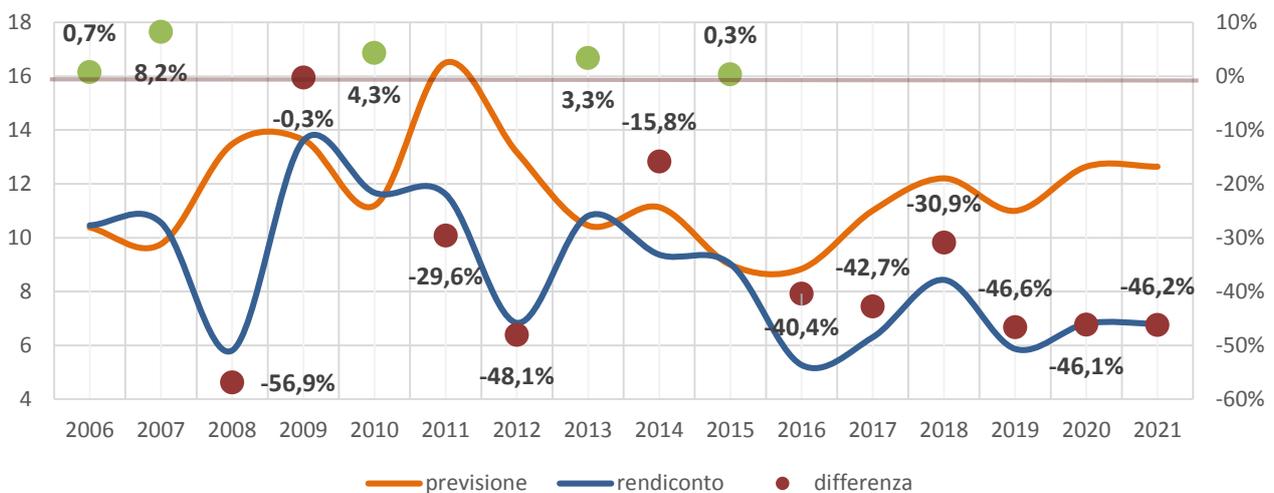
Tavola 7.45 Strutture ricettive su AirBnB (dicembre 2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [INSIDEAIRBNB](https://www.insideairbnb.com/).

Per quel che concerne, invece, le spese di Roma Capitale per la promozione turistica (Tavola 7.46), dal 2016 emerge una costante differenza tra quanto previsto nei Bilanci di Previsione e quanto realmente impegnato. Negli ultimi due anni l'Amministrazione Capitolina ha previsto costi per 13 milioni di euro/anno, spendendone però poco meno della metà; per trovare un pareggio bisogna risalire al 2015. Alla luce della ripresa dei flussi e soprattutto delle sfide che si prospettano per i grandi eventi certi (Giubileo 2025) e possibili (uno fra tutti, Expo 2030), occorre una sapiente opera di programmazione che non trascuri le somme disponibili per la promozione turistica.

Tavola 7.46 Previsione e rendiconto di spesa per la promozione turistica (2006-2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E OPENBILANCI.



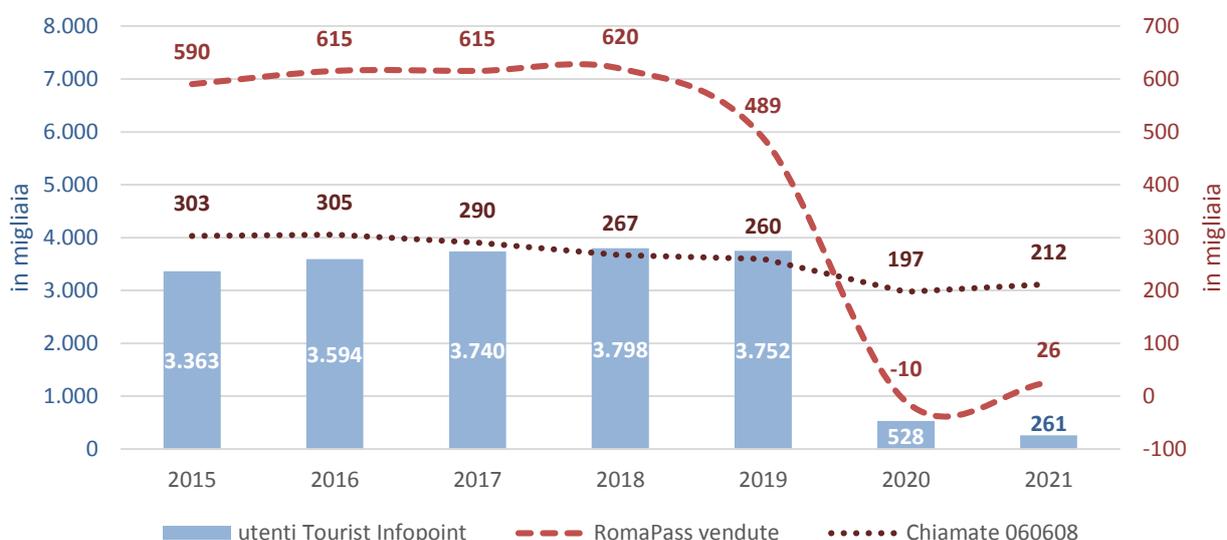
Servizi di informazione e promozione turistica: dati quantitativi e qualitativi

I servizi di informazione e promozione turistica nell'Urbe sono affidati da Roma Capitale a Zètema Progetto Cultura ([DGCa 2/2020](#)). La partecipata gestisce: la rete dei 6 Tourist Infopoint (Fori Imperiali, Termini, Minghetti, Castel S. Angelo, aeroporti di Ciampino e Fiumicino) e del punto di informazione e accoglienza presso la sede del Dipartimento Grandi Eventi, Sport Turismo e Moda; il servizio (condiviso con la Sovrintendenza Capitolina e il Dipartimento Attività Culturali) di contact center 060608 e la relativa banca dati; il sito web ufficiale www.turismoroma.it e i canali social a esso collegati; i servizi aggiuntivi (vendita della card [RomaPass](#), ristoro e libreria presso il Tourist Infopoint Fori Imperiali, vendita di prodotti turistici nei Tourist Infopoint). Zètema, ancora, si occupa della gestione degli sponsor e fornisce supporto per il *fund raising*, oltre che dei servizi di promozione e comunicazione turistica. L'impegno economico di Roma Capitale disciplinato dal Contratto di Servizio (di seguito CdS) ammonta annualmente a 2,88 milioni di euro, importo integrato con ulteriori 1,55 milioni per l'annualità 2022 al fine di potenziare le attività (Addendum al Contratto di Servizio, [DGCa 208/2022](#)).

Come previsto dal CdS, nel 2020 l'allora Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro ha affidato all'Agenzia tramite apposita Convenzione un sistema di monitoraggio del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati nel Contratto di Servizio e per il periodo di vigenza dello stesso. Esso prevede i monitoraggi di qualità erogata nei Tourist Infopoint (trimestrale), del contact center 060608 (trimestrale) e del sito e dei canali social (annuale nel 2020, trimestrale nel 2021, quadrimestrale nel 2020) e le indagini di qualità percepita dagli utenti degli Infopoint (semestrale) e sul Turismo in città – Overall experience rivolta ai turisti a Roma (annuale); inoltre, l'Agenzia, presta supporto al Dipartimento nell'analisi delle rendicontazioni fornite dalla partecipata.

La Tavola 7.47 illustra l'andamento quantitativo dei principali servizi turistici gestiti da Zètema: se il contact center ha contenuto il calo di chiamate entranti, anche per l'obbligo di prenotazione telefonico dovuto alle restrizioni, è evidente quanto la pandemia abbia inciso sulla vendita della RomaPass (che tuttavia già nel 2019 vedeva un calo di vendite di un terzo rispetto all'anno precedente), tanto da registrare un valore in negativo nel 2020 per la restituzione delle carte invendute da parte di operatori terzi.

Tavola 7.47 Andamento degli utenti ai Tourist Infopoint, delle RomaPass vendute e delle chiamate allo 060608 (2015-2021)

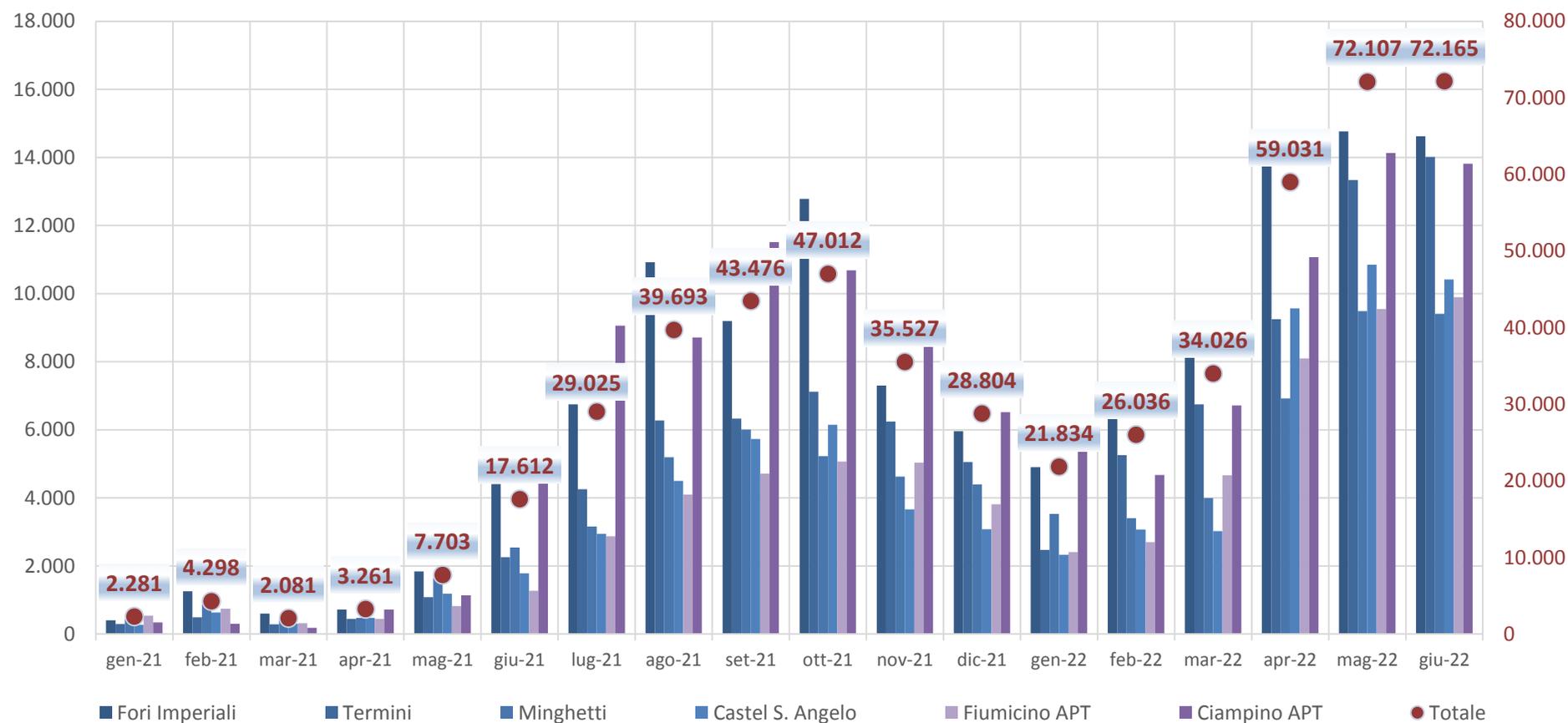


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ZETEMA PROGETTO CULTURA.



Tourist Infopoint di Roma Capitale

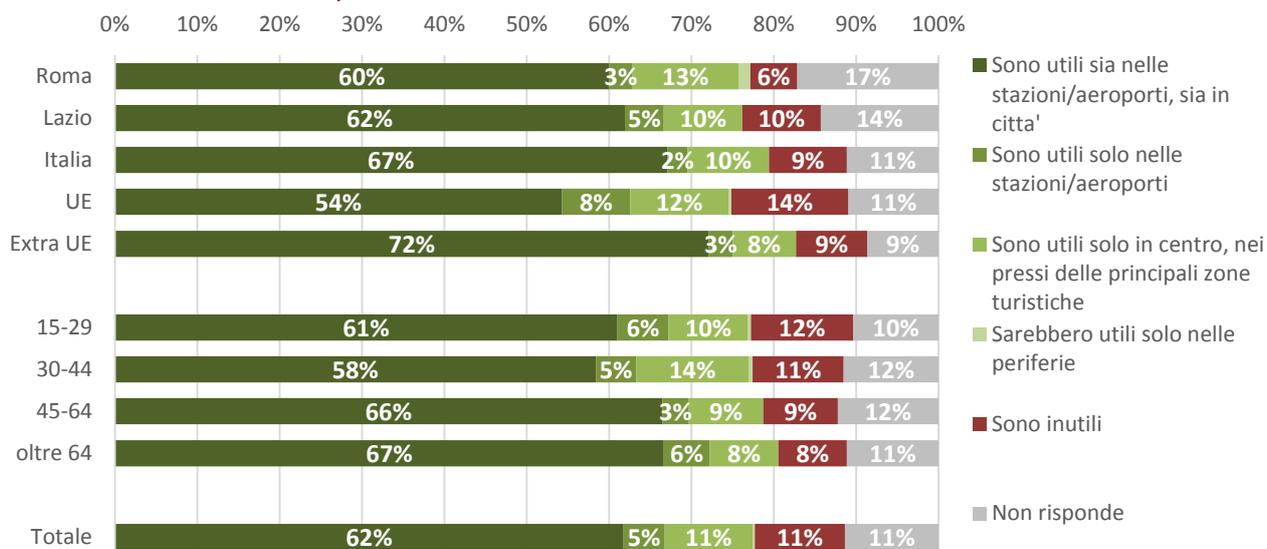
Tavola 7.48 Utenti dei Tourist Infopoint (gennaio 2021-giugno 2022)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Tavola 7.49 Indagine di qualità percepita Overall Experience – Turismo in città 2021: utilità dei Tourist Infopoint



Base: 740 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 3%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

I Tourist Infopoint hanno subito un duro colpo nell'ultimo biennio: se tra il 2015 e il 2019 il trend di utenti era abbastanza stabile, nel 2020 si è registrata una diminuzione dell'85% rispetto all'anno precedente. Il calo però è stato contenuto, tenendo conto che nei primi due mesi dell'anno non era ancora scoppiata la pandemia: nel 2021, infatti, il numero di utenti degli Infopoint si è assestato sulle 260mila unità.

Restando nel 2021 e allungando lo sguardo al primo semestre 2022, è significativo analizzare l'andamento dei fruitori dei punti di informazione turistica per mese e sede (Tavola 7.48). Una buona crescita di utenti si è vista a partire da giugno, per toccare il suo apice a ottobre, cui è seguita una fisiologica contrazione tra novembre e gennaio in concomitanza del periodo invernale; la vera ripresa inizia ad aprile 2022, quando le restrizioni si sono allentate e i flussi turistici hanno ripreso vigore.

Quanto alle sedi in cui sono dislocati gli Infopoint, è evidente il primato di affluenza detenuto da quello in via dei Fori Imperiali, sia per la posizione strategica, sia per la presenza del punto di ristoro, dei servizi igienici e del bookshop; segue l'Infopoint all'aeroporto di Ciampino, che supera talvolta quello di Fori e sempre quello nell'aeroporto di Fiumicino: in quest'ultima aerostazione la posizione del punto di informazione nell'area arrivi del terminal T3 sconta i continui lavori di ammodernamento e il trasferimento di molti voli in arrivo al terminal T1. Degli altri tre infopoint siti in città, quello alla Stazione Termini, nonostante sia collocato in una posizione infelice nell'Ala Mazzoniana, registra maggiore affluenza, mentre i due chioschi di Minghetti e Castel Sant'Angelo pagano la poca riconoscibilità nel contesto in cui si trovano.

Va sottolineato che i Tourist Infopoint gestiti da Zètema non sono gli unici punti di informazione riferibili in qualche modo a Roma Capitale. Nel I municipio sono presenti anche 7 [P.STOP](#), strutture di accoglienza turistica integrate con servizi igienici e affidati nel 2015, a seguito di gara, dal Comune a una società privata. Queste strutture, sorte come potenziamento ed evoluzione dei bagni pubblici (e infatti si contano ulteriori 4 sedi provviste dei soli servizi), arricchiscono l'offerta di informazione turistica di Roma Capitale e rispondono all'esigenza del turista di una capillare presenza di Infopoint in città.

Tale richiesta emerge anche dall'indagine Turismo in Città – Overall experience (annualità 2021), in cui ai visitatori è stata chiesta un'opinione sull'utilità dei Tourist infopoint fisici (Tavola 7.49). Nonostante la diffusione di canali informativi on-line e di applicazioni per smartphone, la percentuale che li giudica espressamente inutili è solo dell'11% e altrettanta non prende posizione. È interessante osservare come i



turisti provenienti dall'Unione Europea li considerino meno utili rispetto agli altri. Incrociando poi i risultati con le fasce di età, si sfata l'errata convinzione che aleggia sulla considerazione di tali strutture da parte dei *millennials* e dei nativi digitali: i Tourist Infopoint sono reputati inutili solo dal 12% del campione under 45, solo tre punti percentuale in più rispetto a quello over 45, dimostrando così che non esiste un'avversione delle generazioni più giovani verso i punti informativi turistici.

Rispetto alla qualità dei servizi erogati nei Tourist Infopoint, dal monitoraggio condotto dall'Agenzia si evince una discreta conformità di rispetto degli indicatori contrattuali (sebbene nell'apposito Disciplinare tecnico non siano indicati standard minimi). Se nel corso delle ispezioni trimestrali è stata sempre riscontrata la segnaletica esterna, la vendita di prodotti turistici al bookshop di Fori Imperiali e un'ottimale pulizia interna, non sempre sono stati trovati conformi i parametri di presidio, divisa e cartellino, disponibilità del materiale informativo (soprattutto a Termini), di decoro della struttura esterna (per lo più a Minghetti). Nel corso del monitoraggio permanente, poi, si è assistito a un peggioramento del funzionamento della rete wi-fi (Digit Roma, non più riscontrato dal I trimestre 2022, cfr. oltre [Cap. 8, Servizi On line](#)), del decoro dei servizi igienici a Fori Imperiali e della disponibilità alla vendita di biglietti per eventi culturali e di prodotti editoriali ufficiali. La qualità dell'interazione e la professionalità degli operatori con gli utenti sono risultate per lo più eccellenti, nonostante siano talvolta condizionate dalla conoscenza non perfetta delle lingue straniere (prevalentemente tedesco e francese). Nelle campagne ispettive si è anche verificato il rispetto delle norme anti covid-19, trovate sempre adeguate tranne che nel II trimestre 2022, all'allentamento delle restrizioni.

Tavola 7.50 Monitoraggio Tourist Infopoint: andamento esiti positivi (2020-2022)

INDICATORI	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021	I-2022	II-2022
VERIFICA DELLA PRESENZA	%	%	%	%	%	%	%
Segnaletica esterna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Materiale informativo	74%	69%	81%	93%	67%	69%	83%
Marchio Roma	92%	100%	94%	100%	87%	88%	91%
WIFI funzionante	33%	19%	25%	27%	20%	0%	0%
VERIFICA DEL SERVIZIO	%	%	%	%	%	%	%
Presidio	91%	75%	69%	80%	93%	94%	83%
Divisa e cartellino	68%	63%	75%	80%	80%	50%	65%
Conoscenza della lingua straniera	67%	83%	82%	82%	82%	64%	83%
Informazioni sui servizi distribuzione materiale	82%	81%	75%	100%	87%	88%	83%
VERIFICA EROGAZIONE SERVIZI DI VENDITA	%	%	%	%	%	%	%
Vendita card turistiche	40%	88%	94%	94%	81%	81%	96%
Vendita prodotti editoriali ufficiali	64%	88%	75%	80%	87%	81%	48%
Vendita biglietti per eventi culturali	10%	14%	25%	20%	13%	0%	9%
Vendita titoli di viaggio (ATAC)	95%	100%	94%	100%	87%	94%	87%
Vendita prodotti turistici (solo PIT Fori Imperiali)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VALUTAZIONE SU CINQUE LIVELLI	%	%	%	%	%	%	%
Decoro della struttura esterna	88%	100%	88%	87%	87%	75%	91%
Pulizia interna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Interazione con i visitatori	100%	94%	88%	100%	87%	88%	96%
Professionalità con i visitatori	100%	94%	100%	100%	93%	94%	96%
Servizi igienici (solo PIT Fori Imperiali)	83%	0%	0%	80%	80%	40%	40%
Ristorazione (solo PIT Fori Imperiali)	100%	20%	0%	80%	100%	100%	100%
PIT	%	%	%	%	%	%	%
Fori	88%	79%	75%	86%	86%	82%	74%
Termini	82%	71%	73%	84%	76%	70%	70%
Minghetti	83%	88%	80%	85%	86%	81%	79%
Castel Sant'Angelo	80%	92%	91%	86%	79%	76%	77%
Fiumicino	-	-	-	-	-	-	70%
Ciampino	-	-	-	-	-	-	73%

Base: minimo 5 ispezioni trimestrali a Fori e Fiumicino; 4 a Termini; 3 a Castel S. Angelo, Minghetti e Ciampino. Fiumicino e Ciampino ispezionati dal II trimestre 2022. Le celle sono evidenziate con un range cromatico crescente da rosso (0%) a verde (100%).

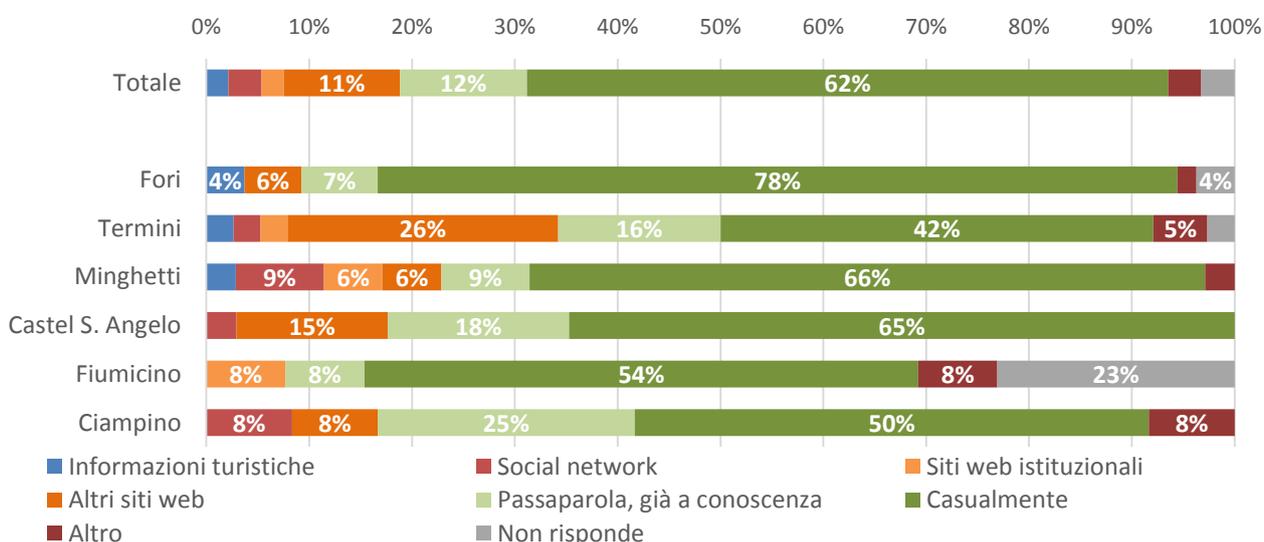
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Dell'indagine di qualità percepita condotta nel I semestre 2022 è interessante analizzare i dati sulle modalità di conoscenza dei Tourist Infopoint (Tavola 7.51): quasi l'80% degli intervistati vi si è recato perché ne era già frequentatore, e per passaparola o per caso, avendolo incontrato nel proprio percorso. Tale dato risalta maggiormente a Fori Imperiali (quasi il 90%), al contrario di quello a Termini che è stato oggetto di visite mirate. Il sito web istituzionale ha veicolato la conoscenza di queste strutture solo 4 volte. Anche altri mezzi di informazione turistica (hotel, tour operator, materiale fornito dalle strutture ospitanti, guide, ecc.) sono stati fonte di conoscenza per 4 intervistati. I social network hanno veicolato appena 6 utenti e altri siti web hanno indirizzato 21 persone. Uno solo degli interpellati ha avuto cognizione degli Infopoint da newsletter e media tradizionali (periodici a stampa, cartellonistica, televisione, radio).

Per quanto l'alto tasso di utenza 'casuale' manifesti la buona riconoscibilità degli Infopoint, è evidente come la comunicazione istituzionale – sia sui siti web sia sui social ufficiali – non sia abbastanza efficace per veicolare i turisti presso tali strutture: occorre certamente che Roma Capitale potenzi la promozione dei suoi punti di informazione turistica.

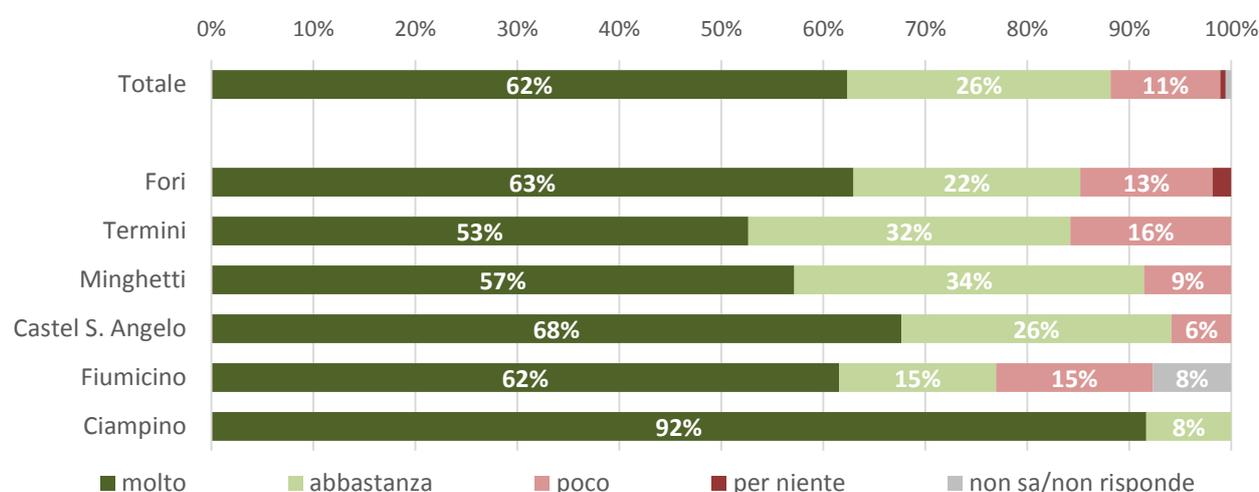
Tavola 7.51 Indagine di qualità percepita Tourist Infopoint I-2022: mezzo di conoscenza



Base: 186 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 4%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

Tavola 7.52 Indagine di qualità percepita Tourist Infopoint I-2022: soddisfazione generale



Base: 186 intervistati. Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori inferiori al 2%.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Dalla stessa indagine si evince comunque la grande soddisfazione dell'utenza per il servizio: il 62% degli intervistati è complessivamente molto soddisfatto dei Tourist Infopoint e il 36% abbastanza soddisfatto (Figura 7.52). Sono chiari, in sostanza, il gradimento del servizio e l'utilità di esso ravvisata dai turisti; occorre quindi potenziare gli aspetti degli Infopoint laddove vi siano palesi carenze: comunicazione istituzionale, disponibilità di rete wi-fi, servizi di prenotazione e acquisto di biglietti per siti, eventi ed esperienze non solo di competenza di Roma Capitale.

Contact center 060608

Rispetto invece al contact center 060608 che, come già evidenziato, ha subito meno contrazione di utenza rispetto ad altri servizi, è interessante approfondire l'andamento delle chiamate entranti e del tempo medio di risposta dal IV trimestre 2020 (Tavola 7.53). Si nota infatti il mancato rispetto dello standard contrattuale del tempo di risposta entro 180 secondi come conseguenza dell'aumento delle chiamate (per lo più per gli obblighi di prenotazione): questo trend, che ha toccato il massimo valore negativo a marzo 2022 (462 secondi medi di attesa), appare in miglioramento da maggio 2022. La tendenza è confermata anche dal monitoraggio dell'Agenzia; inoltre è stato rilevato come sia gradualmente peggiorato pure l'esito delle chiamate (risposte o non risposte), tanto che nel I trimestre 2022 sono state più quelle fallite che quelle andate a buon fine. Anche qui si registra un miglioramento da aprile 2022 (Tavola 7.54), sebbene siano ancora molte le chiamate non risposte, per lo più in lingua straniera.

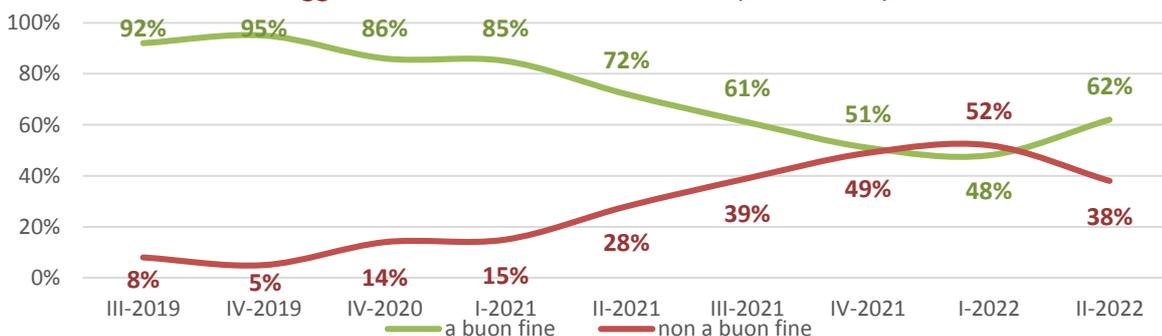
Per quel che concerne la qualità dell'interazione, il monitoraggio rileva sin dalle campagne del 2019, e ovviamente solo per le chiamate andate a buon fine, ottima conoscenza della lingua straniera e un alto tasso di gentilezza e cortesia; se l'eshaustività non sempre è risultata adeguata, l'indicatore meno soddisfacente è quello relativo alla disponibilità alla prenotazione, che tocca il minimo (26%) nel II trimestre 2022 (Tavola 7.55).

Tavola 7.53 060608: chiamate entranti e tempo medio di risposta (ottobre 2020-giugno 2022)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Tavola 7.54 Monitoraggio 060608: esito delle chiamate (2019-2022)

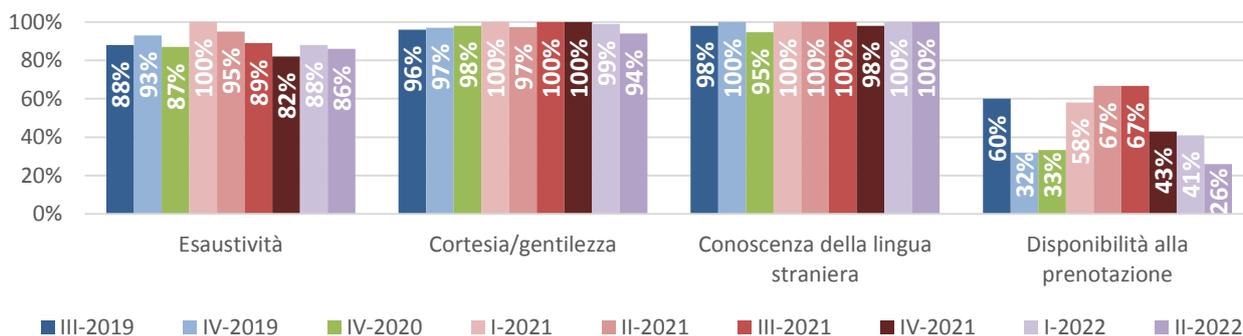


Base: minimo 98 chiamate a trimestre.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Tavola 7.55 Monitoraggio 060608: andamento delle valutazioni positive sull'interazione (2019- 2022)



Base: minimo 98 chiamate a trimestre.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.

Sito www.turismoroma.it e canali social

Il sito www.turismoroma.it, che tra 2020 e 2021 ha visto un incremento di accessi del 57%, è stato sempre valutato positivamente per la correttezza delle informazioni, l'originalità dei contenuti, il funzionamento dei link e l'aderenza alla banca dati 060608; si sono visti miglioramenti nella frequenza di aggiornamento e nella traduzione delle pagine in lingua inglese. Appaiono critiche invece la facilità di navigazione (il sito necessita di un restyling con maggiori collegamenti interni e mappe che integrino le descrizioni testuali) e le traduzioni in francese, spagnolo e soprattutto tedesco, per lo più mancanti (Tavola 7.56).

Quanto ai social (Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn), sono state costantemente rilevate la correttezza delle informazioni (tranne qualche piccola sbavatura), la frequenza di aggiornamento adeguata e la traduzione in inglese. Tuttavia, si nota l'omogeneità di contenuti tra i post dei profili Instagram, Facebook e Twitter: i contenuti sono uguali, postati alla stessa ora dello stesso giorno. Risulta quindi opportuna una strategia comunicativa differenziata, tenendo conto dei diversi strumenti messi a disposizione dalle piattaforme e dai format più utilizzati all'interno delle stesse.

L'originalità dei contenuti poi, e precisamente delle immagini postate, si ravvisa problematica: le foto tratte da altri profili Instagram taggate con l'hashtag #VisitRome sono numerosissime. Pur comprendendo che la politica di condivisione delle foto degli utenti sia ritenuta efficace per fidelizzare i follower, non coincide con gli impegni contrattuali di Zètema nell'utilizzo di immagini della propria banca dati: sarebbe opportuno rimodulare gli obiettivi e gli impegni reciproci per quanto riguarda i contenuti dei social nel prossimo CdS.

Tavola 7.56 Monitoraggio sito www.turismoroma.it: andamento degli esiti positivi (2020-2022)

	IV-2020	I-2021	II-2021	III-2021	IV-2021	I-2022	II-2022
Correttezza delle informazioni	100%	97%	93%	97%	97%	93%	100%
Originalità dei contenuti	97%	97%	100%	97%	83%	100%	93%
Frequenza di aggiornamento	67%	83%	97%	93%	95%	91%	90%
Facilità di navigazione e reperimento delle informazioni	73%	47%	53%	63%	63%	63%	37%
Funzionamento link	97%	60%	97%	100%	96%	90%	97%
Traduzione in Inglese	87%	100%	93%	93%	100%	93%	97%
Traduzione in Francese	30%	90%	20%	40%	27%	37%	50%
Traduzione in Spagnolo	23%	23%	27%	30%	20%	40%	50%
Traduzione in Tedesco	20%	37%	17%	20%	23%	20%	20%
Aderenza delle informazioni alla banca dati 060608	100%	100%	100%	100%	94%	100%	94%

Base: 30 pagine visitate per ciascun periodo. Le celle sono evidenziate con un range cromatico crescente da rosso (0%) a verde (100%).

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEI SERVIZI STRUMENTALI EROGATI DA ZÈTEMA PROGETTO CULTURA-TURISMO.



Soddisfazione dei turisti

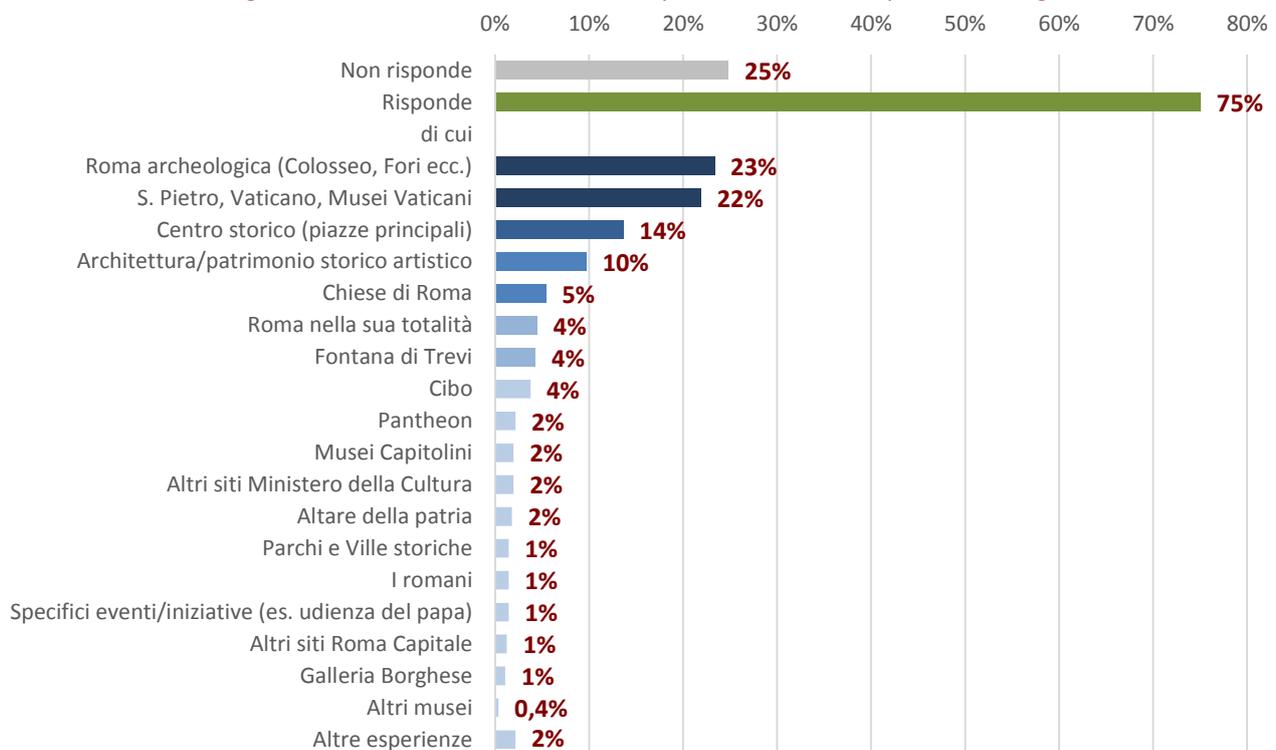
Per misurare la soddisfazione dei turisti in visita a Roma, l’Agenzia conduce dal 2019 l’indagine Turismo in Città – Overall experience.

Nella campagna annuale 2021, in cui sono stati interpellati 740 turisti provenienti da oltre 30 paesi, è stato chiesto quale fosse stata l’esperienza migliore e quella peggiore fra quelle già effettuate. Occorre rilevare che il 75% del campione (556 intervistati) ha indicato la meta più soddisfacente, mentre solo il 32% (237 intervistati) ha denunciato quella più deludente. Fra le mete più appaganti (Tavola 7.57) sono emersi soprattutto i siti della Roma antica (23%) e quelli gestiti dal Vaticano e dal Vicariato, che complessivamente hanno raccolto l’entusiasmo del 27% degli intervistati. La visita alla Fontana di Trevi, le passeggiate nel centro storico, nelle piazze principali e nei parchi e ville storiche hanno rappresentato l’esperienza più soddisfacente per il 19% degli intervistati. I luoghi di competenza del Ministero della Cultura hanno raccolto il 7% degli apprezzamenti a fronte del 3% dei siti culturali gestiti da Roma Capitale.

La Tavola 7.58 evidenzia invece le esperienze più deludenti. Come si è detto, le percentuali di intervistati che hanno preso una posizione netta è molto più esigua. Tuttavia, di questi, ben il 67% ha stigmatizzato le condizioni generali della città: sporcizia, degrado e rifiuti (36%), traffico, carenze nei trasporti pubblici e nella viabilità, anche per l’inefficienza delle norme anti covid-19 sui mezzi pubblici (19%), eccessiva (e talvolta molesta) presenza di venditori abusivi, questuanti e buttadentro (7%) sono stati gli aspetti negativi più impattanti in un periodo in cui ancora non vi era stata la massiccia ripresa dei flussi turistici.

È stata anche denunciata, non solo tra le esperienze peggiori (2%) ma anche da annotazioni registrate dagli ispettori ACoS, una cronica carenza di bagni pubblici: effettivamente a Roma, oltre agli undici P.STOP, ai pochi bagni in muratura di competenza del Dipartimento Tutela Ambientale e ai servizi presenti in pochissime stazioni centrali della metropolitana, non esiste una vera rete di toilette gestita da o per conto dell’Amministrazione Capitolina.

Tavola 7.57 Indagine Turismo in Città – Overall experience 2021: esperienza migliore

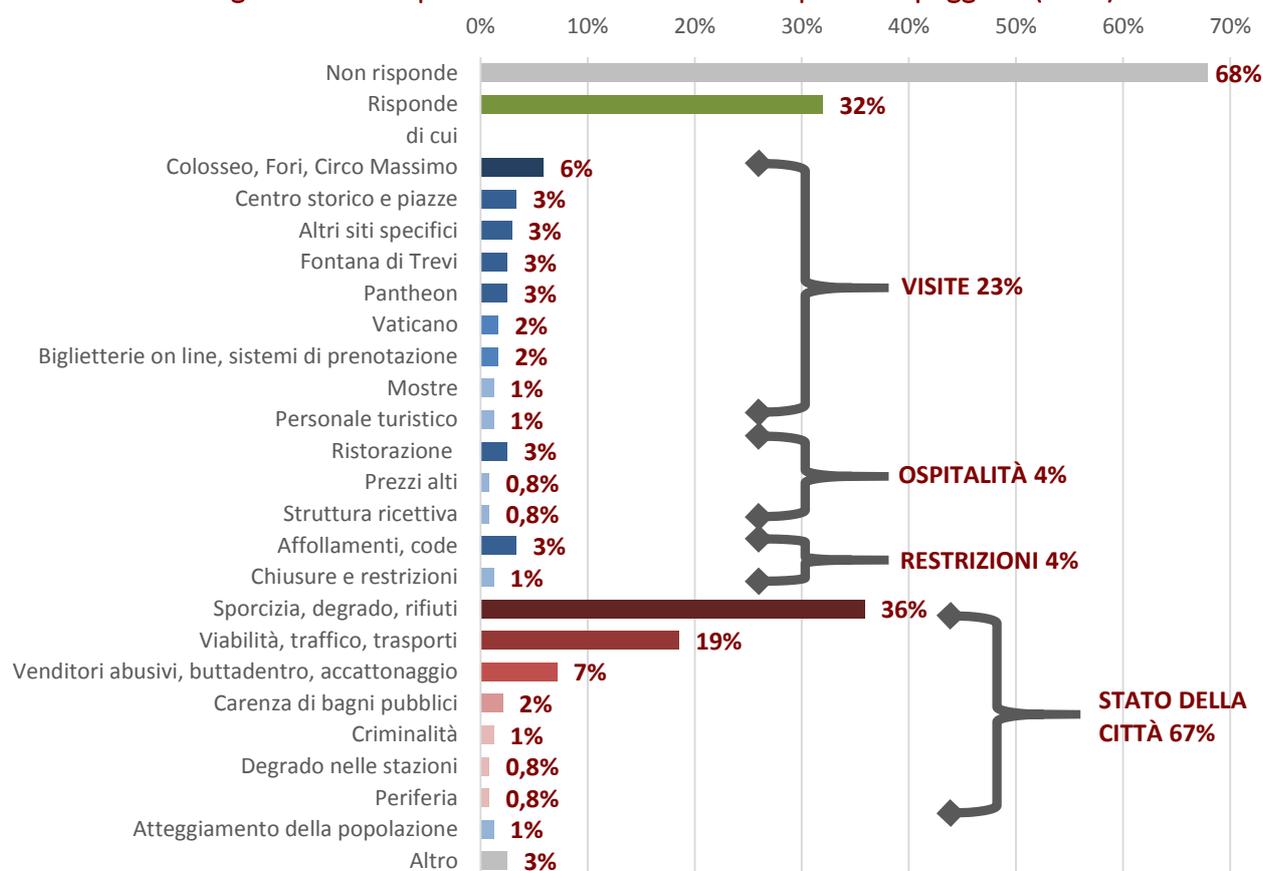


Base: 740 intervistati.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.58 Indagine Overall Experience – Turismo in città: esperienza peggiore (2021)

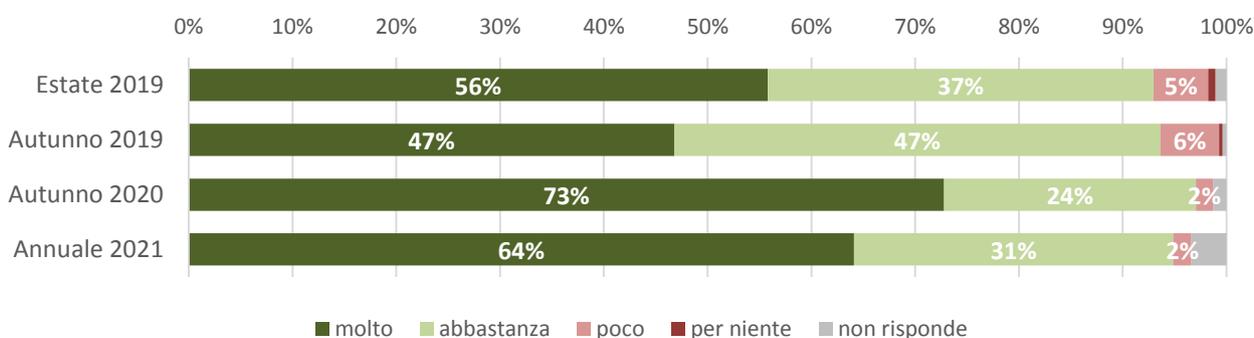


Base: 740 intervistati.

FONTE: ACOS.

Nonostante lo stato della città abbia scontentato una buona fetta degli interpellati, il gradimento per il soggiorno romano è stato molto alto: il 95% del campione ha valutato molto o abbastanza soddisfacente l'esperienza a Roma, confermando una tendenza che si ravvisa sin dalle campagne del 2019 (Tavola 7.59).

Tavola 7.59 Quanto è rimasto soddisfatto del suo soggiorno a Roma? (2019-2021)

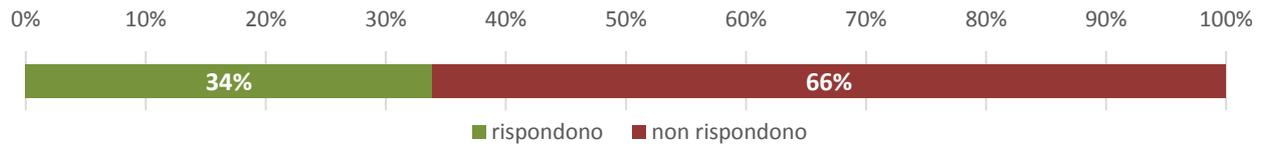


Per una migliore leggibilità non sono etichettati i valori dei non rispondenti e quelli inferiori al 2%.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.60 Voto espresso dai turisti su alcuni servizi pubblici: rispondenti (2022)



Base: 579 intervistati.

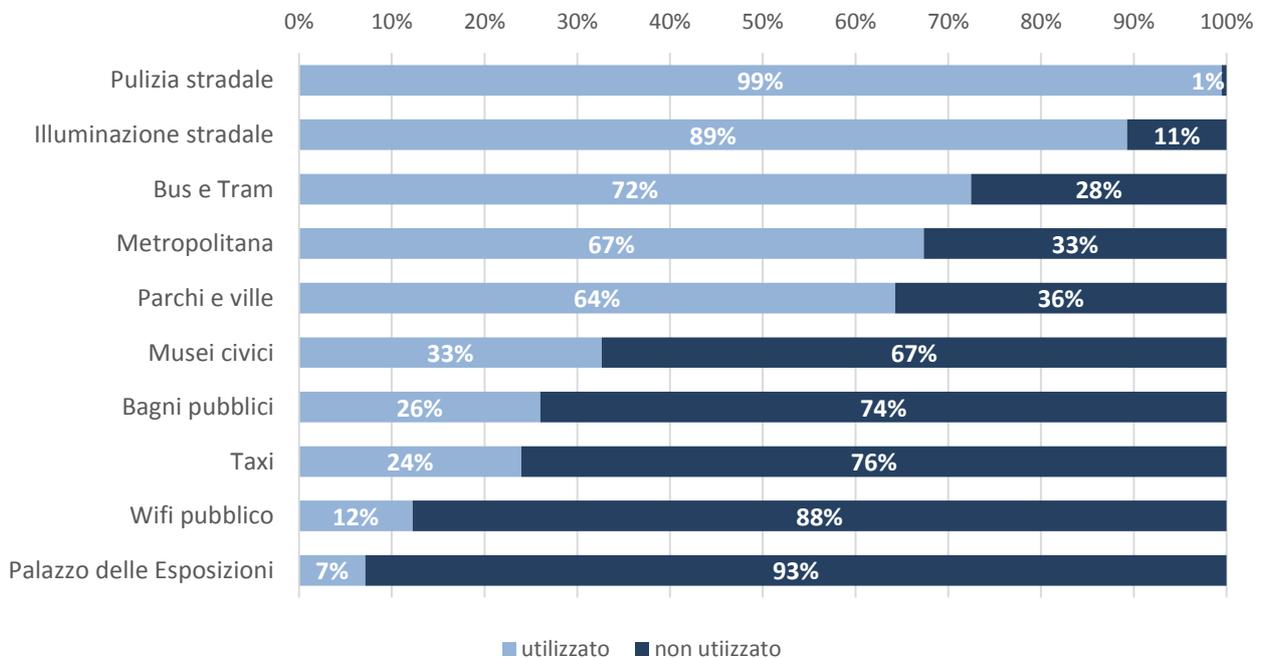
FONTE: ACOS.

Per meglio comprendere la soddisfazione dell'esperienza del turismo a Roma, da giugno 2022 l'Agenzia conduce in completa autonomia un'indagine volta a misurare il gradimento tramite la registrazione dei voti espressi dai visitatori interpellati nell'ambito dell'Overall Experience su alcuni servizi, così da poterli confrontare con le valutazioni ricevute dai romani nell'indagine sulla Qualità della Vita (cfr. [Cap. 9, Qualità della Vita](#)).

Interessante il dato sul tasso di risposta: su 579 intervistati per l'Overall (dato parziale fino al 20 settembre), provenienti da oltre 50 paesi, solo il 34% (196 turisti) ha voluto assegnare un voto alla qualità dei servizi, per scarsa motivazione o per mancanza di un'opinione consolidata (Tavola 7.60).

Emerge il tasso di utilizzo/fruizione dei servizi (Tavola 7.61): la pulizia stradale viene valutata da pressoché l'intero campione, quindi l'illuminazione stradale (89%), i due servizi di trasporto pubblico locale (bus e tram 72%, metropolitana 67%) e parchi e ville (64%). Risultano poi meno fruiti – sotto al 50% - i musei civici (33%), i bagni pubblici (26%) e i taxi (24%); ancor meno, sotto al 15%, la rete di wi-fi pubblico (12%) e il Palazzo delle Esposizioni (7%).

Tavola 7.61 Utilizzo dei servizi pubblici da parte dei turisti intervistati (2022)

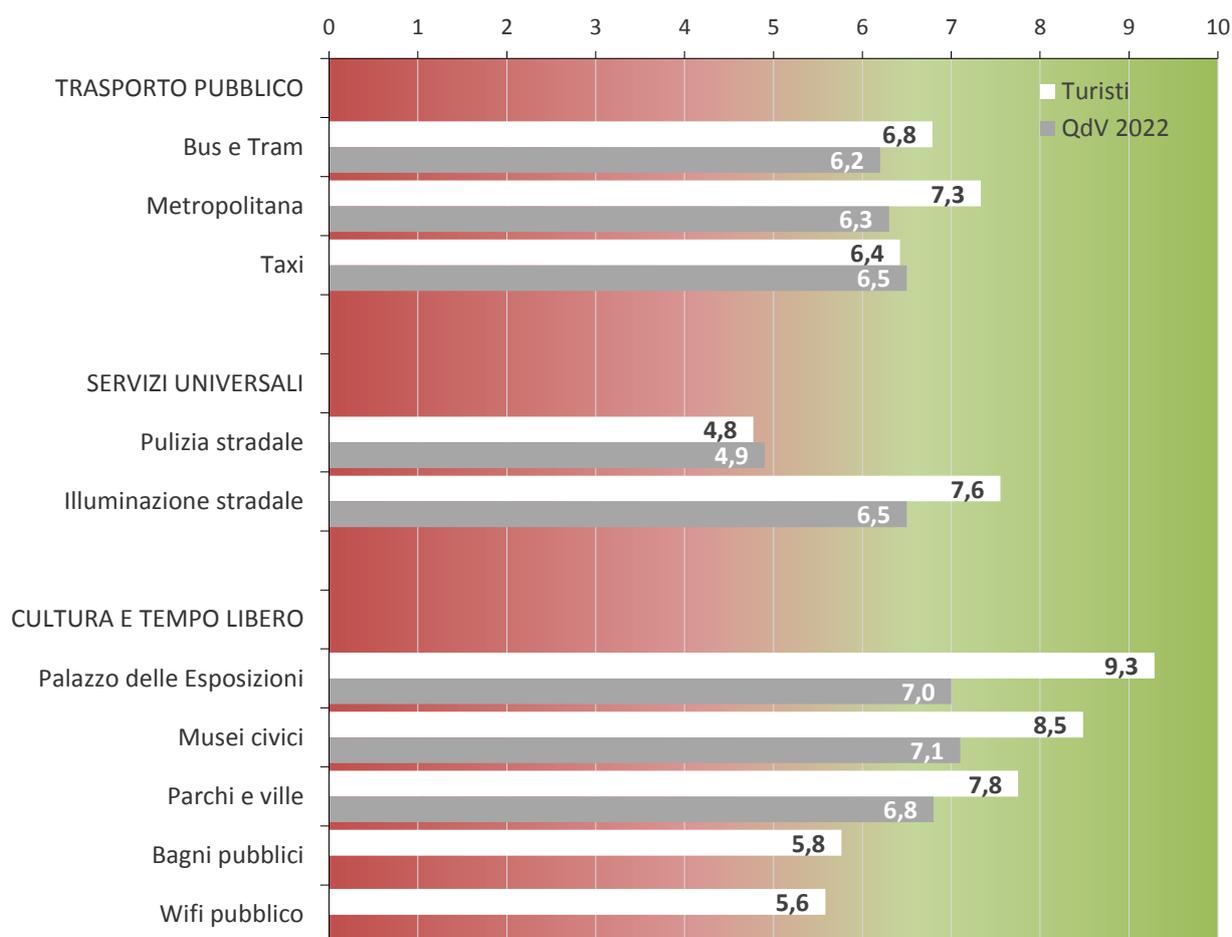


Base: 196 intervistati.

FONTE: ACOS.



Tavola 7.62 Voto dei turisti su alcuni servizi pubblici: confronto col voto dei romani (2022)



Base Turisti: 196 intervistati; base QdV 2022: 5.760 intervistati.

FONTE: ACOS.

Quanto ai voti assegnati (Tavola 7.62), superano tutti la sufficienza a eccezione della pulizia stradale (4,8), della rete wi-fi pubblica DigitRoma (5,6) e dei bagni pubblici (5,8). Ampiamente sopra la sufficienza sono valutati il Palazzo delle Esposizioni (9,3, anche se nella lettura del dato va tenuto conto della bassa fruizione), i musei civici (8,5) e i parchi e le ville di Roma (7,8). Molto buono anche il punteggio dell'illuminazione stradale (7,6) e dei trasporti su metropolitana (7,3), mentre gli altri, servizi di trasporto pubblico ottengono tra 6 e 7 (bus e tram 6,8 e taxi 6,4).

Interessante è il confronto con i voti assegnati dai cittadini romani nell'ultima Indagine sulla Qualità della Vita condotta dall'Agenzia: i turisti valutano molto più positivamente buona parte dei servizi rispetto agli abitanti dell'Urbe, eccetto i servizi di pulizia stradale e taxi, che ottengono entrambi 0,1 in meno. Questa discrepanza si può spiegare col diverso approccio esperienziale tra turista e cittadino: chi vive a Roma ha modo di fruire dei servizi quotidianamente nelle zone più disparate dell'ampio territorio comunale; il visitatore, che difficilmente si sposta in zone diverse da quelle più prettamente turistiche, tende a valutare solo quello che vive nel periodo di soggiorno. Da qui, in particolare, le valutazioni più alte per metropolitana e bus e metro, più concentrati nel centro storico, ma anche di parchi e musei. Preoccupa invece il voto assegnato alla pulizia stradale: le condizioni della città sono ritenute insufficienti anche dai turisti, e macchiando così – come ormai è noto da recensioni sui canali social e da impietose narrazioni nei mezzi di stampa – nell'immaginario collettivo la buona impressione dell'universo dei servizi e dell'esperienza di soggiorno a Roma.



8. Servizi on line

- 8.1 [Misurare la trasformazione digitale](#)
- 8.2 [L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.3 [Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.4 [Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale](#)
- 8.5 [Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi](#)

L'emergenza del 2020 ha cambiato radicalmente il ruolo e la percezione del digitale, rendendo ancor più cogente la necessità che i servizi pubblici siano resi accessibili da remoto attraverso procedure semplici e immediate. La digitalizzazione della pubblica amministrazione e dei servizi ai cittadini è infatti uno degli obiettivi da perseguire attraverso l'accesso ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - PNRR, che individua nella trasformazione digitale un asse prioritario di sviluppo. In particolare, l'offerta integrata di servizi on line a cittadini e imprese, che comprende l'implemento e la diffusione dell'identità digitale, dei pagamenti, degli avvisi pubblici digitali e dell'AppIO, è l'aspetto su cui insiste la Missione M1C1 "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo", a cui il PNRR destina circa 14 miliardi e mezzo di euro¹. Tra gli obiettivi del programma politico dell'Unione Europea nell'ambito del Decennio Digitale 2030, c'è quello di arrivare al 100% dei servizi pubblici disponibili on line, aumentando al tempo stesso le competenze e le infrastrutture dedicate².

Lo sviluppo di servizi pubblici digitali accessibili e inclusivi è inoltre uno dei principi guida del Piano Triennale ICT per la Pubblica Amministrazione, aggiornato al 2021-2023 ([DM del 24 febbraio 2022](#)). In questo campo, Roma Capitale ha adempiuto, anche con anticipo rispetto alle scadenze prefissate a livello nazionale, a molti obblighi di legge in materia di transizione al digitale per le Pubbliche Amministrazioni, secondo gli obiettivi fissati nel Piano Triennale ICT 2018-2020 ([DGCa 225/2018](#)), accelerando un processo che era stato già avviato negli anni precedenti³.

Nelle Linee programmatiche 2021-2026 per il governo della città, adottate dalla nuova Consiliatura con [DAC 106/2021](#), sono previste diverse azioni e iniziative nel settore della trasformazione digitale, rientranti nella cornice operativa tracciata dal Piano Roma Smart City approvato lo scorso anno ([DGCa 45/2021](#)), in particolare: sviluppo di strumenti e tecnologie digitali verso un "Campidoglio 4.0", utilizzo coordinato dei flussi informativi sui principali servizi e attività svolti sul territorio comunale, dei dati prodotti dalle società partecipate nonché delle "tracce digitali" lasciate dai cittadini per una gestione efficace degli interventi, dai trasporti alla manutenzione di strade ed edifici, anche in ottica preventiva. Non da ultimo, nel documento ci si impegna a integrare e rendere disponibili le informazioni provenienti dalle diverse fonti in formato open data e a *rivedere tutti i servizi in chiave digitale*, allo scopo di semplificare i rapporti tra amministrazione e cittadini e promuovere una più ampia partecipazione democratica.

Il presente capitolo, dopo una panoramica sull'offerta, si concentra sull'analisi dei feedback degli utenti, dalle segnalazioni al grado di utilizzo e conoscenza, presentando il voto attribuito dai romani ai servizi digitali di Roma Capitale espresso nella XV Indagine ACoS sulla Qualità della vita a Roma, somministrata nell'aprile 2022.

Infine, vengono presentati i risultati del monitoraggio ACoS di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi, uno dei 63 servizi on line attualmente disponibili sulla pagina dedicata del portale.

¹ <https://www.openpolis.it/i-nostri-open-data-per-il-monitoraggio-del-pnrr/>;
<https://italiadomani.gov.it/content/dam/sogei-ng/documenti/PNRR%20Aggiornato.pdf>.

² <https://data.europa.eu/doi/10.2759/496759>; <https://data.europa.eu/doi/10.2759/425691>.

³ XIV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi a Roma, [Servizi On Line](#), ACoS 2022.

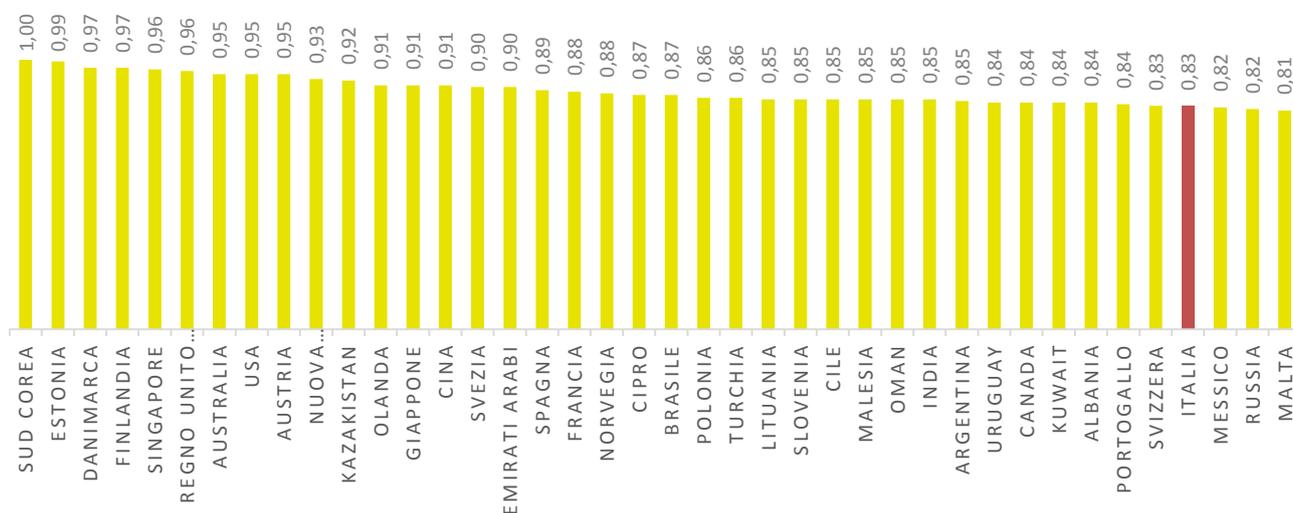


8.1 Misurare la trasformazione digitale

Di fronte all'estrema granularità dei dati provenienti dai governi nazionali e locali e alla sostanziale mancanza di un approccio omogeneo e univoco, guidato da una visione a lungo termine, è molto difficile misurare l'effettivo progresso delle piccole e grandi comunità in questo campo e valutarne il reale impatto sulla popolazione. Per questo motivo, alla luce della decisa accelerazione a livello globale verso le soluzioni digitali, è importante individuare una metodologia condivisa che riesca a cogliere la portata delle singole iniziative, mentre restano ancora aperte molte questioni legate alla carenza di infrastrutture, al divario digitale, alla mancanza di specifiche competenze ICT e alla cybersicurezza.

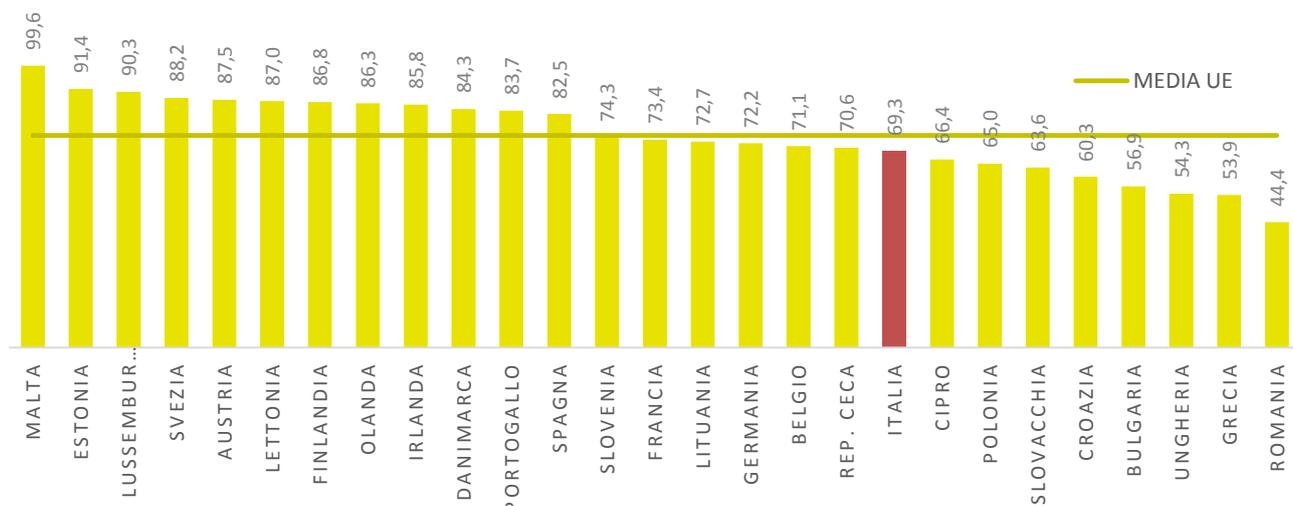
Ad oggi, oltre l'84% dei paesi nel mondo è in grado di offrire almeno un servizio on line tra quelli più diffusi (certificati anagrafici, pagamenti, dichiarazione di avvio di un'attività). In questo scenario, l'Italia si posiziona tra i paesi con un livello "very high", molto alto, di sviluppo dell'e-government (ossia con OSI superiore a 0,8, Tavola 8.1), sebbene al di sotto della media europea per la disponibilità di servizi on line (Tavola 8.2).

Tavola 8.1 Online Services Index (OSI), 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI 2020 UN E-GOVERNMENT SURVEY.

Tavola 8.2 Servizi pubblici digitali per i cittadini, 2020



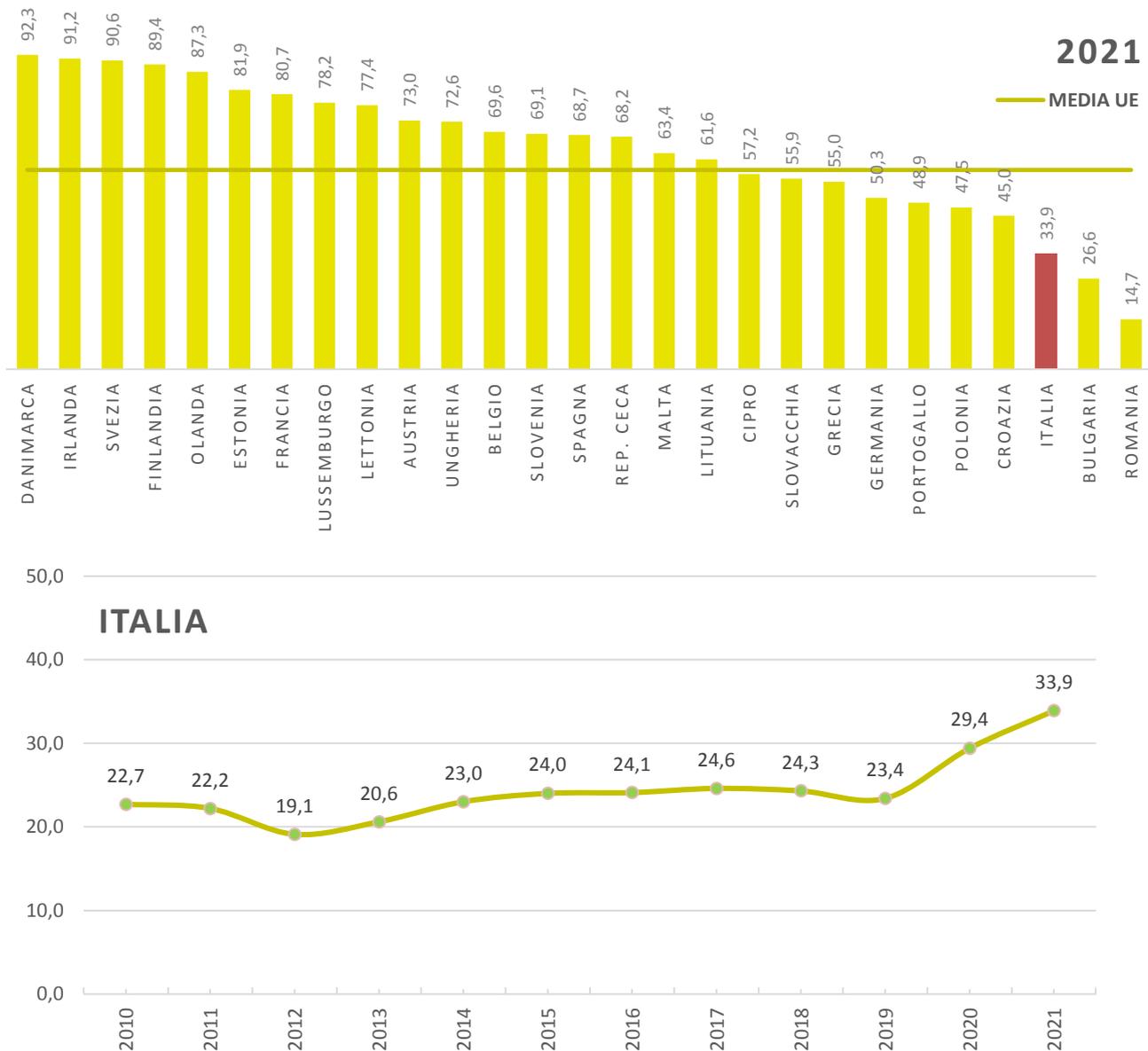
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DESI - THE DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX, 2020.



Ancora nel 2021, l'Italia si posiziona al di sotto della media europea anche per l'utilizzo di internet da parte dei cittadini come strumento di interazione con le PA, sebbene negli ultimi due anni sia aumentata di oltre il 10% la quota di individui che ricorrono al digitale per informarsi attraverso i canali istituzionali delle autorità pubbliche, scaricare moduli ufficiali o inviare moduli compilati (Tavola 8.3).

Sul territorio nazionale, questo processo sembra equamente distribuito tra le diverse zone geografiche e, a livello di realtà urbane, tra il centro e le periferie (Tavola 8.4).

Tavola 8.3 Utilizzo di internet e interazione con la PA in Italia e Europa (%)



Nota: % di persone 15-74 anni che hanno utilizzato Internet, negli ultimi 12 mesi, per interagire con le autorità pubbliche, incluso l'ottenimento di informazioni dai siti Web, o il download di moduli ufficiali o l'invio di moduli compilati.
 FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DESI - THE DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX, VARI ANNI.



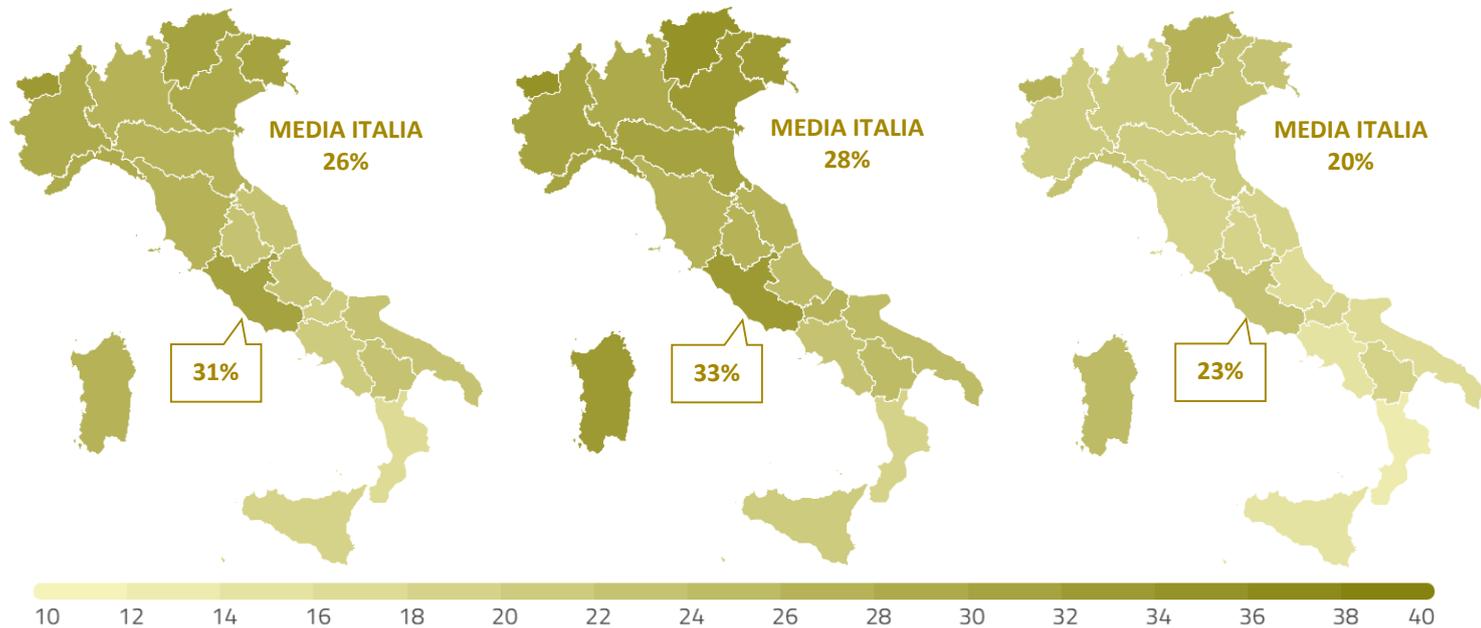
Tavola 8.4 Interazione con la PA in Italia attraverso Internet (%)

2020

OTTENERE INFORMAZIONI

SCARICARE MODULI

SPEDIRE MODULI COMPILATI



Nota: persone di 14 anni e più che si sono relazionate con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi tramite internet.
 FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA, VARI ANNI.



8.2 L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale

L'incremento dei servizi pubblici in chiave digitale rappresenta una delle strategie prioritarie individuate nelle agende politiche comunitarie, nazionali e locali; tuttavia – come abbiamo visto – permangono le difficoltà nel misurare effettivamente l'impatto della trasformazione digitale al livello delle singole amministrazioni comunali, dove l'interazione tra cittadini e istituzioni è più immediata e le scelte operate dalle seconde incidono direttamente sulla qualità della vita dei primi.

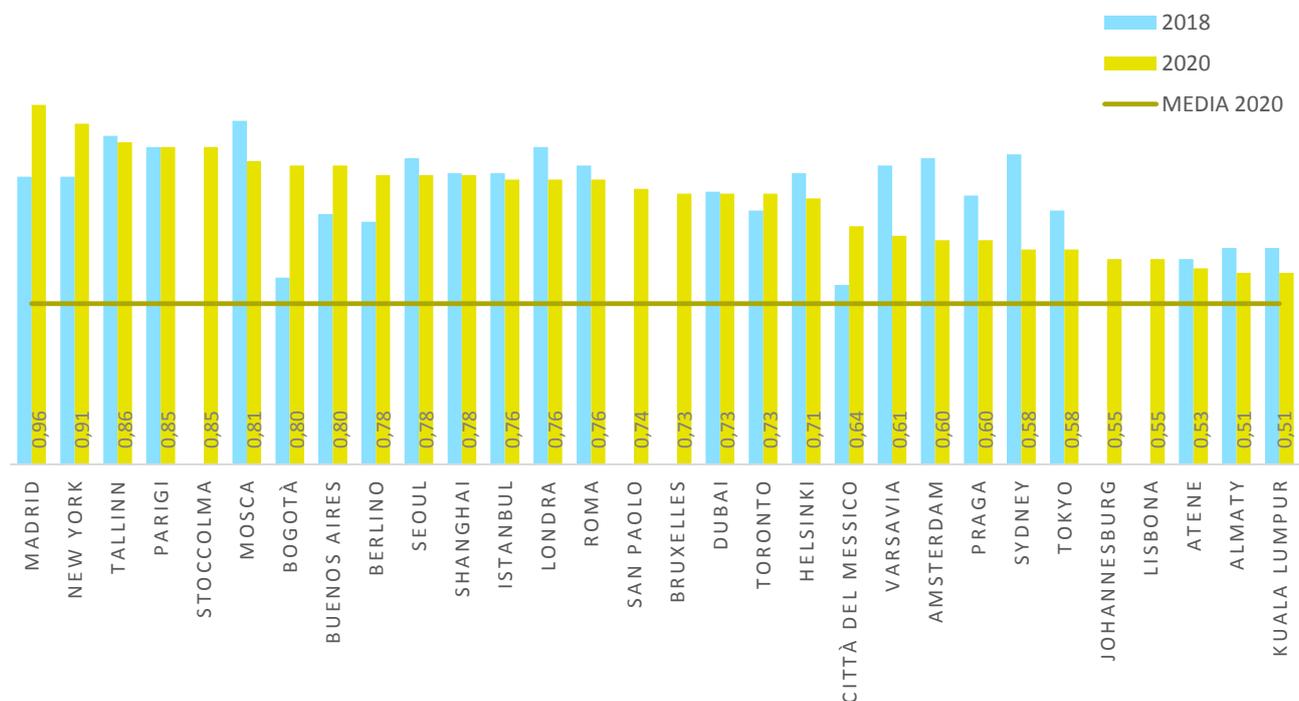
Il Local Online Services Index (LOSI), sperimentato per la prima volta in un progetto pilota delle Nazioni Unite nel 2018 e riproposto nel 2020, permette di confrontare le città di tutto il mondo in base al "livello di maturità" dei portali istituzionali, alle tecnologie utilizzate, ai sistemi di informazione, ai contenuti e ai servizi offerti. Nella classifica stilata sulla base di questo indice, che nel 2018 ha interessato 40 città e nel 2020 si è ampliata a 86, Roma rientra tra le 20 "leading cities" con un punteggio di 0,76 su una media totale di 0,43, ma scende di 0,04 punti (e qualche posizione) rispetto al 2018 (Tavola 8.5).

A Roma, il processo di incremento e riorganizzazione dell'offerta di servizi on line a cittadini e imprese è attualmente in corso; rispetto al 2020, quando i servizi on line presenti nella pagina dedicata del portale erano 58, il numero è salito a 63, sempre distribuiti in dieci "card" o settori tematici.

Tra le più recenti e rilevanti novità si segnala l'attivazione, nel febbraio 2022, del servizio di cambio di residenza espletabile interamente on line, uno dei servizi più attesi e richiesti che, in precedenza, avveniva tramite invio della modulistica per e-mail/PEC ovvero, prima del Dpcm dell'8 marzo 2020, presso lo sportello municipale.

Sono inoltre stati aggiunti i servizi di riconferma e rinuncia al nido, il servizio di gestione del contributo affitti e il pagamento dei Preavvisi Accertamento Violazione (PAV) e Verbalì Accertamento Violazione (VAV), per utenti identificati e non. Non è più annoverato tra i servizi on line il servizio BiblioSkype.

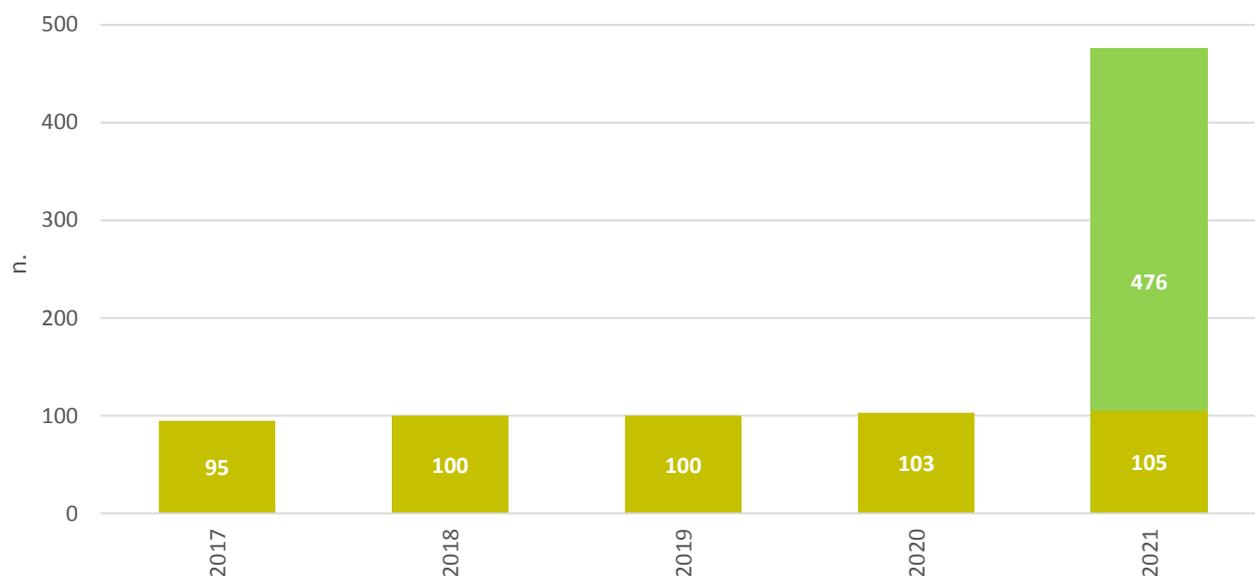
Tavola 8.5 Local Online Services Index (LOSI), 2020



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI UN DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS, DIVISION FOR PUBLIC INSTITUTIONS AND DIGITAL GOVERNMENT, 2020.



Tavola 8.6 Servizi interattivi offerti dal portale istituzionale di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Non tutti i servizi disponibili da remoto sono tuttavia annoverati tra i servizi on line, accessibili dall'apposita pagina del portale. Nel 2021, i servizi offerti da Roma Capitale in modalità interattiva, secondo il rendiconto di gestione dell'Ente, sono 581. In realtà, a partire da quell'anno è stata introdotta una nuova modalità di censimento, più ristretta, che parcellizza i servizi identificando anche i singoli sottoservizi: ad esempio, il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive), prima conteggiato come uno, ora consta di 336 diversi servizi on line.

Pur senza considerare questo cambio di metodologia, i servizi digitali sarebbero risultati comunque in graduale crescita (105) e in numero superiore ai 63 attualmente presenti nella pagina dedicata ai servizi on line sul portale (Tavola 8.6). A questo proposito, l'Agenzia aveva già suggerito l'opportunità non tanto di implementare l'offerta quanto di ottimizzare e integrare quello che già c'è, programmando le strategie anche sulla base delle risorse a disposizione – oltre che delle reali esigenze e delle aspettative dei fruitori⁴.

Per quanto riguarda il livello dei servizi on line offerti da Roma Capitale, a parte il già citato servizio di cambio di residenza (che sarà classificato di livello 4 a partire dal 2022), non si rilevano significativi cambiamenti nel 2021 rispetto all'anno precedente. La Tavola 8.7 riporta l'elenco e il livello dei servizi on line offerti da Roma Capitale, come censiti per l'Istat.

⁴ ACoS, Relazione Annuale 2020, Cap. 8, [Servizi On Line](#).



Tavola 8.7 I servizi on line di Roma Capitale per livello massimo di disponibilità on line

SERVIZI	2020	2021
Certificati anagrafici	4	4
Carta di identità	2	2
Cambio di indirizzo o residenza	3	3
Richiesta della tessera elettorale	1	1
Iscrizione/cancellazione all'albo dei presidenti/scrutatori di seggio	3	3
Contrassegno di invalidità	1	1
Assegno nucleo familiare	–	1
Permessi per costruire (SCIA, DIA)	2	2
SUE Sportello unico per l'edilizia	4	4
Richiesta certificati di destinazione urbanistica	3	3
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	4	4
Prenotazione servizi turistici	4	4
Contributo di soggiorno	4	4
Iscrizione asili nido	–	4
Mensa scolastica	–	4
Contributo trasporto scolastico	4	4
Concorsi pubblici	4	4
Iscrizione a corsi di formazione professionale	4	4
Servizio pagamento parcheggi	4	4
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	4	4
Contravvenzioni	4	4
Richiesta dei verbali degli incidenti stradali	1	1
SUAP - Sportello Unico per le Attività Produttive	4	4
Dichiarazione inizio attività produttiva (DIAP)	4	4
Bandi di gara	4	4
Imposta comunale sugli immobili (ICI/IMU)	4	4
Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (Ta.Ri)	4	4
Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP)	1	1
Servizi cimiteriali	1	1
Autorizzazioni ambientali	1	1

Nota: livello 1: visualizzazione/acquisizione informazioni; livello 2: download modulistica; livello 3: inoltro on line modulistica; livello 4: avvio e conclusione per via telematica dell'intero processo, compreso il pagamento on line se previsto.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE, U.O. STATISTICA E OPEN DATA.

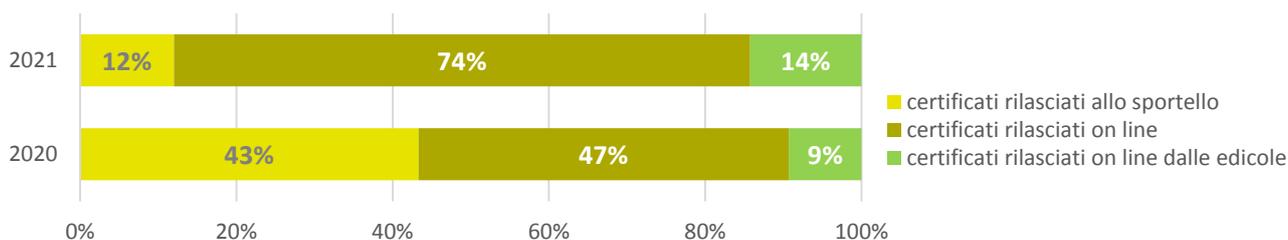
8.3 Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale

La prima procedura di emissione in modalità telematica a rilascio immediato di alcuni certificati anagrafici e di stato civile, altrimenti ottenibili agli sportelli municipali, è stata avviata da Roma Capitale nel 2010. Nel 2018, per semplificare e agevolare ulteriormente il ricorso al digitale, è stato abolito il pagamento dei diritti di segreteria. Queste misure, unitamente a una procedura economica e di semplice intuizione e all'ampliamento della tipologia dei certificati ottenibili on line, hanno fatto sì che, negli anni, il ricorso al digitale sia decisamente aumentato, in maniera ancora più evidente a causa delle chiusure e delle limitazioni agli spostamenti imposte per fronteggiare l'emergenza sanitaria del 2020.

Ancora a causa dell'emergenza, nel 2021 si registra una decisa flessione del numero di certificati rilasciati allo sportello rispetto a quelli rilasciati on line, mentre aumenta il ricorso alle edicole aderenti alla rete dei Certificati in edicola che, al prezzo di una piccola commissione, possono rilasciare gli stessi certificati ottenibili anche on line (Tavola 8.8).



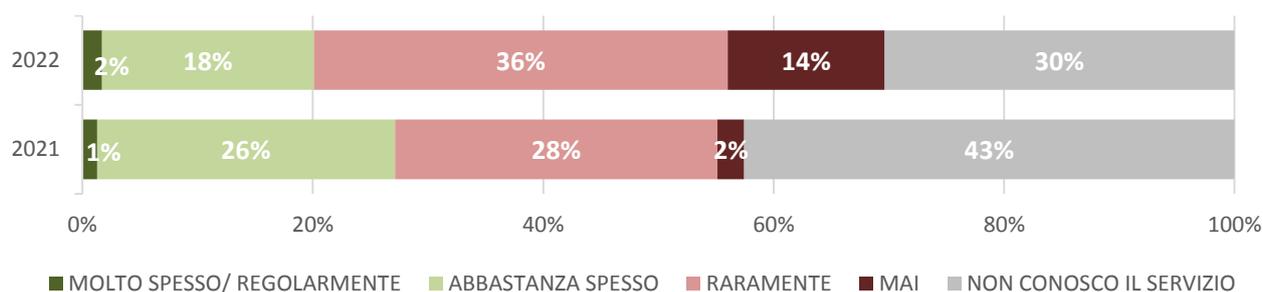
Tavola 8.8 Certificati anagrafici e di stato civile rilasciati on line e allo sportello



Nota: la comparazione è possibile solo per gli ultimi due anni in quanto l'indicatore è stato rettificato nel 2020.

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Tavola 8.9 Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale



Nota: base 5.760 rispondenti.

Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2021-2022.

Questo dato fa riflettere sull'opportunità di implementare questa rete, che si configura come un vero e proprio servizio di prossimità sul territorio, rendendola ancor più capillare, soprattutto in considerazione del fatto che l'accesso alla maggior parte dei servizi on line – tra cui quelli anagrafici – dal 2021 è possibile solo previa autenticazione “forte” all'area riservata del portale con SPID/CIE/CNS.

Secondo le rilevazioni ACOS nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e sei servizi pubblici locali a Roma, nell'ultimo anno è cresciuto il numero di romani che conoscono l'offerta di servizi on line messi a disposizione da Roma Capitale, pur non avendo occasione di utilizzarli. Contestualmente, aumenta leggermente la quota di coloro che vi ricorrono regolarmente o molto spesso, mentre le frequenze più diffuse restano quelle intermedie (raramente o abbastanza spesso; Tavola 8.9).

8.4 Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale

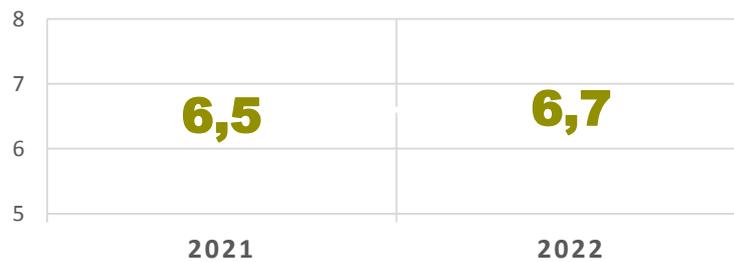
Voto medio, soddisfazione e rilevanza

Il voto medio sui servizi on line, registrato nell'edizione 2022 dell'Indagine ACOS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, è pari a 6,7, in rialzo di 0,2 punti dall'ultima rilevazione (Tavola 8.10). I servizi on line sono stati introdotti come un nuovo settore d'indagine a partire dal 2021, pertanto è possibile comparare solo gli ultimi due anni. Una prima valutazione sui servizi telematici di Roma Capitale era stata rilevata tramite un sondaggio on line aperto da maggio ad agosto 2021, dal quale era emerso che per un 65% degli utenti il servizio in generale fosse almeno sufficiente⁵.

⁵ [L'opinione dei romani sui Servizi On Line Sondaggio on line](#), ACOS, settembre 2021.



Tavola 8.10 Voto medio sui servizi on line di Roma Capitale



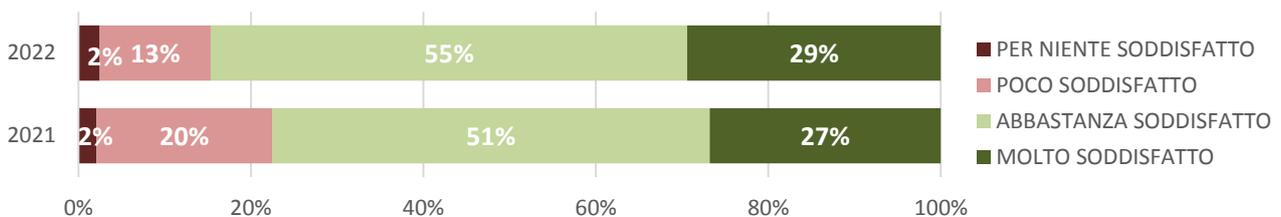
Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2021-2022.

La soddisfazione espressa dai cittadini romani è dunque in aumento rispetto allo scorso anno, con i soddisfatti che guadagnano un 6% in più a discapito degli insoddisfatti. La percentuale maggiore di insoddisfatti appartiene al gruppo di coloro che utilizzano i servizi on line meno spesso, mentre il voto più alto è stato attribuito da coloro che li utilizzano più frequentemente. Questa evidenza suggerisce l'ipotesi che il non utilizzo può essere causato da una difficoltà di accesso e usabilità che ne fa scendere il gradimento. Tuttavia, anche chi non ricorre mai al digitale lo ritiene molto/abbastanza rilevante nel 98% dei casi.

I cittadini romani hanno espresso una valutazione media sulla rilevanza dei servizi digitali pari a 7,89, non raggiungendo la soglia dell'8 che viene superata invece da quasi tutti gli altri servizi a eccezione di Palaexpo, Auditorium, taxi e sosta a pagamento. La quota di chi non ritiene i servizi on line rilevanti è più alta tra coloro che non li conoscono; in questo caso, può essere ragionevole ipotizzare che la mancata conoscenza derivi dalla non necessità di ricorrervi (Tavole 8.11-14).

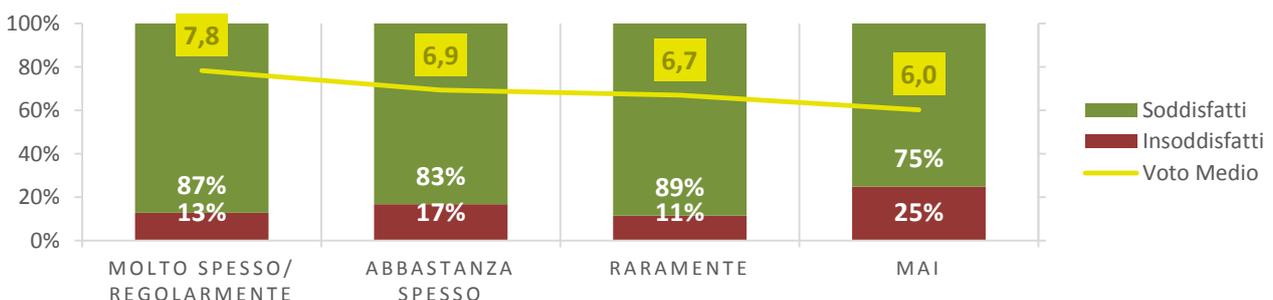
La domanda sulla rilevanza dei servizi è stata nuovamente inserita quest'anno nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita a Roma, dopo essere stata sospesa per alcuni anni; dalle prossime edizioni sarà pertanto possibile verificare se, all'aumentare della conoscenza e dell'utilizzo dei servizi, corrisponderà o meno anche un aumento della rilevanza percepita, oltre che del gradimento.

Tavola 8.11 Soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale



Nota: base rispondenti 3.309 per il 2021; 4.011 per il 2022.
Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA.

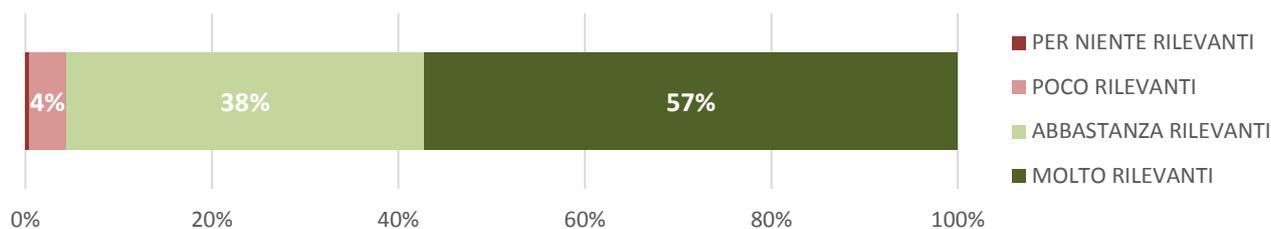
Tavola 8.12 Soddisfazione per i servizi on line di Roma Capitale per frequenza di utilizzo



Nota: base 4.011 rispondenti.
Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA 2022.



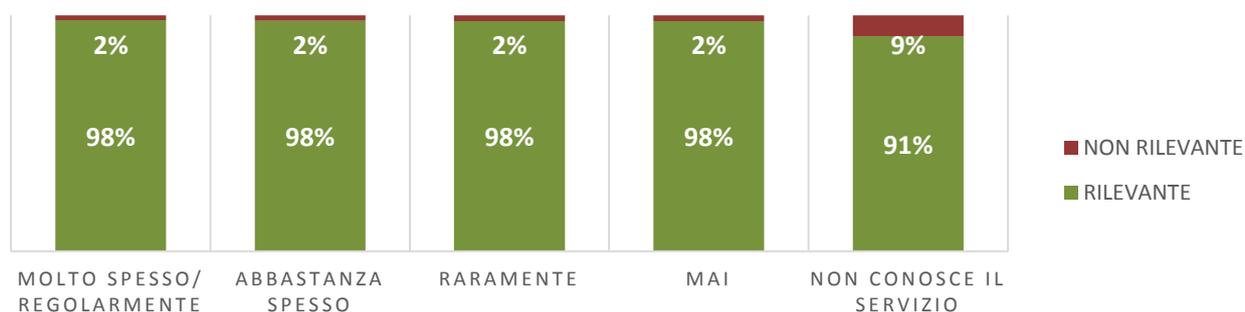
Tavola 8.13 Rilevanza dei servizi on line per la città



Nota: base 5.760 rispondenti.

FONTE: ACOS, QUALITA DELLA VITA 2022.

Tavola 8.14 Rilevanza dei servizi on line di Roma Capitale per frequenza di utilizzo e conoscenza



Nota: base 5.760 rispondenti.

FONTE: ACOS, QUALITA DELLA VITA 2022.

Segnalazioni

Dal 1° aprile 2021 è in funzione il nuovo sistema di segnalazione CzRM (Citizen Relationship Management) che sostituisce il SUS – Sistema unico di segnalazione, introdotto il 2 luglio 2019. Il CzRM è uno strumento di gestione dei reclami/segnalazioni che integra tutti i canali di contatto con l’Amministrazione Capitolina: URP, call center, moduli on line presenti nell’area riservata del portale (Casa Digitale del Cittadino, accessibile tramite SPID/CIE/CNS), mail/PEC e, in virtù di un accordo stipulato con Ama, il portale Ama e la Linea Verde Ama. Il processo di integrazione di tutti i sistemi di back-office dell’Ente e delle società partecipate è attualmente in corso.

L’obiettivo è quello di fornire agli utenti uno strumento interoperabile, automatizzato e personalizzato, di facile accesso, più efficace nell’indirizzare la lavorazione delle richieste e delle segnalazioni agli uffici competenti superando il nodo della “scarsa interazione tra le varie ‘anime’ di Roma Capitale”⁶.

Inoltre, l’implementazione coordinata dei sistemi informativi e dei servizi digitali di Roma Capitale e degli enti gestori dei servizi pubblici è una novità recentemente introdotta dal nuovo Regolamento sulla Governance delle Società e degli Organismi partecipati e sul controllo analogo ([DAC 19/2022](#)) che, alla luce del nuovo assetto della macrostruttura capitolina, modifica e integra l’indirizzo precedente ([DAC 27/2018](#)).

⁶ Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (ex), Ufficio gestione e sviluppo dei progetti di innovazione e trasformazione digitale, [Report attività comunicazione interna](#), gennaio 2021.



Le principali differenze tra il CzRM e il SUS sono:

- la riorganizzazione delle aree tematiche e delle tassonomie delle segnalazioni, che si riducono in maniera consistente a circa $\frac{1}{4}$ rispetto a quelle previste nel sistema precedente;
- l'aggiunta di alcune aree tematiche nuove e delle relative tassonomie, quali ad esempio "Gestione rifiuti e pulizia urbana", "Gestione dell'Ente", "Sanità e salute" e "Servizi municipali". Una novità importante consiste anche nell'introduzione della tassonomia "Servizi funebri e cimiteriali", all'interno dell'area tematica "Anagrafe e servizi civici".

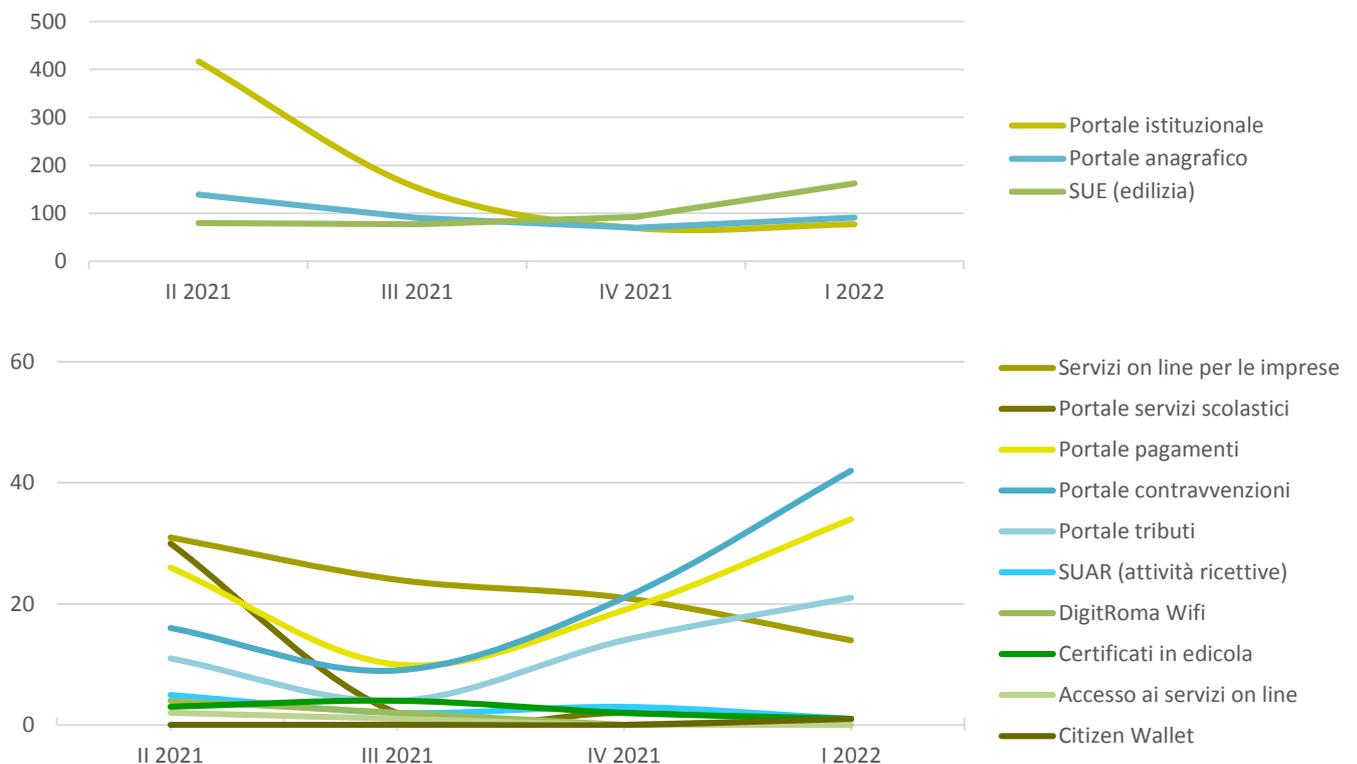
Il processo di razionalizzazione e riorganizzazione delle tassonomie, con l'eliminazione di voci doppie e ridondanti, ha sicuramente reso il sistema più razionale e snello, anche nella consultazione e lettura dei dati, ma meno particolareggiato.

Nell'ambito del digitale, ad esempio, non sono più distinguibili in maniera univoca le segnalazioni per difficoltà d'accesso ai vari servizi telematici rispetto, ad esempio, a quelle per disfunzioni/disservizi tecnici. Nel nuovo sistema, sono state soppresse le voci riguardanti le difficoltà d'accesso ai servizi on line: ora, le voci tassonomiche relative alle segnalazioni per i servizi on line sono più generiche e meno numerose.

Sul totale delle segnalazioni gestite tramite CzRM, la maggior parte viene assegnata alle strutture di competenza mentre le restanti vengono risolte al primo livello, cioè non necessitano di ulteriori interventi. Nel primo trimestre del 2022, le segnalazioni per i servizi digitali chiuse al primo livello sono state il 26% del totale.

L'andamento del numero di segnalazioni per i servizi on line gestite tramite il CzRM negli ultimi quattro trimestri mostra una curva discendente generalizzata per quasi tutte le voci tassonomiche considerate, a eccezione del SUE, Servizi Unificati per l'Edilizia, e dei portali pagamenti, tributi e contravvenzioni, che tra la fine del 2021 e il 2022 subiscono un sensibile aumento (Tavola 8.15).

Tavola 8.15 Le segnalazioni per i servizi digitali (trimestri)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA ROMA CAPITALE.



Per quanto riguarda i servizi per l'edilizia, a partire da gennaio 2022 i procedimenti SCIA e le richieste di permesso per costruire possono essere inoltrati esclusivamente on line tramite piattaforma, e non più tramite invio di documentazione cartacea o per posta elettronica certificata. Dal 29 novembre 2021, anche i preavvisi e i verbali di accertamento delle violazioni stradali in materia di sosta possono essere pagati solo on line e non più tramite bollettino postale, in quanto integrati nel nodo PagoPA. In entrambi i casi, un maggior impulso alla digitalizzazione dei servizi ha coinciso con un aumento delle segnalazioni, come l'introduzione della modalità di registrazione "forte" (SPID/CIE/CNS) per l'accesso all'area riservata del portale, a gennaio 2021, aveva coinciso con un'impennata di segnalazioni, poi rientrata su numeri più contenuti.

Le opinioni degli utenti sul nuovo sistema integrato di segnalazione, raccolte nell'ambito di un sondaggio e un'indagine ACoS condotti nel 2021⁷, mettono in luce in particolare la "farraginosità" della procedura di segnalazione on line tramite portale, ritenuta dispersiva e poco intuitiva; soprattutto, se ne sottolinea la mancanza di riscontro per il cittadino, con l'assenza di feedback, scarsa puntualità e incertezze sui tempi di risposta: la gestione delle segnalazioni, infatti, attualmente si limita "alla sola presa in carico e lavorazione, senza restituzione di fine lavorazione e di chiusura all'utenza segnalante"⁸.

La panoramica sulla disponibilità di servizi digitali a Roma, nella cornice di una transizione digitale che si sta velocemente realizzando a livello mondiale, ha messo in luce alcune evidenze. In primo luogo, ferma restando la difficoltà nel misurare l'effettiva "maturità digitale" delle amministrazioni per la mancanza di un approccio univoco e per l'estrema granularità dei dati raccolti, l'offerta digitale capitolina sembra comunque adeguata alle prospettive comunitarie e globali.

È altresì difficile, per gli stessi motivi, valutare l'impatto concreto dell'e-government sulla realtà quotidiana degli individui, delle famiglie e delle imprese, cioè quanto tali iniziative si traducono effettivamente in una migliore erogazione dei servizi a favore degli utenti finali, considerando le difficoltà che questi ultimi possono avere nell'accesso ai sistemi digitali, il diverso livello di alfabetizzazione digitale nonché il grado di fiducia riposta nelle nuove tecnologie per quanto riguarda la violazione della privacy e la trasparenza nell'utilizzo dei dati da parte dei governi.

D'altra parte, si conferma che gli utenti premiano le procedure telematiche semplici, intuitive ed economiche ricorrendovi più volentieri rispetto alla soluzione fisica, riducendo gli spostamenti, e quindi i consumi, oltre che le attese in fila agli sportelli. In ogni caso, è auspicabile che la modalità digitale sia e resti una valida alternativa alla soluzione fisica, e non l'unica.

Un approccio realistico alla trasformazione digitale da parte delle amministrazioni locali e centrali che non sia percepito come imposto "dall'alto verso il basso", dovrebbe quindi tenere conto di questi fattori, quali l'impatto effettivo degli strumenti digitali sulla qualità di vita delle persone, nonché il gradimento e il feedback dei fruitori anche sulla base del loro livello di fiducia nelle tecnologie digitali.

⁷ Servizi On Line, Indagine ACoS 2021: https://www.agenzia.roma.it/documenti/schede/cati_cawi_sol1.pdf;
Servizi On Line, Sondaggio ACoS 2021: https://www.agenzia.roma.it/documenti/schede/sondaggio_sol1.pdf.

⁸ https://www.comune.roma.it/web-resources/cms/documents/Relazione_Performance_2020_a.pdf.



8.5 Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi

La disponibilità di wi-fi nelle aree pubbliche a uso libero e gratuito per tutti (esclusi gli accessi, anche gratuiti, messi a disposizione da altri enti o da esercizi commerciali) è uno degli indicatori chiave di digitalizzazione delle città e rientra nel Quadro globale degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Parallelamente a un utilizzo sempre più intenso e frequente dei dispositivi mobili, le amministrazioni locali sono tenute a favorire l'accesso alla rete internet libera e gratuita secondo modalità definite in apposite Linee guida governative, cioè a erogare un servizio pubblico efficiente e funzionale che sia in grado di soddisfare le nuove esigenze legate all'evoluzione tecnologica.

Roma Capitale offre una rete pubblica di punti di accesso wi-fi, chiamata DigitRoma Wi-Fi, che permette a tutti i cittadini e i visitatori di collegarsi gratuitamente a internet, ventiquattr'ore su ventiquattro, per un massimo di quattro ore nell'arco di una stessa giornata e con un traffico illimitato di dati consentito. L'accesso è subordinato all'autenticazione dell'account.

La rete pubblica capitolina, i cui primi hotspot sono stati collaudati nel 2014, è in forte incremento soprattutto in questi ultimi due anni. Ad oggi, le sedi dotate di hotspot attivi su tutto il territorio sono 567, per un totale di oltre 1.600 hotspot tra interni (indoor) ed esterni (outdoor), il 40% in più rispetto al 2019.

L'implementazione della rete pubblica wi-fi è anche uno degli obiettivi indicati nei documenti di programmazione dell'Amministrazione Capitolina, con un impegno di spesa di circa 82mila euro per l'estensione degli access point da qui al 2024. L'enorme estensione del territorio di Roma, di cui l'80% coperto da verde o agricolo, rende difficile il confronto con altre realtà urbane nonché impossibile giudicare la bassa densità di copertura, pari a una media di 0,9 hotspot per km². Naturalmente, i punti di accesso sono garantiti nei luoghi di prossimità come le scuole, le Biblioteche e gli uffici municipali in tutti e 15 i Municipi, ma la loro concentrazione è molto più alta nelle zone centrali a più intensa frequentazione di city user, anche occasionali, e turisti.

Proseguendo l'interesse verso il digitale – maturato soprattutto negli ultimi anni con diversi approfondimenti sull'offerta digitale capitolina e l'inserimento dei servizi on line tra i settori oggetto dell'indagine annuale sulla qualità della vita – l'ACoS ha deciso di condurre un monitoraggio indipendente di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi, uno dei 63 servizi on line attualmente compresi nella sezione dedicata del portale istituzionale di Roma Capitale, ispezionando 100 sedi dislocate su tutto il territorio.

Il monitoraggio ha avuto l'obiettivo di verificare la funzionalità della rete pubblica a Roma sulla base di dimensioni quali la stabilità, la velocità e la riconoscibilità, con segnalazione da parte degli ispettori anche di eventuali difficoltà d'accesso riscontrate. Il risultato è una torta spaccata esattamente in due, con la metà delle sedi funzionanti o parzialmente funzionanti e l'altra metà non funzionanti o non presenti tra le reti disponibili; l'esito non pienamente ottimale pone la necessità, da una parte, di intervenire dove sono state riscontrate le criticità maggiori, dall'altra di strutturare un monitoraggio permanente che consenta di verificare periodicamente la funzionalità del servizio offerto.



L'offerta di wi-fi pubblico a Roma

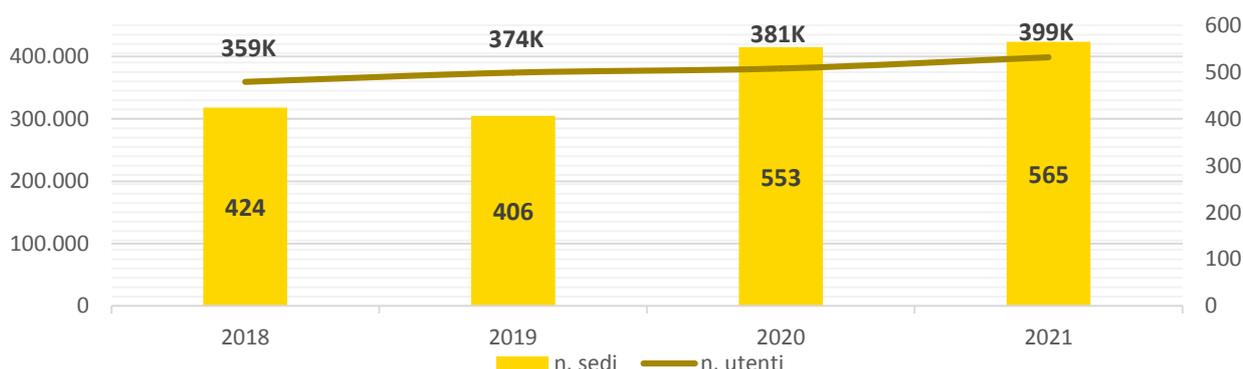
Il progetto di una rete internet ad accesso pubblico e gratuito messa a disposizione dalle amministrazioni locali viene avviato a Roma nel 2010 nell'ambito dell'iniziativa nazionale Free Italia WiFi, di cui la Città Metropolitana è stata uno degli enti capofila. Roma Capitale vi aderisce con [DGCa 54/2014](#) e, nello stesso anno, vengono collaudati i primi 20 hotspot presso altrettanti istituti scolastici; tra il 2016 e il 2018 vengono attivati 21 hotspot ai Musei Capitolini, mentre un nuovo impulso arriva nel 2019 con 80 nuovi hotspot attivati presso le sedi municipali e alcuni musei. Nel 2020 vengono attivati oltre 140 hotspot di cui 11 presso le principali stazioni del trasporto pubblico, grazie a un accordo con il settore ICT di ATAC; infine, nel 2021 sono stati collaudati in totale 96 nuovi hotspot, che sono andati a coprire in particolare le sedi delle Biblioteche comunali fino a quel momento non raggiunte dal servizio⁹.

Il dominio (REALM) della rete capitolina è @digitroma.it. Gestore del servizio per conto dell'Amministrazione Capitolina inizialmente è stato Olivetti S.p.A., gruppo Telecom Italia Digital Solution, incaricato fino al 30 giugno 2018, ovvero fino al completamento della migrazione dei servizi di connettività affidati verso il nuovo Sistema Pubblico di Connettività (cosiddetto SPC2) e il nuovo fornitore, la società Fastweb S.p.A. La struttura amministrativa responsabile è la Direzione Infrastrutture Fisiche ICT del Dipartimento Trasformazione Digitale.

L'accesso alla rete pubblica capitolina è consentito tramite diverse modalità: on line, con creazione di un account; chiamata a un numero verde, che identifica il numero di cellulare del chiamante e al quale occorre indicare nome, cognome ed e-mail; le proprie credenziali SPID.

La nuova piattaforma di accesso al servizio (una pagina web che contiene il modulo di autenticazione e registrazione, la mappa georeferenziata degli hotspot sul territorio, le FAQ e il contatto e-mail per informazioni e segnalazioni) si chiama Captive Portal DigitRoma WiFi ed è stata rilasciata il 3 maggio 2018. Da allora è possibile monitorare il numero di utenti che si sono registrati al portale, che risulta essere in tendenziale costante crescita fino ai quasi 400mila del 2021 (Tavola 8.16).

Tavola 8.16 Numero di sedi attive e utenti della rete DigitRoma WiFi



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA E RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

⁹ La disponibilità di wi-fi nelle aree pubbliche, calcolata sulla base del numero di punti di accesso offerti dalle amministrazioni cittadine a uso libero e gratuito per tutti, è uno degli indicatori chiave di performance relativi all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle città e rientra nell'obiettivo 9.c del Quadro globale degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030: *Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile*. [Rec. ITU-T Y.4901/L.1601 \(06/2016\)](#); <https://unstats.un.org/sdgs/indicators/indicators-list/>.



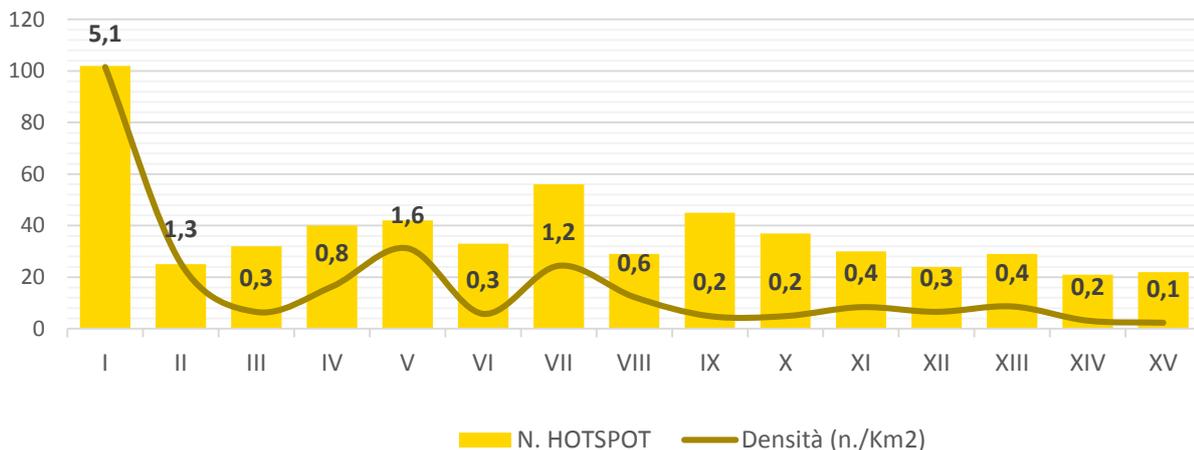
Secondo gli ultimi dati rilasciati da Roma Capitale a marzo 2022, le sedi dotate di hotspot attivi sul territorio cittadino risultano essere 567, più altre 5 in fase di attivazione/riattivazione o programmate, il 40% in più rispetto al 2019. Di queste, la maggior parte (388) è localizzata presso istituti scolastici, sedi istituzionali centrali e municipali, 39 presso le biblioteche, 38 presso le sedi museali e inoltre presso stazioni del trasporto pubblico, centri sociali, mercati, Punti Roma Facile e Punti Informativi Turistici.

Sebbene siano distribuiti su tutto il territorio cittadino, i punti d'accesso si concentrano principalmente al centro, nel I Municipio, dove la densità (numero di sedi per km²) è molto al di sopra della media cittadina che si attesta sullo 0,9. Al di fuori del primo, la densità scende negli altri Municipi (Tavola 8.17).

Questo scostamento tra le zone centrali e quelle più esterne non costituisce di per sé una criticità. Si considerino, infatti, la grande estensione del territorio di Roma insieme all'ampiezza delle sue aree agricole, scarsamente popolate e comunque poco frequentate, rispetto ai flussi di turisti e city user che si spostano quotidianamente al Centro. Una bassa densità non è, pertanto, un valore intrinsecamente negativo, indice di una scarsa qualità dell'offerta, ma può essere utile a individuare, in relazione ad altri indicatori, le possibili aree non raggiunte dal servizio.

Il quadro normativo di riferimento in Italia per le Pubbliche Amministrazioni è il CAD, il Codice per l'Amministrazione Digitale, dove si stabilisce che le pubbliche amministrazioni, per facilitare la libera circolazione dei flussi di informazione e la fruizione di servizi on line a fronte di una richiesta sempre crescente da parte dei cittadini, *favoriscano la disponibilità di connettività alla rete presso gli uffici pubblici e altri luoghi pubblici, in particolare nei settori scolastico, sanitario e di interesse turistico*¹⁰. Le modalità con cui le amministrazioni locali mettono a disposizione della cittadinanza il servizio di accesso a internet sono determinate dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale)¹¹.

Tavola 8.17 Numero di sedi hotspot DigitRoma WiFi e densità, per Municipio (2022)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPEN DATA E DATI UFFICIO STATISTICA DI ROMA CAPITALE.

¹⁰ [Dlgs 7 marzo 2005, n. 82](#), testo coordinato (ultimo aggiornamento il 31 dicembre 2021), art. 8-bis "Connettività alla rete Internet negli uffici e luoghi pubblici".

¹¹ Si veda lo Schema di [Linee guida per l'erogazione del servizio pubblico Wi-Fi free](#), predisposto nel 2020 dopo un periodo di consultazione, una cornice di riferimento normativo e tecnologico che enuclea tutte le indicazioni relative agli standard di sicurezza, configurazione della rete, identificazione degli utenti e sistemi di monitoraggio sul funzionamento degli access point.



Box 8.1 - Hotspot wi-fi comunali nelle altre città

Tutte le grandi città, italiane e internazionali, offrono una rete di punti di accesso a internet pubblici gratuiti messi a disposizione di residenti e turisti dalle amministrazioni cittadine, anche se con delle differenze nelle modalità di erogazione del servizio, soprattutto in relazione al traffico di dati e al numero di ore di navigazione consentite.

*A **Milano**, dove sono installati circa 600 access point outdoor (Open WiFi Milano) e altri 500 circa access point all'interno delle varie sedi comunali, utilizzati sia dai dipendenti pubblici che dai cittadini, non ci sono limiti nell'utilizzo di dati né di orario, al contrario di Roma dove sono consentite massimo quattro ore di collegamento al giorno.*

*Anche **Firenze** vanta un'ampia copertura di internet pubblico gratuito, ma con un tetto al traffico giornaliero di dati consentito pari a 500 Megabyte (Mb), mentre l'orario è illimitato. A **Torino**, le ore di connessione consentite sono 10 con un limite di 750 Mb, mentre **Bologna** non pone alcun limite né sull'orario, né sul traffico dati.*

*Sullo scenario internazionale, tra le grandi capitali europee spicca **Berlino**, la cui rete wifi urbana è composta da circa 2mila punti di accesso libero e gratuito presso i principali luoghi di interesse turistico, negli uffici e nelle sedi comunali, nei musei, nelle scuole e nelle biblioteche. L'amministrazione cittadina ha inoltre stipulato accordi con quattro diversi partner per estendere il numero di hotspot pubblici anche in altri luoghi, come le stazioni della metropolitana e ferroviarie, per un totale di circa 5.000 hotspot. A Berlino come a **Madrid** la connessione è consentita illimitatamente sia per numero di ore, sia per traffico dati, a differenza di **Parigi** dove le ore consentite sono due.*

*A **Londra**, nel solo distretto dello Square Mile, il "miglio quadrato" cuore pulsante economico e finanziario della City, sono installati 156 punti di accesso pubblici e gratuiti per tutti, residenti, lavoratori e visitatori, fruibili su base illimitata sia di tempo sia di traffico dati.*

Oltre al servizio offerto direttamente dall'amministrazione comunale, a Roma come in altre grandi città è presente una trama diffusa di access point resi disponibili da altri enti e istituzioni.

Nella provincia di Roma, in aggiunta agli hotspot DigitRoma WiFi, risultano attivi 1.067 "nodi" della rete WiFimetropolitano della Città Metropolitana, che nella Capitale sono dislocati tra ASL, ospedali, caserme, sedi istituzionali e altre strutture afferenti a soggetti pubblici o privati che abbiano scelto di far parte della "community"¹².

Roma Capitale ha inoltre aderito nel 2021 al Progetto nazionale Piazza Wifi Italia per l'accesso libero e gratuito a internet¹³, promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico, attraverso il quale le amministrazioni mettono a disposizione la connettività e l'alimentazione elettrica, mentre la verifica delle aree di copertura, l'installazione e la manutenzione delle reti e degli apparati spettano al gestore Infratel Italia. La rete capitolina

¹² <http://www.mappawifi.cittametropolitanaroma.it/#nodes>.

¹³ [DGCa n. 107/2021](#). L'iniziativa rientra nel Piano Roma Smart City ([DGCa n. 45/2021](#)).



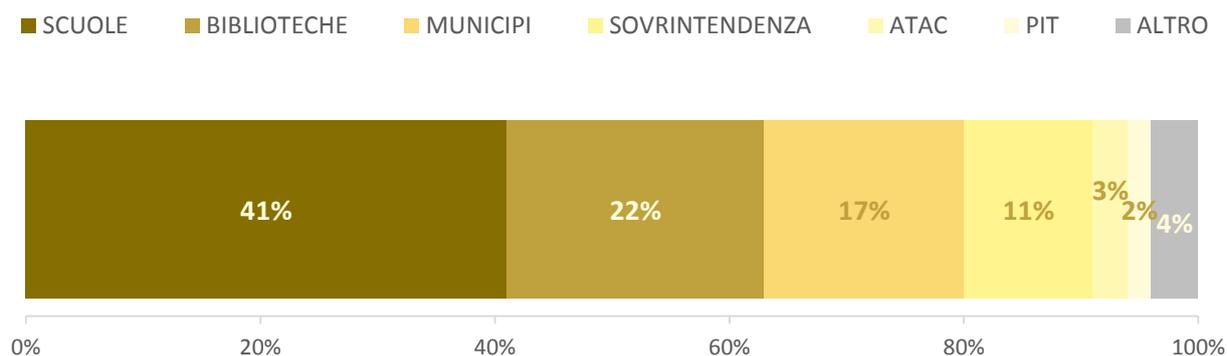
integrata nel progetto Piazza Wifi Italia conta oltre 100 access point di cui 56 presso le Scuderie del Quirinale e 31 presso la Galleria Nazionale di Belle Arti.

La Regione Lazio, infine, dopo la chiusura delle consultazioni il 10 maggio 2022, ha presentato la nuova Agenda Digitale del Lazio, una cornice strategica per la programmazione e la realizzazione di interventi di trasformazione digitale. Tra le principali azioni previste entro il 2026 c'è il completamento e lo sviluppo di Free LazioWiFi, un'infrastruttura tecnologica che consentirà a tutti di disporre di wi-fi veloce, gratuito, disponibile 24h/24h e senza registrazione, coprendo l'intero territorio a partire da scuole, parchi, piazze, luoghi di cultura, aziende ospedaliere ed edifici pubblici¹⁴.

Risultati del monitoraggio ACoS di qualità erogata

Allo scopo di verificare la funzionalità delle 567 sedi hotspot DigitRoma WiFi disponibili sul territorio capitolino, risultanti attive all'ultimo aggiornamento di marzo 2022, l'ACoS ha svolto dal 1° aprile al 14 maggio 2022 il monitoraggio di 100 punti di accesso distribuiti in tutti i Municipi in base alle diverse tipologie di strutture: musei, biblioteche, sedi istituzionali, scuole, stazioni del trasporto pubblico e altri luoghi pubblici (Tavola 8.18).

Tavola 8.18 Campione degli hotspot DigitRoma Wi-Fi monitorati, per struttura



FONTE: ACOS 2022.

Il monitoraggio è stato composto dalle seguenti fasi:

- **DISCOVERY** (presenza) della rete: individuazione del punto di accesso e ricerca del segnale più forte;
- **AUTENTICAZIONE**: creazione dell'account e invio delle credenziali di accesso;
- **CONNESSIONE** (associazione) alla rete;
- **TEST DI VELOCITÀ** sia in download sia in upload;
- **STABILITÀ** della rete, con verifica della corretta visualizzazione di contenuti in diversi formati (pagine html e con codice Javascript, pdf, streaming video, mappe);
- **RICONOSCIBILITÀ** del punto di accesso, attraverso la verifica della presenza o meno di un cartello informativo con il logo della rete nella prossimità del punto indicato.

¹⁴ https://agendadigitalelazio.lazioinnova.it/app/uploads/2022/05/Agenda-Digitale-maggio-2022_WEB.pdf.



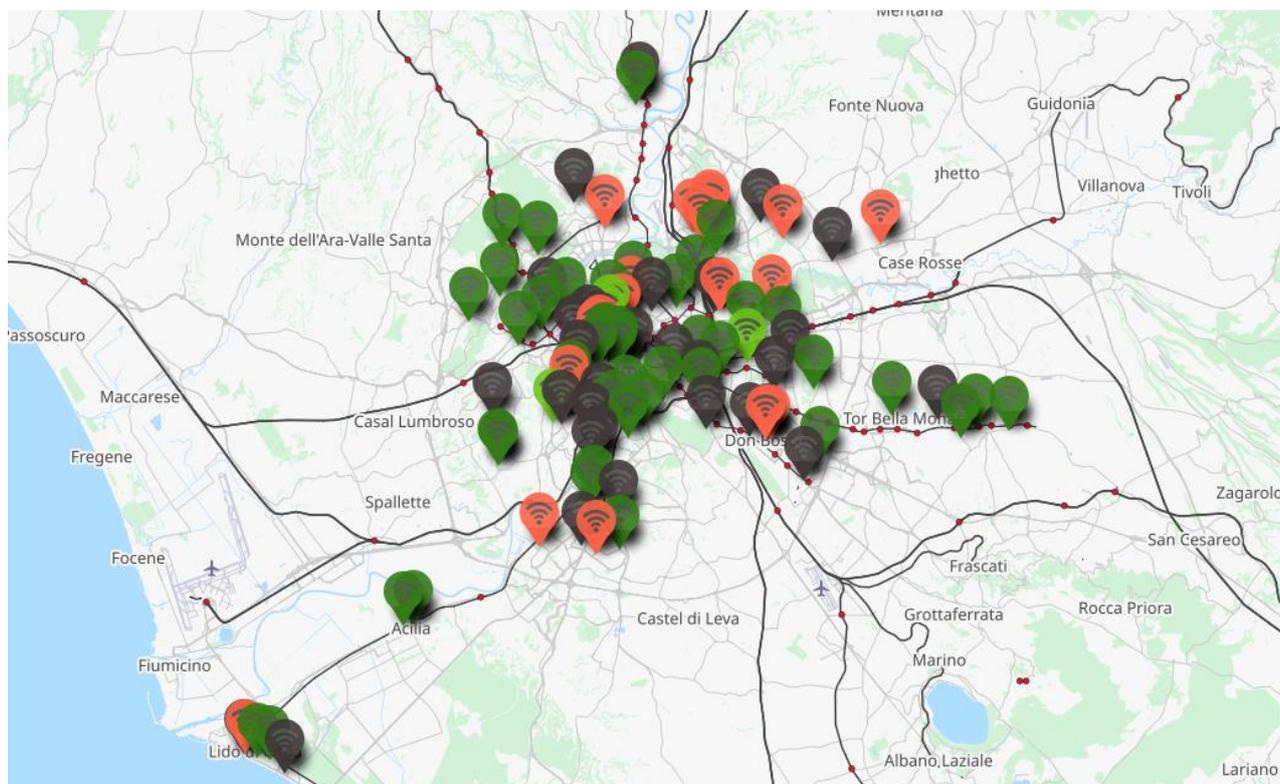
Gli ispettori ACoS hanno inoltre segnalato, in fase di autenticazione, i casi in cui sono state riscontrate difficoltà d'accesso attraverso identità digitale SPID.

La Tavola 8.19 mostra la mappa delle sedi ispezionate, mentre nelle Tavole dalla 8.20 alla 8.23 sono rappresentati gli esiti del monitoraggio per tipologia di struttura e Municipio, sulla base della seguente griglia:

FUNZIONANTE	Rete stabile senza disconnessioni, ovvero con disconnessioni ma possibilità di riconnettersi.
PARZIALMENTE FUNZIONANTE	Rete non stabile, con disconnessioni e difficoltà a riconnettersi.
NON FUNZIONANTE	Rete presente nella lista delle reti wi-fi disponibili, ma impossibile accedere.
NON PRESENTE	Rete non presente nella lista delle reti disponibili.

La percentuale di difficoltà di accesso con SPID, nei casi rilevati e segnalati dagli ispettori ACoS, è calcolata sul numero di hotspot funzionanti e parzialmente funzionanti, mentre la percentuale di presenza del cartello è calcolata sul numero totale degli hotspot ispezionati.

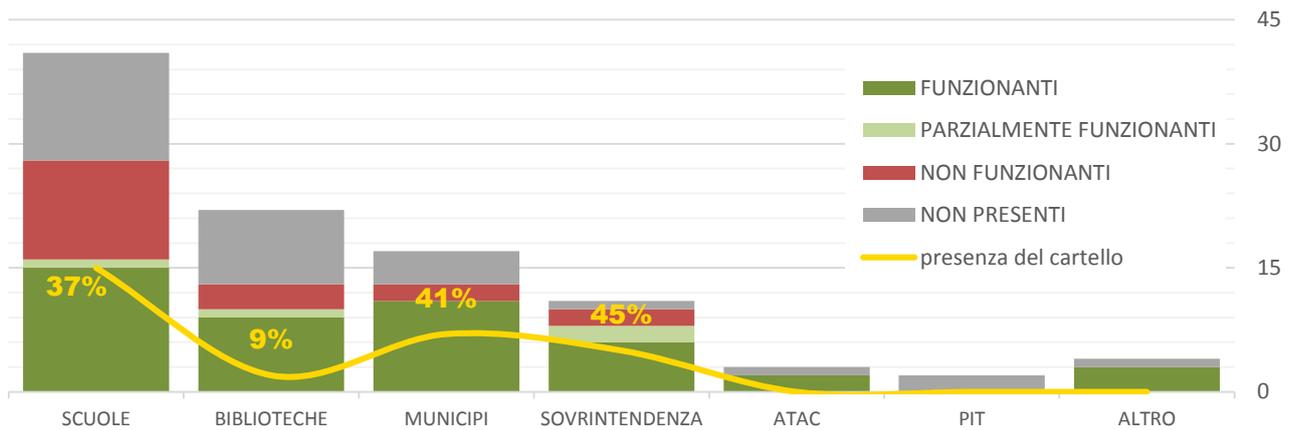
Tavola 8.19 Mappa delle sedi DigitRoma Wi-Fi ispezionate



Nota: la mappa interattiva, con gli esiti in dettaglio per ciascuna sede ispezionata, è consultabile all'indirizzo: <https://www.agenzia.roma.it/it-schede-975-monitoraggio-digitroma-wi-fi-2022>.

FONTE: ACOS 2022.

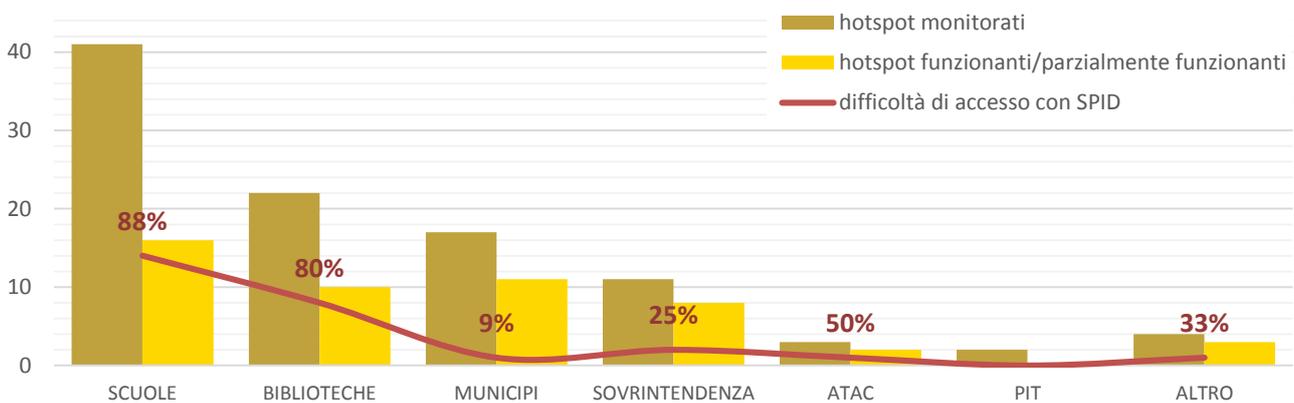
Tavola 8.20 Esiti del monitoraggio DigitRoma Wi-Fi, per struttura



Nota: nella voce "altro" rientrano altre sedi istituzionali (Dipartimenti, Assessorati) e un mercato.

FONTE: ACOS 2022.

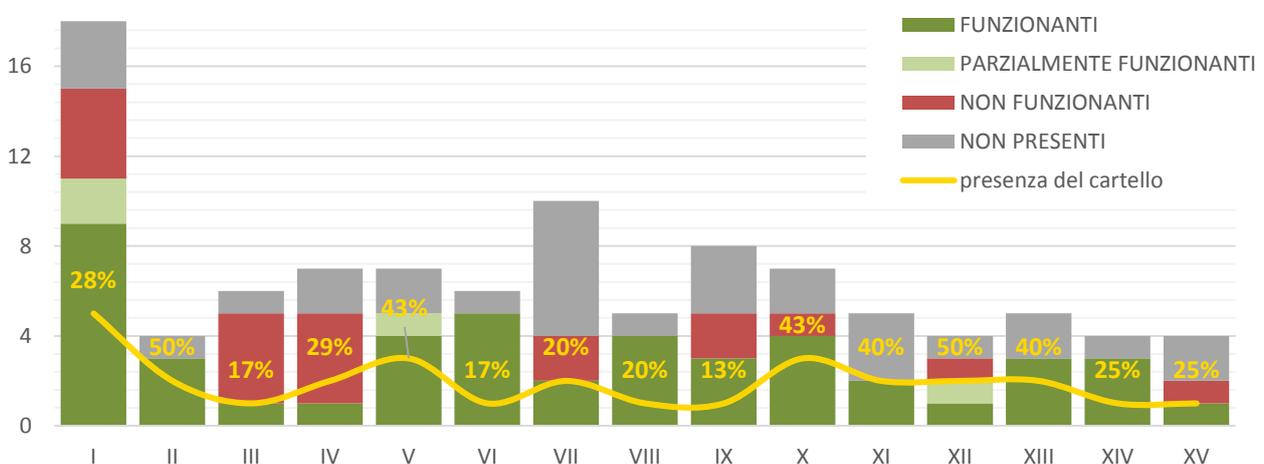
Tavola 8.21 Difficoltà di accesso con SPID, per struttura



Nota: nella voce "altro" rientrano altre sedi istituzionali (Dipartimenti, Assessorati) e un mercato.

FONTE: ACOS 2022.

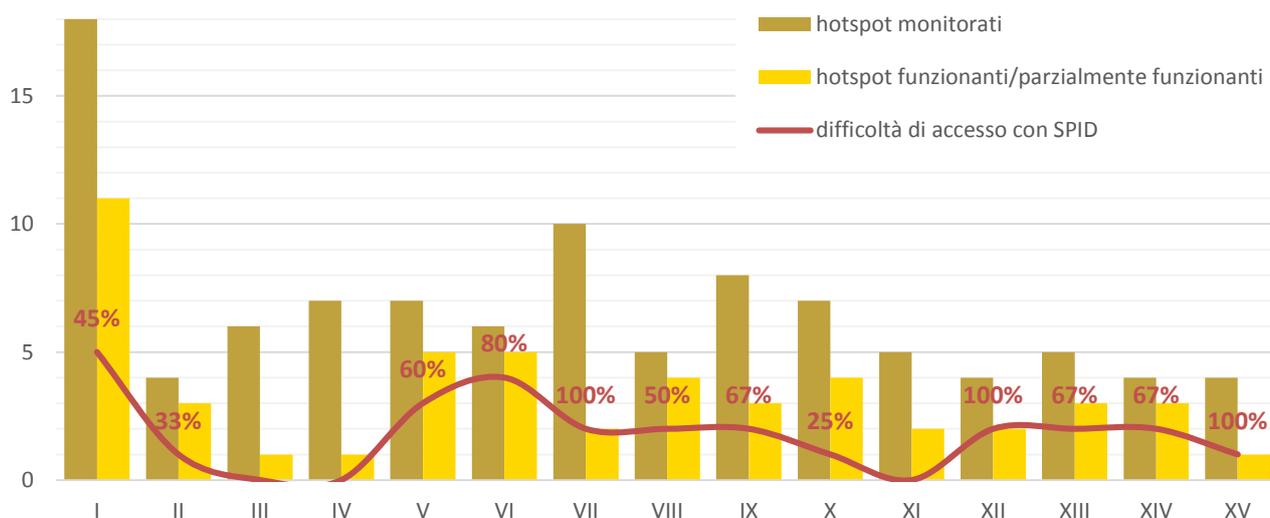
Tavola 8.22 Esiti del monitoraggio DigitRoma Wi-Fi, per Municipio



FONTE: ACOS 2022.



Tavola 8.23 Difficoltà di accesso con SPID, per Municipio

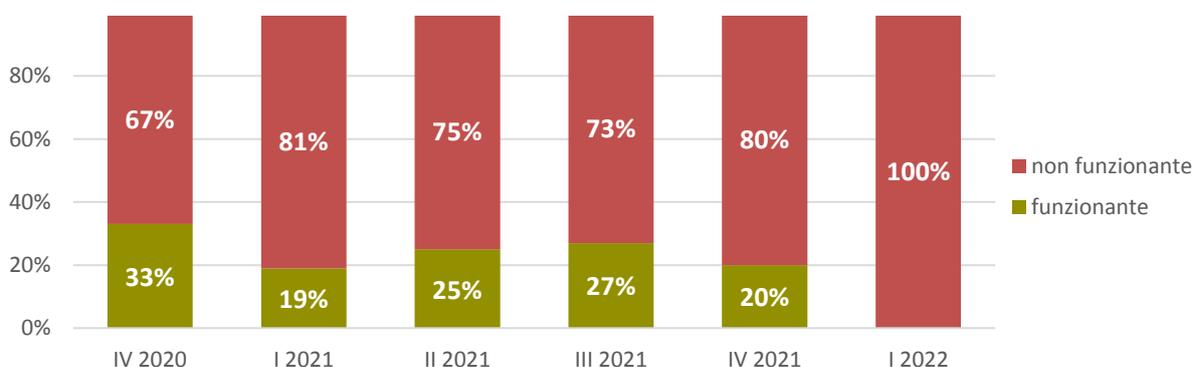


FONTE: ACOS 2022.

Sul totale degli hotspot monitorati, ne è risultata funzionante o parzialmente funzionante esattamente la metà: la connessione è stata possibile presso 50 sedi su 100. Nel 19% dei casi, la rete DigitRoma Wi-Fi compariva tra le reti disponibili ma è stato impossibile connettersi. In nessuno di questi casi è stato fornito un numero o un indirizzo e-mail per ricevere assistenza o segnalare un eventuale guasto. Nel 31% dei casi, invece, la rete pubblica capitolina non era presente nell’elenco delle reti disponibili.

Nel caso dei PIT, l’esito di questo monitoraggio conferma quello dei monitoraggi di qualità erogata condotti dall’ACoS per il Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda sui servizi di informazione turistica gestiti da Zètema Progetto Cultura srl nelle more del Contratto di Servizio 2020-2022, in seguito ai quali, nel primo trimestre 2022, si è riscontrato lo 0% di funzionalità degli hotspot presenti presso i Tourist Infopoint (Castel Sant’Angelo, Fori Imperiali, Termini, via Minghetti), in nessun caso con la rete DigitRoma Wi-Fi presente tra le reti disponibili (Tavola 8.24).

Tavola 8.24 Funzionalità degli hotspot presso i Tourist Infopoint di Roma Capitale (trimestri)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU MONITORAGGIO ZÈTEMA-TURISMO.



La riconoscibilità della rete è un fattore piuttosto critico. La presenza di un cartello recante l'apposito logo, che indica nell'area circostante l'esistenza di una rete pubblica, è stata riscontrata in 29 casi su 100.

Analizzando i risultati del monitoraggio per struttura, le sedi più riconoscibili sono quelle afferenti alla Sovrintendenza Capitolina (45% dei casi), ai Municipi (41%) e agli istituti scolastici (37%). I punti di accesso meno riconoscibili sono quelli ospitati presso le Biblioteche, dove il cartello è stato riscontrato in sole due sedi sulle 22 monitorate (Franco Basaglia e Galline Bianche, XIV e XV Municipio). Per nessuna tipologia di struttura monitorata, l'indicatore della riconoscibilità ha superato il 50%.

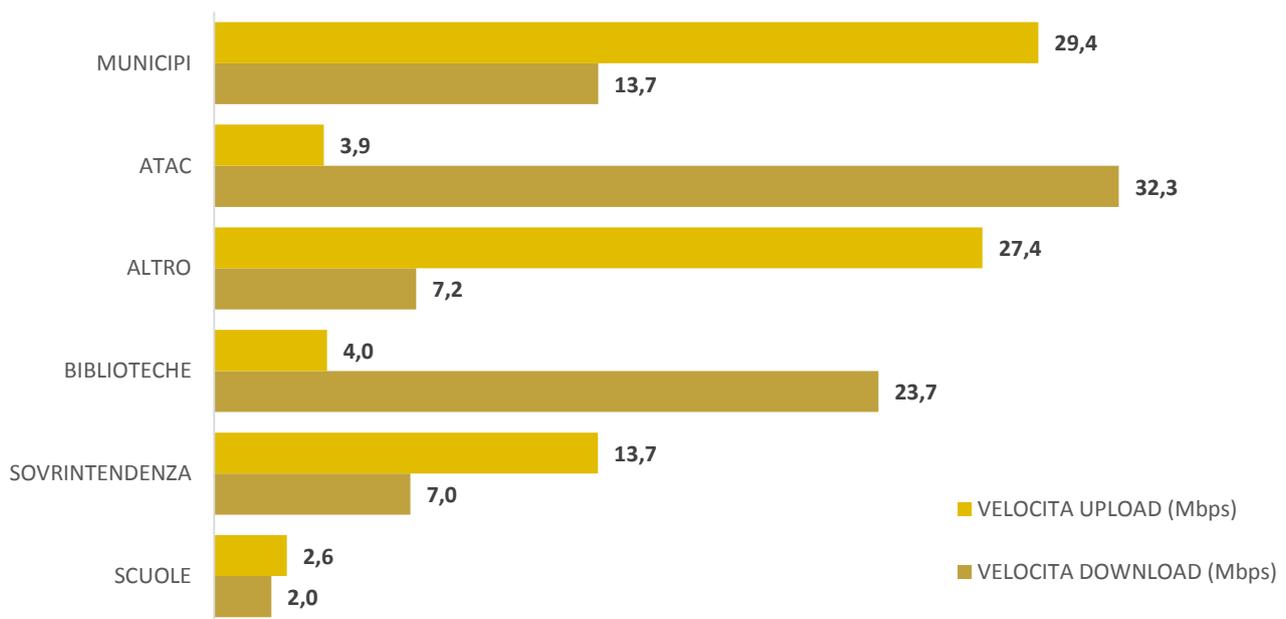
In due casi (Casina dell'Orologio e la sede del XIV Municipio in piazza Santa Maria della Pietà) gli ispettori ACoS hanno segnalato l'assenza del cartello, indicando tuttavia che l'ingresso principale non era raggiungibile a causa di lavori.

A livello municipale, i risultati migliori in termini di riconoscibilità delle sedi sono stati registrati nel II e nel XII Municipio, dove il cartello è stato rilevato nella metà dei casi. Il I Municipio ha un tasso di riconoscibilità pari al 28%, con 5 sedi provviste di cartello informativo sulle 18 monitorate.

L'accessibilità alla rete è un altro fattore di criticità riscontrato nel corso del monitoraggio. Gli ispettori ACoS hanno segnalato difficoltà di accesso (in particolare tramite identità digitale SPID) in 27 casi su 100, soprattutto presso le scuole e le Biblioteche (sul tema, si veda il Box 8.2).

Per quanto riguarda, infine, la velocità di connessione sia in download sia in upload, la velocità media rilevata è stata di 14,3 Megabyte per secondo in download e di 13,5 in upload. Le sedi municipali sono quelle presso cui è stata registrata la velocità media maggiore (21,6 Mbps), mentre nelle scuole è stata rilevata la velocità media più bassa (2,3 Mbps, Tavola 8.25).

Tavola 8.25 Velocità di navigazione, per struttura



Nota: in due casi riguardanti una struttura Atac e una della Sovrintendenza non è stato possibile eseguire lo speed test, per cause non riconducibili alla mancata funzionalità dell'hotspot.

FONTE: ACOS 2022.



Conclusioni

Il monitoraggio indipendente svolto dall'ACoS ha voluto restituire un'istantanea della funzionalità della rete pubblica DigitRoma Wi-Fi. Le ispezioni sono state eseguite con metodo "one shot", cioè gli ispettori sono stati inviati sui luoghi indicati *una volta sola* e non sono stati previsti ulteriori controlli nei casi in cui gli hotspot fossero risultati non funzionanti o non presenti. Gli esiti non possono pertanto essere considerati definitivi, seppure completi, ma andrebbero rilevati a cadenza periodica, per esempio quadrimestrale, attraverso un monitoraggio che consenta di verificare in maniera strutturata la funzionalità del servizio erogato.

Alla luce di queste risultanze, le principali criticità riscontrate e le possibili soluzioni da adottare possono essere così riassunte:

- scarsa funzionalità della rete, con il 50% degli hotspot monitorati non funzionanti o non presenti; *Strutturare un monitoraggio permanente a cadenza periodica, in grado di fornire dati utili e aggiornati al fine di intervenire sulle criticità riscontrate in maniera mirata e tempestiva;*
- scarsa riconoscibilità della rete, per la mancanza, nella maggior parte dei casi, del cartello che ne indica la presenza. Questa carenza è particolarmente evidente nelle Biblioteche; *Dotare ogni sede dell'apposito cartello con il logo, ben visibile nell'area di azione dell'hotspot (50-100 metri dal punto sorgente), in tutte le strutture e in tutti i Municipi, con particolare attenzione al Centro storico dove transita il maggior numero di potenziali utenti;*
- difficoltà di accesso, in particolare attraverso identità digitale SPID, riscontrate soprattutto presso le scuole e le Biblioteche e, contestualmente, l'assenza di un contatto cui rivolgersi per segnalazioni e assistenza; *Anche alla luce delle più recenti tendenze seguite da altri enti pubblici locali e del buon esito delle pratiche già sperimentate, valutare la possibilità di offrire un accesso alla rete pubblica aperto, senza inserimento di credenziali.*

Box 8.2 – Accessibilità e privacy

Quella dell'autenticazione è la fase più delicata nell'utilizzo di un punto di accesso pubblico, perché comporta l'invio da parte dell'utente delle proprie credenziali di accesso che vengono verificate dal server in base a determinati protocolli di sicurezza.

Mentre le Linee guida AgID raccomandano alle amministrazioni di dotarsi di sistemi di autenticazione per consentire di risalire all'autore di un'eventuale condotta illecita, il Garante per la Protezione dei Dati Personali suggerisce alle stesse amministrazioni di limitare e minimizzare la conservazione dei dati nel rispetto della tutela della privacy, senza effettuare tracciamenti non necessari sul traffico degli utenti, nonché di indicare puntualmente la finalità perseguita, le tipologie di dati trattati e i tempi di conservazione (GPDP, [Parere n. 201 del 29 ottobre 2020](#)).

Sull'opportunità o meno di dotare la rete pubblica di un sistema di accesso subordinato all'inserimento di credenziali, le tendenze più recenti sono orientate verso un internet "aperto", come annunciato dalla Regione Lazio a proposito del realizzando progetto Free LazioWiFi. A tale proposito si segnala il buon esito dell'iniziativa [EmiliaRomagnaWiFi](#), la rete pubblica regionale presente su tutto il territorio, anche nelle zone di montagna, con 10.070 hotspot (3.478 nella sola Bologna) che consente l'accesso a internet a banda ultralarga in modo gratuito, illimitato e senza necessità di autenticazione.



D'altra parte, i punti di forza del sistema sono:

- numero di hotspot elevato e in progressivo aumento, con l'obiettivo di coprire le aree del territorio non ancora servite, anche grazie alla cooperazione con le società partecipate e altri partner tecnologici;
- nessun limite al traffico di dati consentito (anche se con un tetto massimo orario di quattro ore);
- disponibilità di dataset aggiornati e liberamente consultabili con informazioni sul numero e la tipologia delle sedi hotspot e open data giornalieri sulle sessioni anonimizzate di navigazione.





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

- 9.1. [XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma](#)
- 9.2. [La qualità della vita a Roma](#)
- 9.3. [I servizi pubblici locali a Roma](#)
 - [Rilevanza dei servizi pubblici locali](#)
 - [Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali](#)
 - [Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale](#)
 - [I voti dei romani: una lettura per municipio](#)
 - [Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso](#)
 - [La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali](#)
 - [Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future](#)
 - [Le priorità di intervento](#)

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

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

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



9.1 XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma

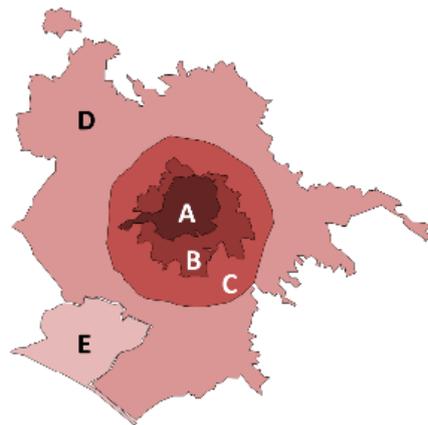
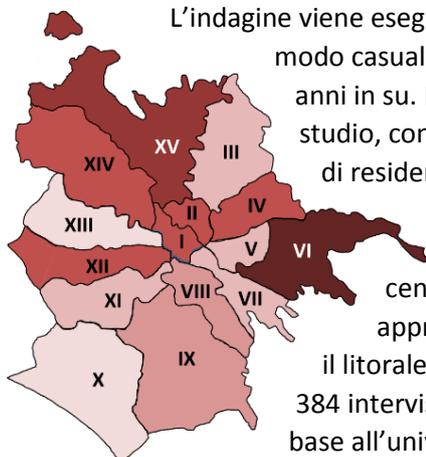
L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata realizzata per la prima volta nel 2007 e poi ripetuta con cadenza annuale dal 2009. Condotta in origine su 2.000 cittadini, a partire dal 2017 il campione di ogni campagna è stato ampliato a 5.760 intervistati, in modo da ottenere una significatività statistica elevata anche a livello di singoli municipi¹.

I risultati delle indagini sono pubblicati in forma di report ovvero occasionalmente, come quest'anno, all'interno della Relazione Annuale dell'Agenzia; tutte le edizioni sono disponibili sul sito [ACoS](#) e i risultati sono consultabili in formato aperto nella sezione [Dataset](#) del sito. Dal 2021, all'elenco dei servizi osservati sono stati aggiunti i servizi on-line (SOL) di Roma Capitale.

Solo nel 2020, tenendo conto della particolarità dell'emergenza sanitaria e del lockdown che ha caratterizzato il periodo primaverile, l'indagine è stata somministrata due volte: una prima volta in versione integrale nel periodo fra l'11 maggio e il 16 giugno; in autunno è stata ripetuta su un nuovo campione – altrettanto numeroso e rappresentativo – con un questionario ridotto (limitato ai voti sulla qualità della vita Roma e sui 18 servizi pubblici locali indagati).

In seguito, è stata ripresa la cadenza annuale. L'indagine 2021 è stata condotta un anno dopo la seconda rilevazione del 2020, in ottobre subito prima delle elezioni amministrative per Roma Capitale (le interviste sono state somministrate tra il 29 settembre e il 9 ottobre), rappresentando quindi una fotografia delle opinioni dei romani ancora legata alla precedente consiliatura. Quest'ultima edizione dell'indagine, invece, è stata somministrata in aprile 2022, a sei mesi dall'insediamento della nuova Giunta.

L'indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione estratto in modo casuale. L'universo di riferimento è la popolazione residente a Roma, dai 15 anni in su. Il campione rappresentativo è stratificato per genere, età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, secondo due letture differenti: una amministrativa (15 territori municipali) e una centro/periferia (4 zone concentriche approssimate alle fasce del PGTU², più il litorale). La dimensione del campione – 384 interviste per municipio poi pesate in base all'universo per ottenere le medie ponderate su Roma – è tale da garantire un'ottima significatività statistica per la città, le macro-zone e i singoli municipi.



¹ Nelle edizioni precedenti, il campione era di 2.000 intervistati, con un intervallo di confidenza inferiore a $\pm 5\%$ (al livello di confidenza del 95%) sui territori sub-comunali articolati in 5 macro-zone, di cui 4 concentriche secondo una logica centro-periferia, cui si aggiunge l'area del litorale corrispondente al territorio del municipio X (Ostia e Acilia). Grazie al nuovo campione ampliato, dal 2017 lo stesso livello di confidenza si riscontra a livello di singoli municipi; su Roma, l'intervallo di confidenza è passato da $\pm 2,19\%$ (per 2.000 interviste) a $\pm 1,29\%$ (per 5.760 interviste).

² A: Centro all'interno dell'Anello Ferroviario; B: Fascia Verde; C: Periferia interna al GRA; D: Periferia esterna al GRA; E: Litorale (Ostia e Acilia).

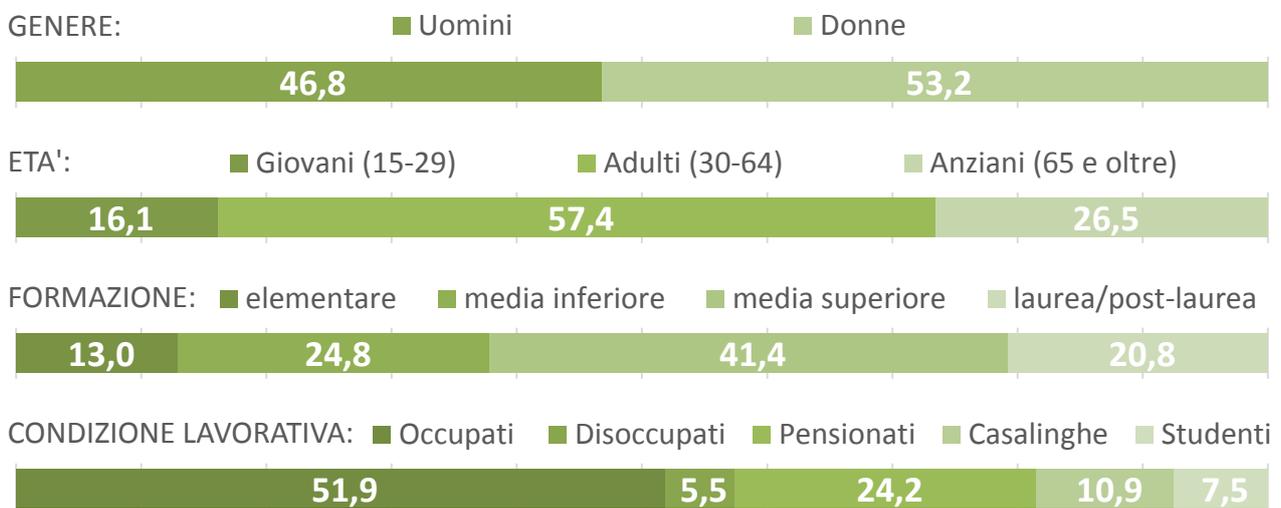


Nell'edizione 2022, agli intervistati è stato chiesto di esprimere:

- il voto sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza
- il giudizio sull'andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e le aspettative future per la propria situazione personale
- il voto su 19 servizi pubblici locali
- la conoscenza e la frequenza di utilizzo dei singoli servizi
- la rilevanza dei singoli servizi.

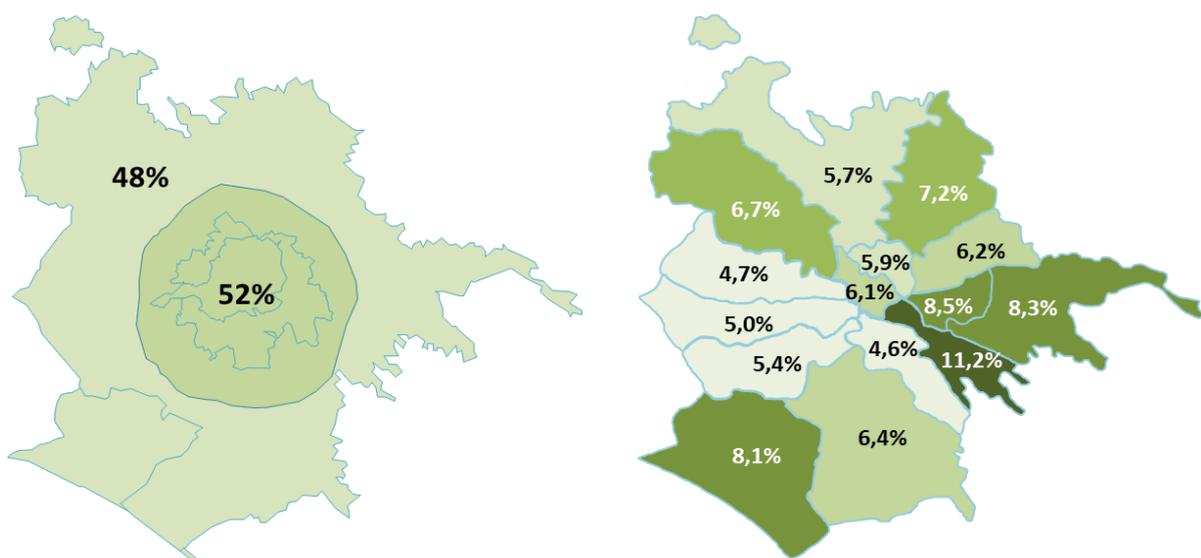
La Tavola 9.1 illustra la composizione del campione, nelle caratteristiche anagrafiche rappresentate; la Tavola 9.2 mostra invece la distribuzione territoriale degli intervistati.

Tavola 9.1 Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (2022)



Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 9.2 Distribuzione territoriale delle interviste (2022)



Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

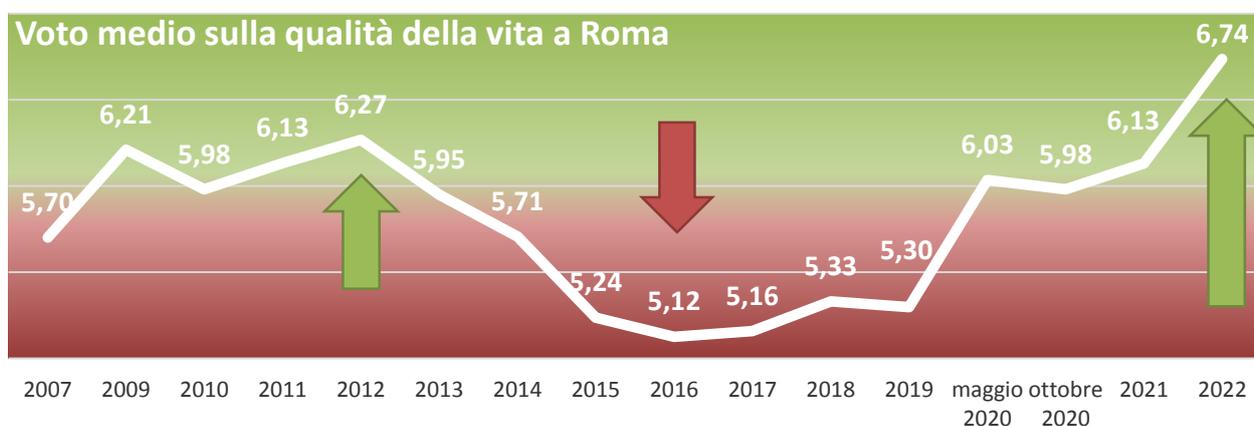


9.2 La qualità della vita a Roma

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

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

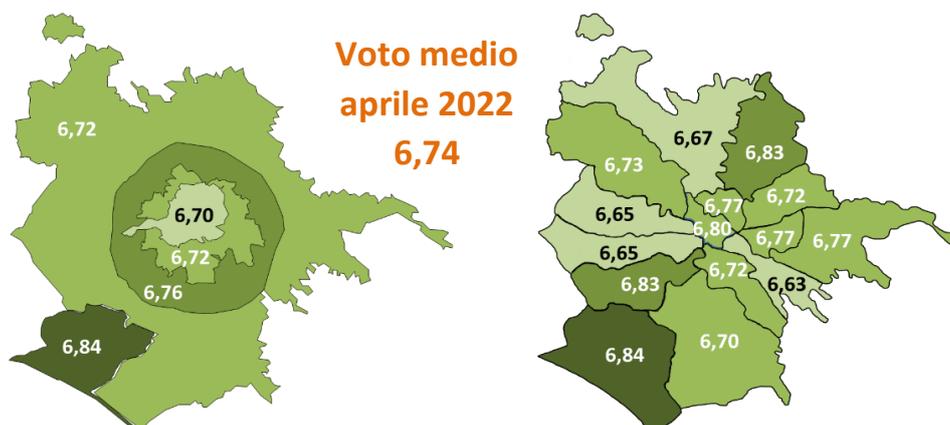
Tavola 9.3 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007-2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio (Tavola 9.4), si nota innanzitutto che la qualità della vita a Roma è valutata al di sopra della sufficienza in tutti i territori. La zona che esprime soddisfazione maggiore è quella litorale del X municipio (6,84), mentre la zona del centro (all'interno dell'anello ferroviario) è al di sotto della media, sotto l'influenza soprattutto della parte di campione che appartiene alle zone più centrali dei municipi XII e XIII, i meno soddisfatti insieme al VII e al XV. Sopra la media anche la fascia periferica interna al Grande Raccordo Anulare (GRA) e i municipi III e XI.

Tavola 9.4 La qualità della vita a Roma: voti per fascia territoriale e per municipio (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



Tavola 9.5 Recente andamento del voto medio sulla qualità della vita a Roma per municipio (2019-2022)

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	5,0	5,3	5,5	5,3	5,1	5,3	5,3	5,3	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	5,3
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0
ottobre 2021	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1
maggio 2022	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7

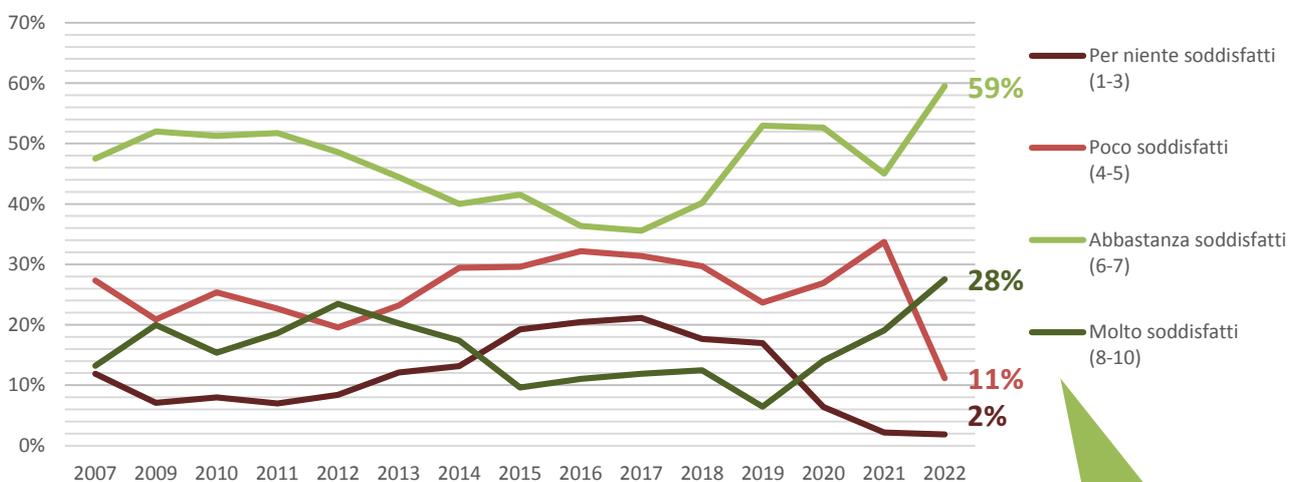
Scala voti: **MIN** 2 3 4 5 6 7 **MAX**

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Dal punto di vista dinamico, rispetto al recente passato si osserva quindi un miglioramento tangibile. Nel 2022, per la prima volta la valutazione media espressa dai residenti ottiene una piena sufficienza in tutti i municipi (Tavola 9.5).

Raggruppando i voti in quattro categorie in base al valore crescente, si può interpretare la valutazione dei cittadini in termini di livello di soddisfazione: i voti dall'1 al 3 indicano un cittadino per niente soddisfatto; 4/5 poco soddisfatto; 6/7 abbastanza soddisfatto; da 8 a 10, molto soddisfatto. La Tavola 9.6 mostra come sono variare nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Nel 2022, quasi 9 cittadini su 10 si dichiarano complessivamente soddisfatti (87%), con un 28% che esprime alti livelli di soddisfazione. Rispetto al 2021, la quota dei cittadini soddisfatti cresce del 23%: l'aspetto più notevole è il passaggio a voti superiori al 6 da parte della maggioranza di coloro che nel 2021 si dichiaravano poco soddisfatti, mentre resta ancorata al minimo storico la quota dei gravemente insoddisfatti (2%). Dal punto di vista territoriale, il municipio con la percentuale massima di voti dal 6 in su è l'XI (91,1%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio XV (84,7% di soddisfatti).

Tavola 9.6 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007-2022)

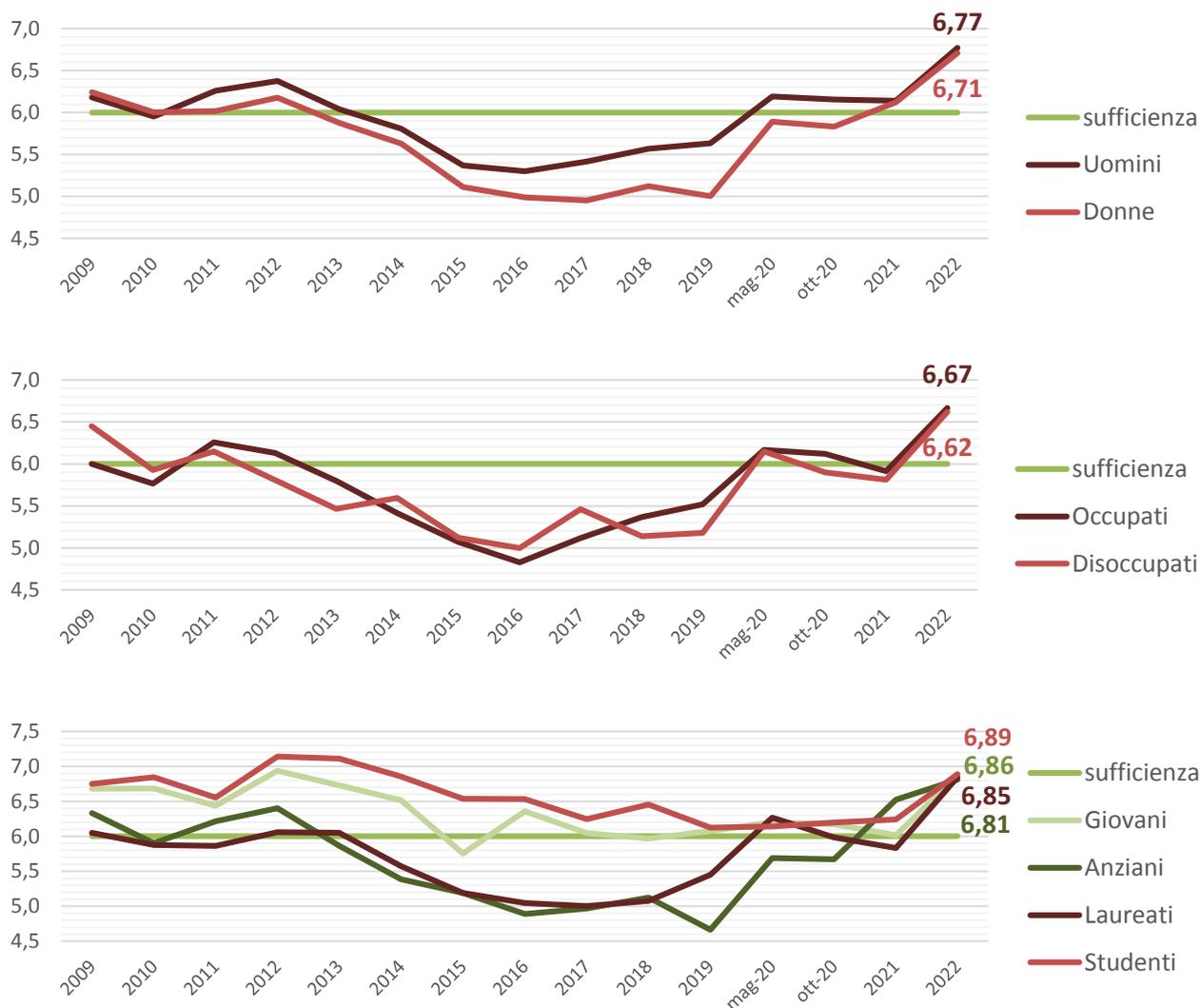


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Voti dal 6 in su 2022: +23% rispetto al 2021



Tavola 9.7 La qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative (2007- 2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

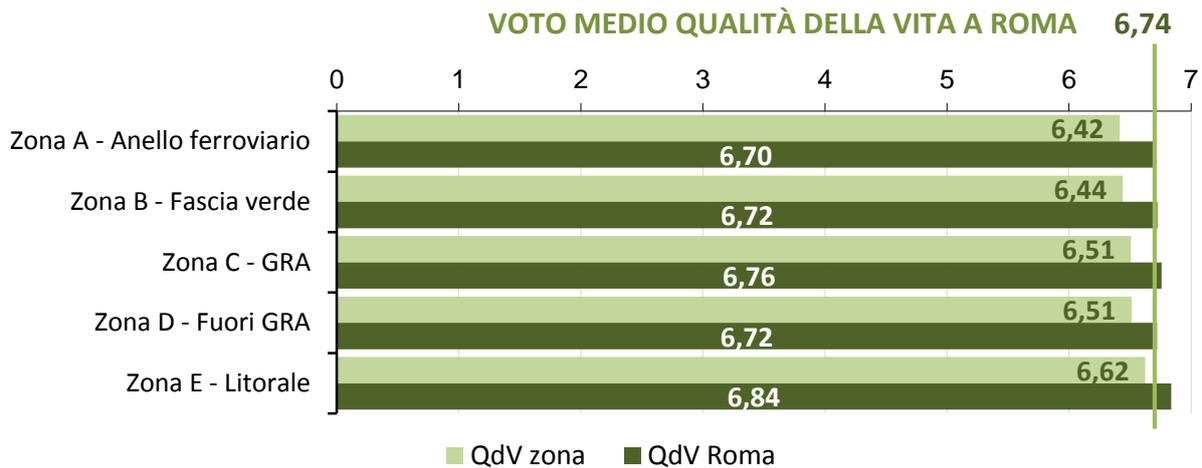
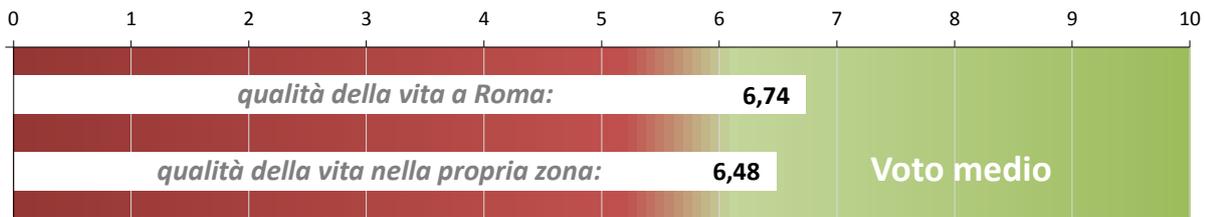
Nel 2022 gli intervistati soddisfatti sono la maggioranza per tutte le categorie socio-anagrafiche. La variabilità rispetto alla media (87%) è piuttosto limitata, fra il minimo espresso dall'82% dei disoccupati e i livelli massimi dell'88,8% degli occupati in posizione indipendente e delle casalinghe.

La Tavola 9.7 mostra l'andamento del voto medio per le categorie più rappresentative, evidenziando per il 2022 un incremento generalizzato e convergente. Già dal 2021 le donne, nel tempo rimaste a lungo più critiche, avevano raggiunto la valutazione maschile più generosa, con una uniformità di giudizio sostanzialmente mantenuta anche nell'incremento del 2022. Analogamente, anche la distinzione fra il voto medio di occupati e disoccupati si è praticamente annullata nell'ultimo biennio.

È invece propria di quest'ultima rilevazione 2022 la convergenza fra le categorie tipicamente più lontane come giudizio: giovani e anziani, studenti e laureati. Anche per questi casi, la convergenza è data da un incremento più accentuato del voto delle categorie tradizionalmente più critiche: gli anziani, il cui voto medio è aumentato a partire dall'anno pandemico raggiungendo la sufficienza nel 2021, forse anche grazie a una valutazione positiva della gestione dell'emergenza sanitaria nella Capitale, e i Laureati, che registrano solo quest'anno l'incremento di un voto pieno, passando dall'insufficienza alla sufficienza piena.



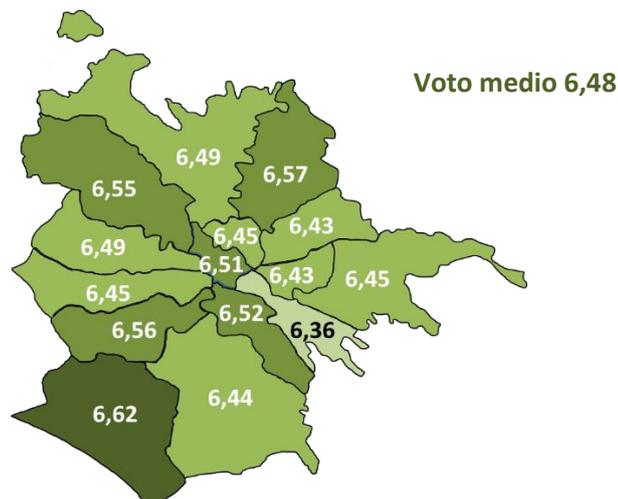
Tavola 9.8 La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la **qualità della vita nella propria zona della città**. In controtendenza rispetto al passato e dopo un 2021 in cui la qualità della vita in città e nella propria zona era risultata analoga, la qualità della vita nella propria area di residenza nel 2022 è valutata mediamente inferiore alla qualità della vita a Roma in generale (Tavola 9.8). Questa osservazione vale per ognuna delle cinque zone concentriche (dalla A alla E) e anche per tutti i municipi, i cui voti medi restano sempre al di sotto del voto attribuito dagli stessi residenti alla qualità della vita in città (Tavola 9.9).

Tavola 9.9 La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



Rispetto al passato, quando la qualità della vita nella propria zona era valutata costantemente migliore di quella della città in generale, lo scarto di valutazione è andato dapprima diminuendo, fino a che la tendenza si è invertita nel 2020; tale recente tendenza può essere interpretata positivamente dal punto di vista dell'identità della città, soprattutto in quanto associata ad un generalizzato e continuo incremento di soddisfazione.

L'analisi sulla qualità della vita a Roma termina esaminando l'andamento del voto medio aggregato per aree centrali (zone A e B, interne alla Fascia Verde) e aree periferiche (zone C, D, E, periferia interna ed esterna al GRA e litorale), a confronto con il voto medio della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane centrali e periferiche (Tavola 9.10).

Partendo dall'osservazione del passato, la Tavola mostra innanzi tutto che la soddisfazione per la qualità della vita a Roma, in tutto il periodo osservato, è rimasta al di sotto della media nazionale delle aree metropolitane e che in particolare il distacco si è aggravato a partire dal 2012, toccando una punta negativa nel 2016 (-1,7). La rilevazione del 2020 dell'Agenzia su Roma, tornando alla sufficienza, evidenzia però un primo sensibile recupero, cui segue quello ancora più importante del 2022, che registra una soddisfazione delle zone periferiche leggermente al di sopra delle zone centrali e che comunque riduce a -0,2/-0,3 lo scarto con le medie nazionali 2020 (ultimo dato Istat pubblicato al momento).

Tavola 9.10 Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia (2009-2022)



Fonte: ELABORAZIONI SU DATI ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, E DATI ISTAT SODDISFAZIONE PER LA VITA (I.Stat), VARI ANNI.

9.3 I servizi pubblici locali a Roma

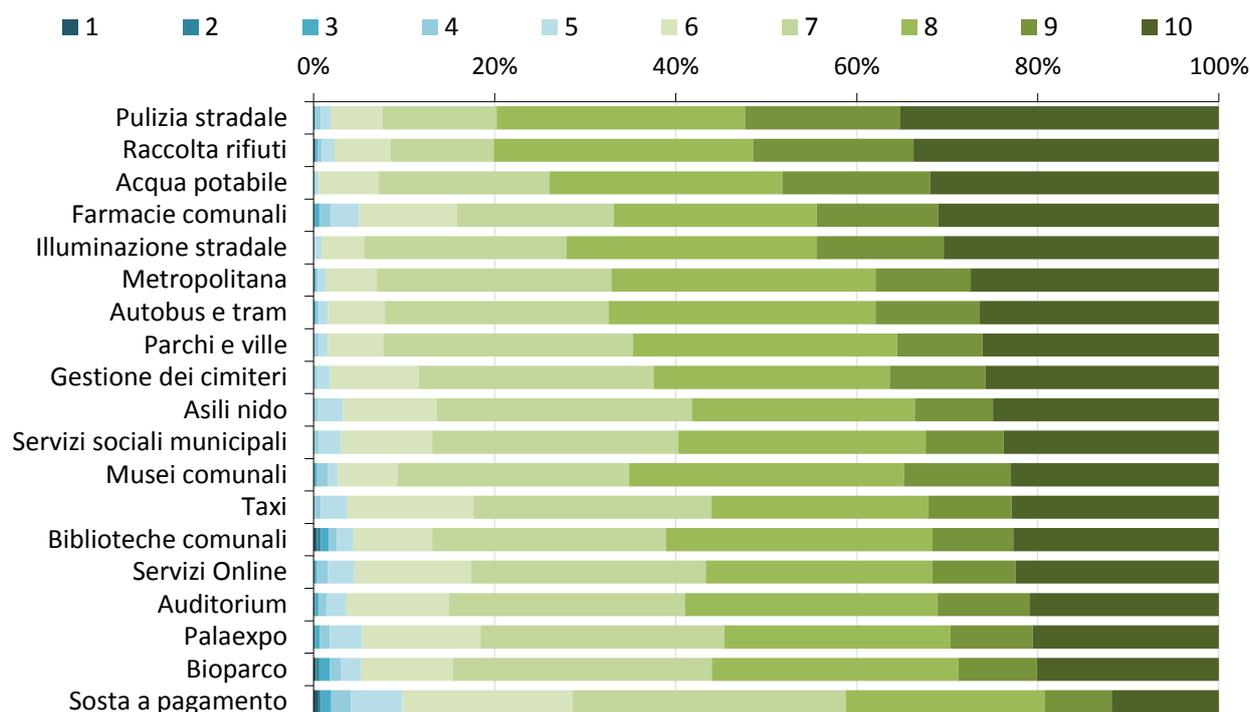
L'indagine prosegue focalizzando sulla percezione dei romani in relazione ai servizi pubblici locali; in questa edizione, dopo alcuni anni è stata riproposta una domanda relativa alla rilevanza attribuita dai cittadini ai singoli servizi, cui seguono gli approfondimenti tematici su conoscenza, frequenza di utilizzo e valutazione.

Rilevanza dei servizi pubblici locali

La rilevanza attribuita dai cittadini a tutti i servizi pubblici di Roma Capitale indagati è molto alta, ottenendo almeno nel 90% dei casi valutazioni superiori al 6. La Tavola 9.11 mostra la distribuzione delle risposte per ogni singolo voto, mettendo in luce 4 servizi con più del 30% di valutazione massima (10: servizi di igiene urbana, acqua potabile e farmacie); per gli altri servizi, la valutazione massima riguarda almeno un cittadino su 5, con la sola eccezione della sosta a pagamento (12%). Al contrario, le valutazioni più basse sono solo sporadiche e assumono qualche visibilità, oltre che per la sosta a pagamento, per il Bioparco e le biblioteche.

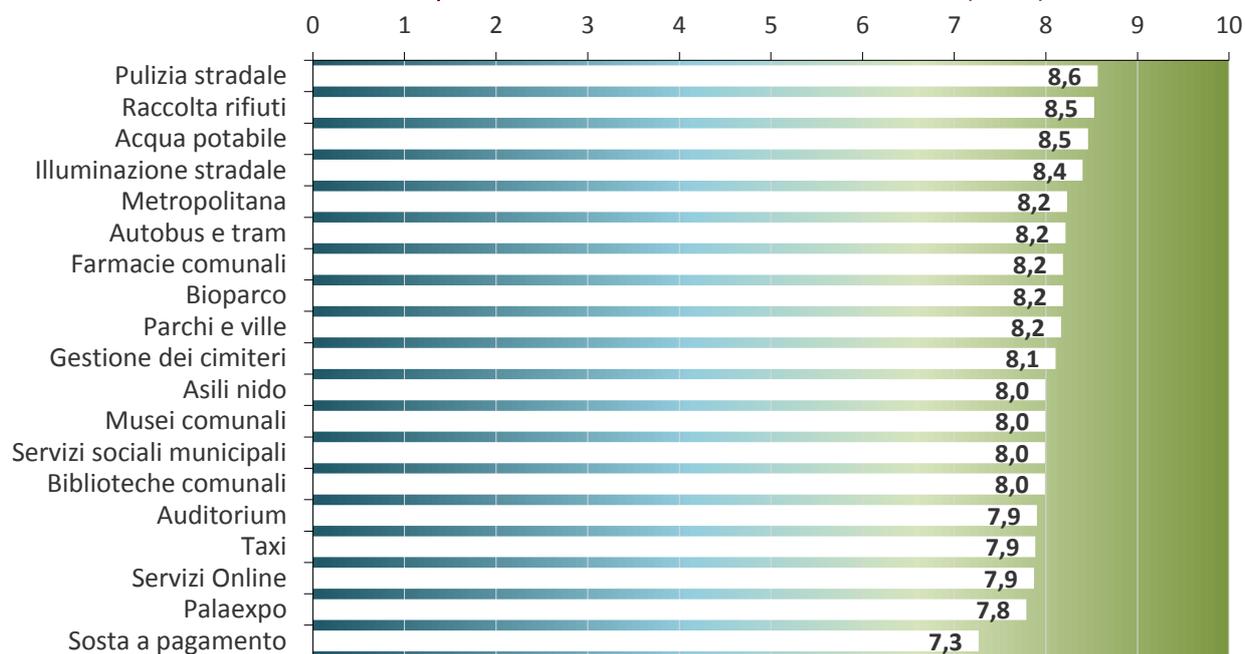


Tavola 9.11 Valutazione della rilevanza dei servizi pubblici locali a Roma (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 9.12 Rilevanza dei servizi pubblici locali a Roma: valutazione media (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

La valutazione media che ne deriva è superiore all'8 per 14 servizi su 19 (Tavola 9.12). La pulizia delle strade (8,6) e la raccolta dei rifiuti (8,5) risultano i servizi più rilevanti a Roma, seguiti dagli altri due servizi universali, illuminazione pubblica e servizio idrico (8,5 e 8,4). Con un 8,2 seguono i servizi di trasporto pubblico di linea, le farmacie comunali, il Bioparco e i parchi in generale; dopo i cimiteri (8,1), si trovano con un 8 pieno gli altri servizi sociali (servizi municipali e asili nido) e quelli ritenuti più rilevanti fra quelli culturali (musei e biblioteche); non raggiungono l'8 l'Auditorium, il Palaexpo, i taxi e i servizi on line, mentre ultimo con distacco resta il servizio di sosta a pagamento (7,3).



Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali

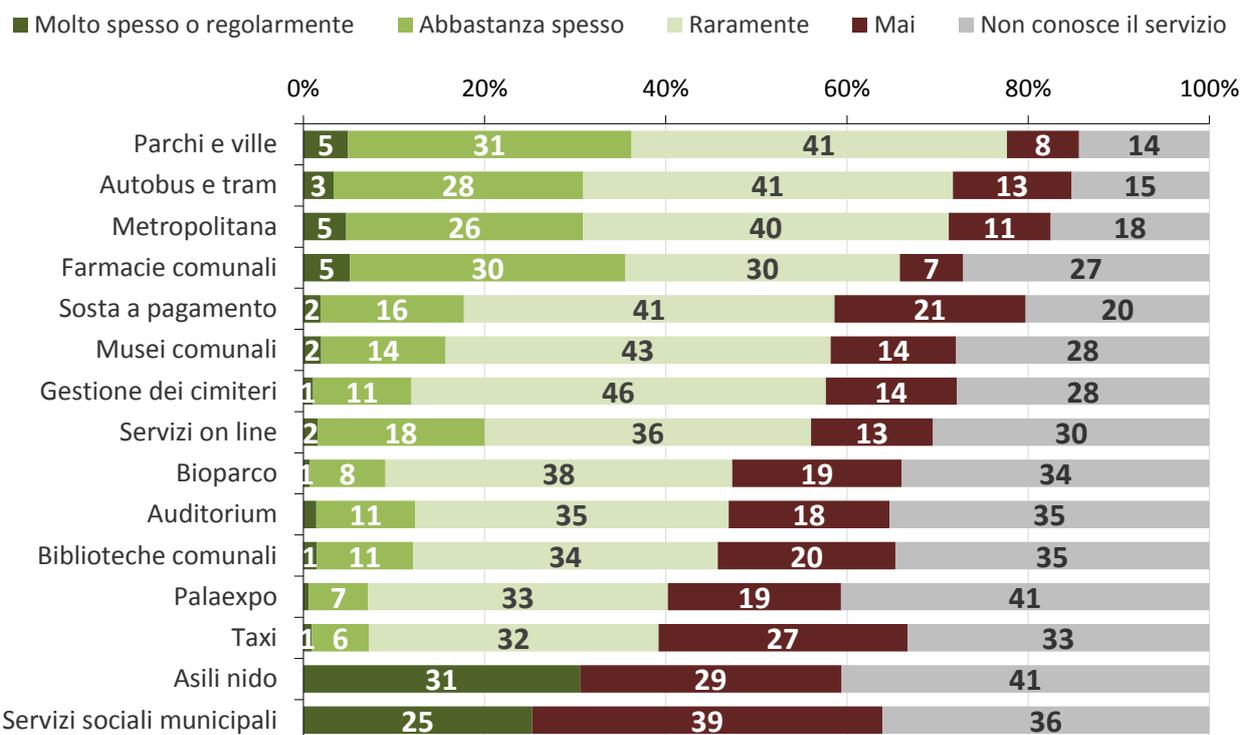
Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), la conoscenza dei servizi va abbastanza di pari passo con l'uso più o meno frequente (Tavola 9.13).

Nell'edizione 2022, la quota di intervistati che dichiara in media di non conoscere i servizi non universali è il 29%, con due punte del 41% per Palaexpo e asili nido, mentre i servizi più conosciuti sono i parchi e il trasporto pubblico di superficie (sconosciuti solo a un 15%). Tale quadro si discosta dal recente passato, quando la quota di cittadini che dichiarava di non conoscere i servizi era molto più alta; solo nel 2021, la media raggiungeva quasi la metà del campione (48%), con livelli massimi superiori al 50% per tutti i servizi culturali, per i taxi e per gli asili.

Gli intervistati che nel 2022 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 55%, ma di questi solo il 20% si reputa un utente abituale (che utilizza i servizi molto o abbastanza spesso); rispetto al 2021, i cittadini che si dichiarano utenti sono aumentati del 10%, ma la quota degli abituali è rimasta praticamente invariata. I servizi più utilizzati sono i parchi (77%), il trasporto pubblico (72% bus e 71% metro), le farmacie comunali (65%). Poco al di sotto del 60% di utenti troviamo la sosta a pagamento, i musei, i cimiteri e i servizi on line. Solo una minoranza utilizza (prevalentemente in modo sporadico) gli altri servizi culturali e i taxi. Gli asili nido e i servizi sociali sono infine utilizzati rispettivamente da un terzo e un quarto del campione.

Agli intervistati che dichiarano di non conoscere i singoli servizi non è stato chiesto di dare alcuna valutazione; per i servizi meno conosciuti, quindi, i campioni sono relativamente meno numerosi degli altri e tuttavia anche in questi casi l'errore statistico rimane molto contenuto grazie all'elevato numero di interviste totali (l'intervallo di confidenza riferito al Palaexpo, il servizio meno conosciuto, con 3.398 interviste è inferiore a $\pm 1,68\%$).

Tavola 9.13 Conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici locali non universali a Roma (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale

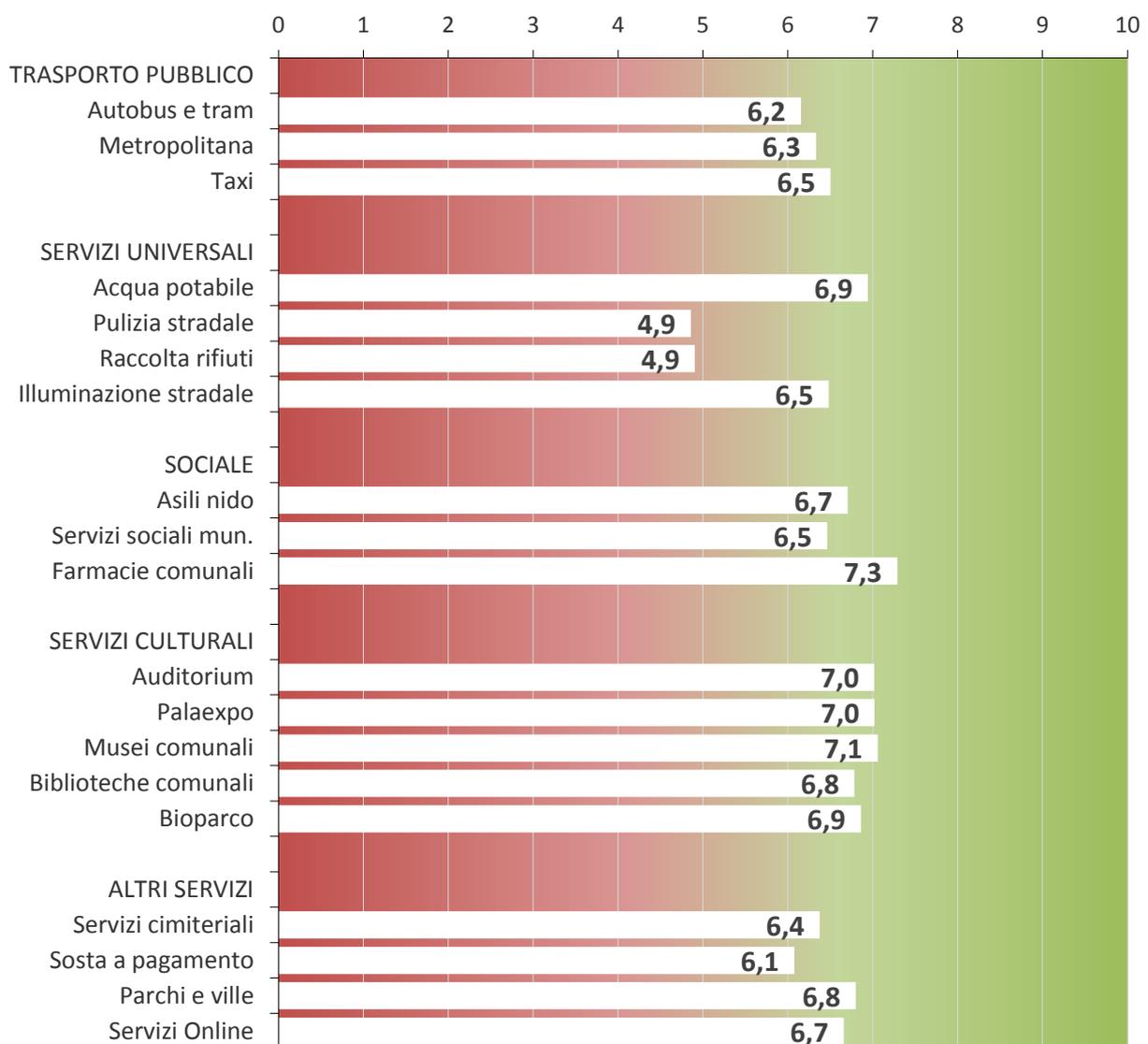
Le valutazioni espresse nel 2022 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mettono in evidenza voti sufficienti per la maggior parte dei servizi osservati: ben 17 su 19 (Tavola 9.14).

Al di sotto della sufficienza si trova in effetti solo l'igiene urbana, di gran lunga reputato il peggior servizio, con un voto pari a 4,9 sia per la raccolta dei rifiuti che per la pulizia delle strade.

Una sufficienza piena (fra il 6 e il 6,5) caratterizza 7 servizi, fra cui tutta la mobilità pubblica e privata (trasporto pubblico di linea, taxi e strisce blu), i servizi cimiteriali, quelli sociali dei municipi e l'illuminazione pubblica. Vicini al 7 troviamo i servizi on line e gli asili nido, le biblioteche e i parchi, il Bioparco e l'acqua potabile.

La fascia di maggior gradimento comprende 4 servizi, di cui tre riferiti al comparto della cultura (Auditorium e Palaexpo, 7; Musei in Comune, 7,1), cui si aggiungono le farmacie comunali (7,3), il cui servizio si conferma anche nel 2022 il più gradito dai romani.

Tavola 9.14 Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2022)



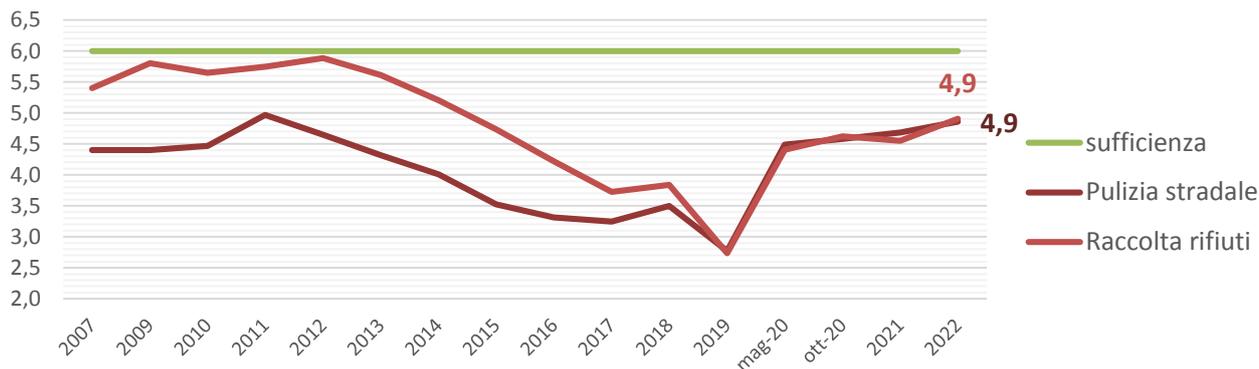
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



Andamento dei voti dei singoli servizi per settori

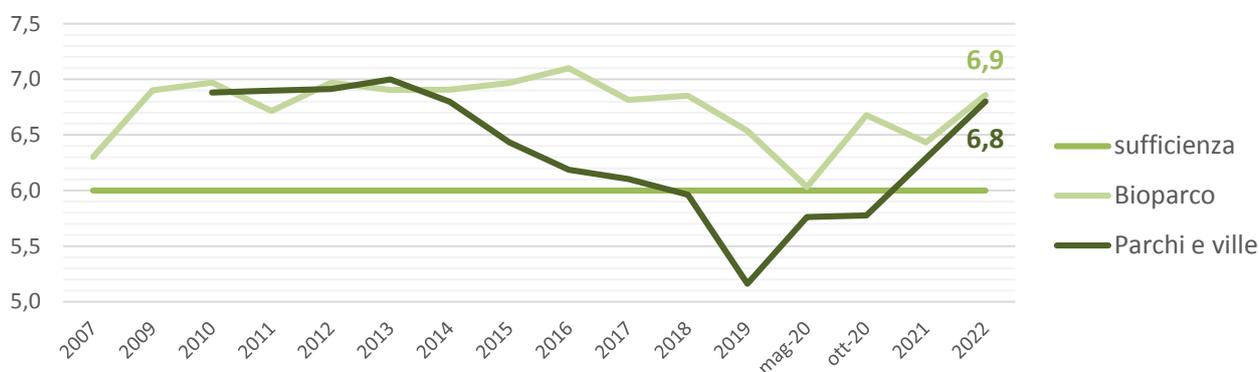
Le Tavole dalla 9.15 alla 9.20 descrivono l'andamento dei voti medi per i singoli servizi. Per semplicità di lettura, i servizi sono accorpati per settori omogenei e ordinati secondo la sequenza dei capitoli della Relazione annuale. Come anticipato, nel 2022 l'igiene urbana è l'unico servizio rimasto ampiamente sotto la sufficienza, in un contesto di valutazioni almeno sufficienti per tutti gli altri servizi. Nonostante, come si vedrà più avanti, aumenti la percentuale di utenti che danno valutazioni sufficienti al servizio, il miglioramento del voto medio per la pulizia delle strade e per la raccolta dei rifiuti resta minimale (Tavola 9.15).

Tavola 9.15 Andamento del voto medio per il comparto dell'igiene urbana



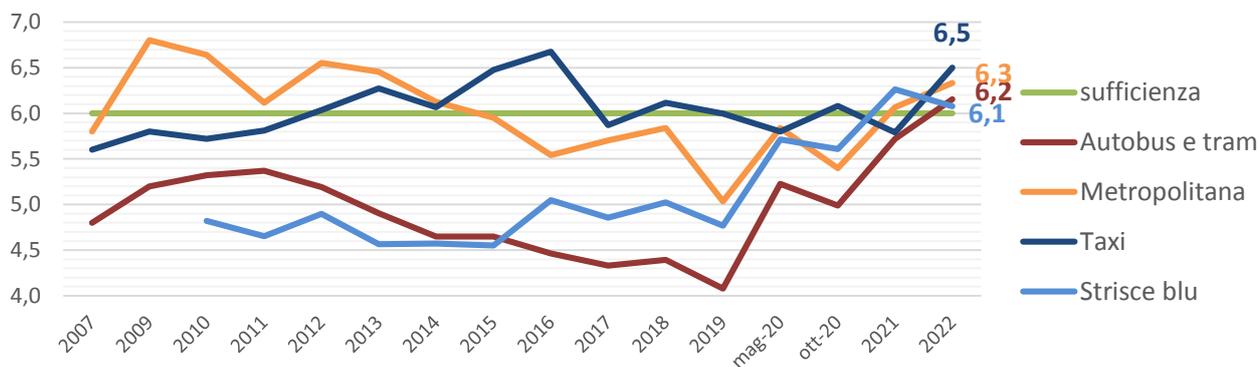
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Tavola 9.16 Andamento del voto medio per parchi, ville e Bioparco



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

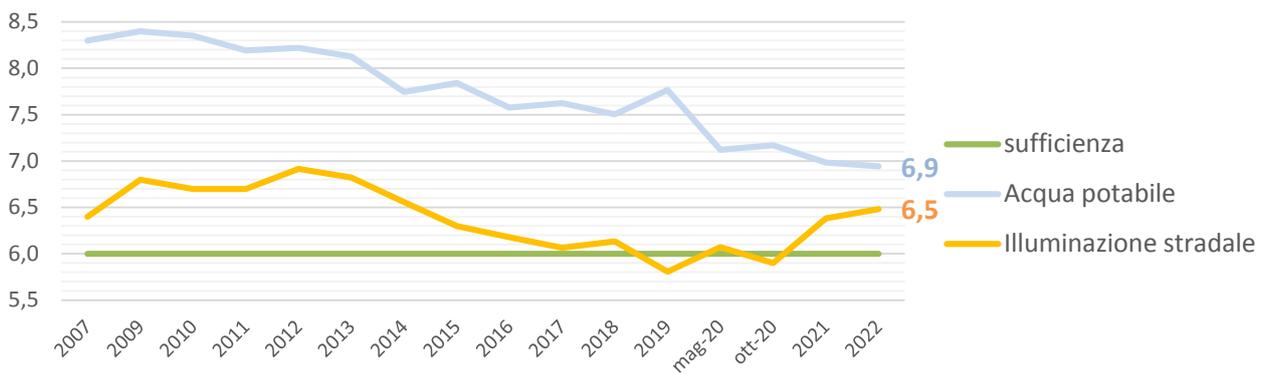
Tavola 9.17 Andamento del voto medio per il comparto del TPL e della mobilità



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

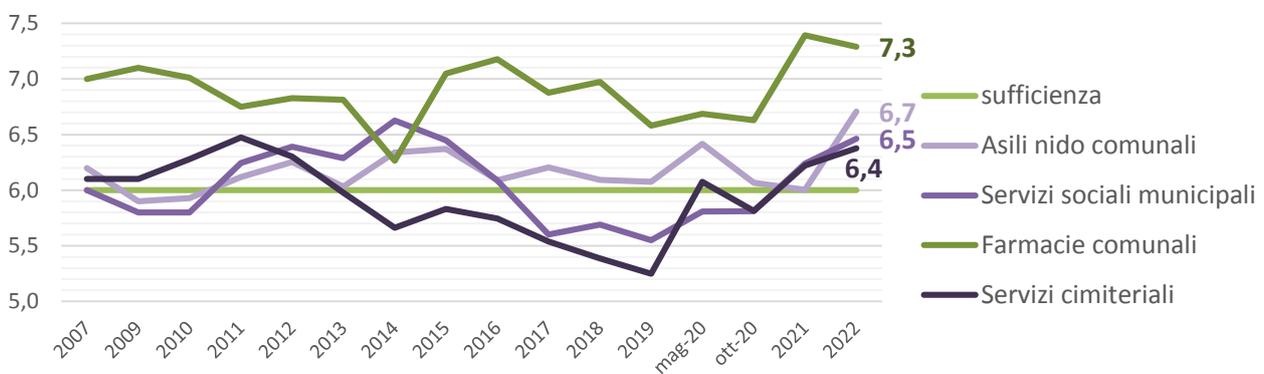


Tavola 9.18 Andamento del voto medio per i servizi a rete



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Tavola 9.19 Andamento del voto medio per i servizi del settore sociale



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Tavola 9.20 Andamento del voto medio per i servizi del settore culturale



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Aumenta invece rispetto alla rilevazione di ottobre 2021 il voto dei parchi e del Bioparco, che si avvicinano al 7 (Tavola 9.16). Nel comparto della mobilità (Tavola 9.17) la piena sufficienza emerge ad esito di un aumento delle valutazioni del trasporto pubblico di linea e non di linea, mentre peggiorano le strisce blu, penalizzate soprattutto dalla bassa soddisfazione degli utenti occasionali. Fra i servizi a rete, migliora l'illuminazione delle strade e continua il lento declino del servizio idrico (Tavola 9.18). I servizi del settore sociale sono in aumento, ad eccezione delle farmacie comunali, che registrano una piccola flessione, rimanendo però il servizio più apprezzato dai romani (Tavola 9.19).

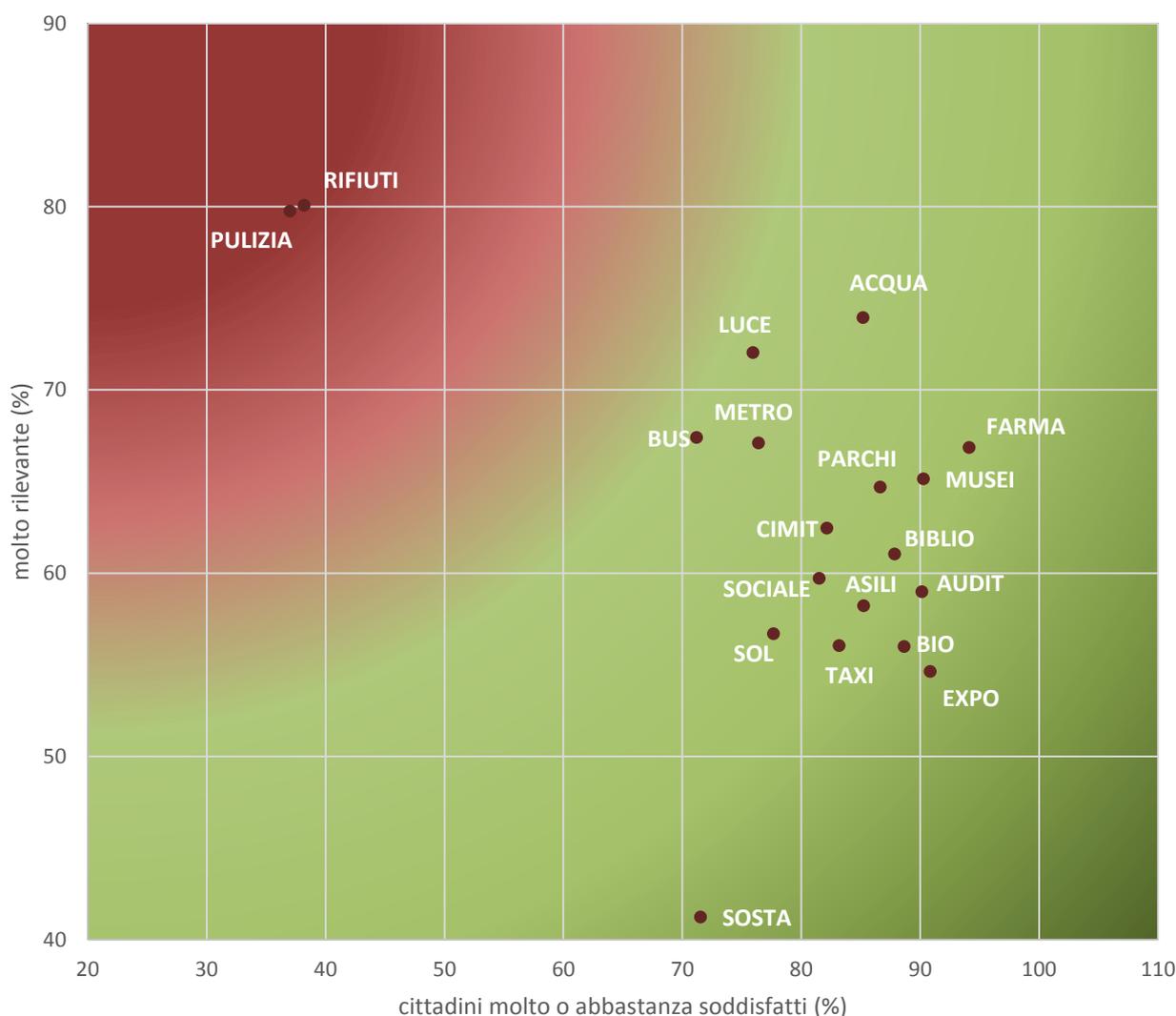


L'unico comparto che registra una significativa diminuzione di gradimento rispetto al 2021 è quello dei servizi culturali (Tavola 20), ma la diminuzione dipende soprattutto dal voto degli utenti occasionali, più numerosi e meno entusiasti degli abituali (cfr. oltre, Tavola 9.26).

Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso

La Tavola 9.21 ordina i vari servizi pubblici in base alla rilevanza e alla soddisfazione dei cittadini. Per rendere le grandezze comparabili, sono state aggregate in percentuale: per la rilevanza è stata considerata l'incidenza delle valutazioni di rilevanza dall'8 in su; per la soddisfazione quella di tutte le valutazioni superiori al 6. L'area rossa critica individua una zona di elevata rilevanza e bassa soddisfazione, in cui ricadono solo i servizi di igiene urbana, mentre nell'area verde si osservano diverse combinazioni di rilevanza e soddisfazione piuttosto comparabili, con l'eccezione delle strisce blu, mediamente soddisfacenti, ma considerate di estrema rilevanza da poco più del 40% dei romani.

Tavola 9.21 Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei cittadini (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



I voti dei romani: una lettura per municipio

La Tavola 9.22 evidenzia graficamente i risultati municipali del 2022, ordinandoli in una tabella dal voto medio più basso al più alto e assegnando colori dal verde scuro al verde chiaro alle valutazioni sufficienti e dal rosa al rosso scuro a quelle insufficienti, secondo la scala evidenziata sotto.

Tavola 9.22 Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2022)

MAGGIO 2022	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Pulizia stradale	4,7	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	5,1	4,7	4,8	4,9	4,7	4,9	4,6	5,0	4,9	4,9
Raccolta rifiuti	4,7	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9	5,2	4,9	4,9	4,8	4,8	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9
Sosta a pagamento	6,2	6,3	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	6,0	6,2	6,0	5,9	6,0	5,7	6,1	6,0	6,1
Autobus e tram	6,2	6,2	6,3	6,0	6,2	6,3	6,0	6,1	6,1	6,1	6,1	6,2	6,1	6,1	6,0	6,2
Metropolitana	6,5	6,5	6,5	6,3	6,4	6,3	6,1	6,2	6,5	6,3	6,3	6,3	6,2	6,4	6,3	6,3
Gestione dei cimiteri	6,6	6,5	6,4	6,3	6,4	6,5	6,3	6,2	6,4	6,4	6,3	6,4	6,1	6,4	6,5	6,4
Servizi sociali mun.	6,6	6,6	6,5	6,4	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5	6,5	6,5	6,5	6,3	6,4	6,4	6,5
Illuminazione stradale	6,4	6,5	6,6	6,4	6,6	6,5	6,6	6,3	6,5	6,6	6,5	6,4	6,3	6,5	6,3	6,5
Qualità della vita in zona	6,5	6,5	6,6	6,4	6,4	6,5	6,4	6,5	6,4	6,6	6,6	6,4	6,5	6,6	6,5	6,5
Taxi	6,6	6,6	6,6	6,5	6,6	6,6	6,4	6,4	6,5	6,5	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,5
SOL	6,7	6,8	6,7	6,6	6,7	6,8	6,6	6,5	6,7	6,8	6,6	6,6	6,5	6,7	6,4	6,7
Asili nido	6,8	6,9	6,8	6,5	6,8	6,8	6,6	6,4	6,9	6,6	6,6	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7
Qualità della vita a Roma	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7
Biblioteche comunali	6,9	6,9	6,9	6,6	6,7	6,8	6,8	6,7	6,9	6,8	6,7	6,9	6,7	6,9	6,6	6,8
Parchi e ville	6,9	6,9	6,8	6,7	6,8	6,8	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,9	6,7	6,8	6,7	6,8
Bioparco	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9	7,0	6,9	6,5	6,9	6,8	6,8	6,9	6,5	7,0	6,9	6,9
Acqua potabile	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	6,9	6,9	6,9	7,0	6,9	6,9	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9
Auditorium	7,1	7,1	7,0	7,0	6,9	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,0	7,0	6,8	7,0	6,9	7,0
Palaexpo	7,1	7,1	7,0	6,9	7,1	7,0	7,0	6,8	7,1	7,2	6,9	7,0	6,8	7,2	6,9	7,0
Musei comunali	7,2	7,2	7,1	6,9	7,0	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,1
Farmacie comunali	7,3	7,4	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,1	7,4	7,4	7,4	7,4	7,0	7,4	7,1	7,3

Scala voti: **MIN** 2 3 4 5 6 7 **MAX**

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

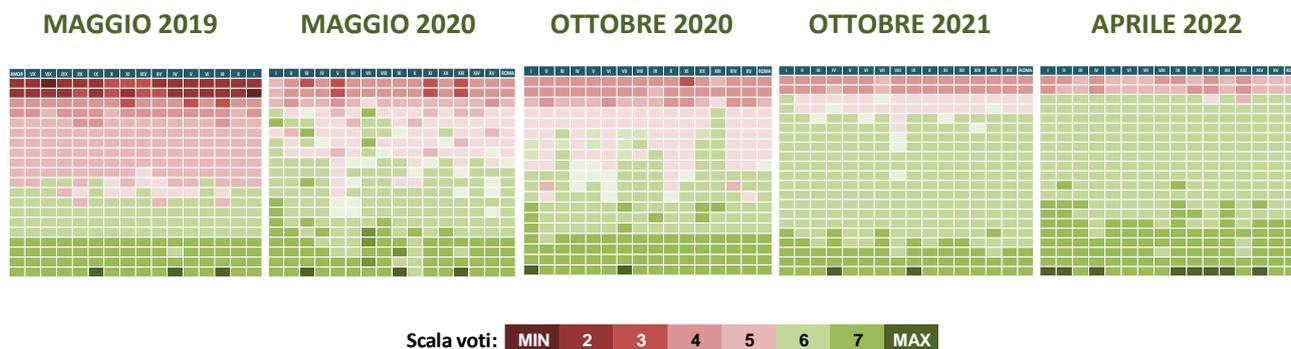
Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi, si può osservare innanzi tutto che nella rilevazione di aprile 2022 la maggior parte dei servizi è ritenuta almeno sufficiente in tutti i territori, mentre solo l'igiene urbana risulta ovunque insufficiente, con punte minime per la pulizia delle strade (4,6 nel municipio XIII; 4,7 nel I, nell'VIII e nell'XI) e per la raccolta dei rifiuti (4,7 nel I e nel XIII). Degli altri servizi, solo la sosta a pagamento è ritenuta lievemente al di sotto della sufficienza nei municipi XIII e XI.

Al contrario, fra i municipi che presentano un maggior numero di valutazioni vicine o superiori al 7 troviamo il II e il IX. Per il resto, sia le valutazioni dei servizi che quelle della qualità della vita a Roma e nella propria zona sono piuttosto uniformi e positive.

La Tavola 9.23, usando solo l'effetto cromatico a parità di scala di valutazione, vuole mostrare la variazione dei voti per municipio fra il 2019 e il 2022; dal confronto si evidenzia non solo un aumento tendenziale delle valutazioni positive (aree verdi), ma un andamento del miglioramento che si manifesta prima solo su alcuni territori, per poi estendersi più omogeneamente a tutti i municipi.



Tavola 9.23 Variazione dei voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2019-2022)



FORNTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

Suddividendo per ogni servizio non universale³ il campione di utenti in base alla frequenza di utilizzo, si possono esaminare e confrontare le valutazioni degli utenti abituali (che dichiarano di utilizzare il servizio molto o abbastanza spesso) e di quelli occasionali (che conoscono il servizio, ma lo utilizzano raramente o mai).

Anche in questo caso, come per la qualità della vita, per rendere più agevole l'analisi la soddisfazione degli utenti è stata calcolata aggregando le percentuali che hanno espresso voti dall'1 al 3 (per niente soddisfatti), 4-5 (poco soddisfatti), 6-7 (abbastanza soddisfatti) e dall'8 al 10 (molto soddisfatti).

La valutazione dei servizi da parte degli utenti abituali

La Tavola 9.24 mostra i livelli di soddisfazione degli utenti abituali per tutti e 19 i servizi indagati, inclusi gli universali (per i quali tutti sono utenti abituali). La prima osservazione interessante è che, per quasi tutti i servizi (con la sola eccezione dei servizi di igiene urbana), gli utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sono la maggioranza assoluta, dal 69% del trasporto pubblico di superficie al 94% delle farmacie comunali, fino al 96% dei principali servizi culturali. Le valutazioni negative sono soprattutto concentrate fra il 4 e il 5, mentre i decisamente insoddisfatti sono una minoranza.

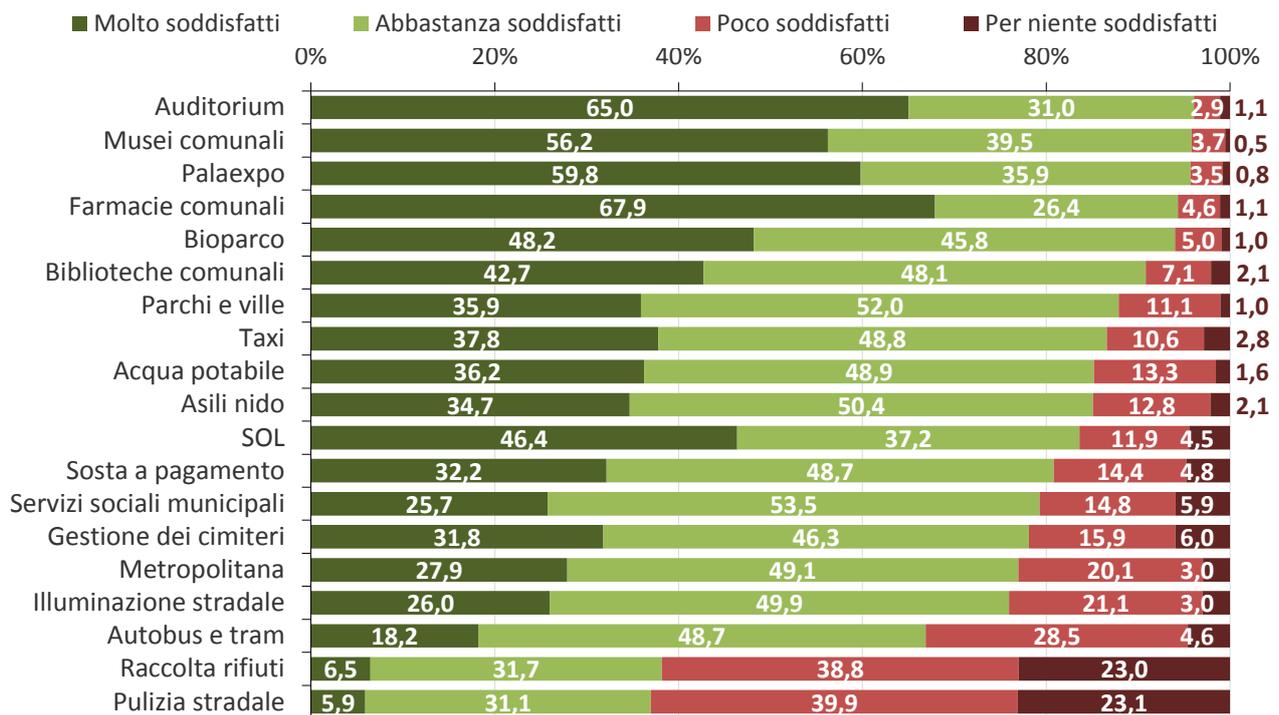
Per i primi quattro servizi, reputati eccellenti, i molto soddisfatti (voti superiori all'8) sono la maggioranza assoluta, con un massimo del 68% nel caso delle farmacie comunali. Sebbene non raggiungano la maggioranza assoluta, gli utenti molto soddisfatti sono i più numerosi anche nel caso del Bioparco e dei servizi on line di Roma Capitale.

I servizi di igiene urbana sono gli unici per i quali prevalgono i voti dal 5 in giù (complessivamente sopra al 60%): sebbene in entrambi i casi la categoria più rappresentata sia quella dei poco soddisfatti (vicina al 40% del campione), più di un romano su cinque è per niente soddisfatto; al contrario, i voti sufficienti sono principalmente concentrati fra il 6 e il 7, mentre i molto soddisfatti non arrivano al 7%.

³ I servizi qui considerati universali sono il servizio idrico, i servizi di igiene urbana (pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti) e l'illuminazione pubblica stradale. Per questi servizi tutti gli intervistati sono considerati utenti abituali, la cui valutazione corrisponde quindi a quella del campione complessivo.



Tavola 9.24 La soddisfazione degli utenti abituali dei servizi (2022)

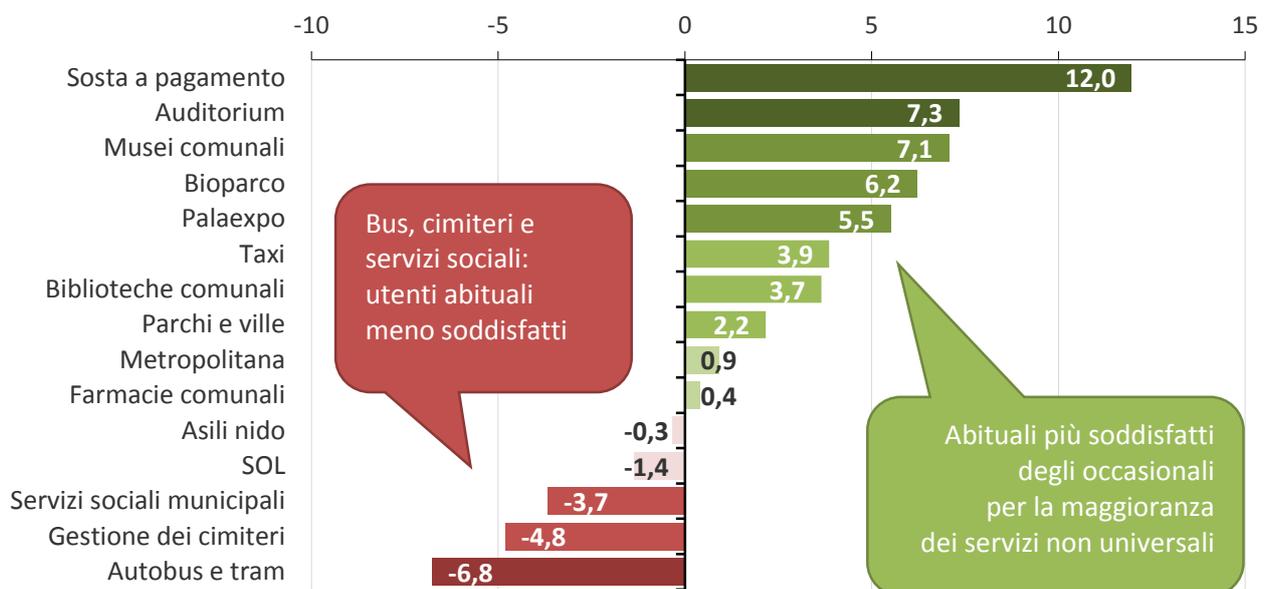


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Il confronto fra la valutazione degli utenti abituali e occasionali

La Tavola 9.25 illustra, per ogni servizio non universale, lo scarto fra la percentuale di utenti abituali soddisfatti (che esprimono voti dal 6 in su) e quella degli utenti occasionali.

Tavola 9.25 Valutazioni almeno sufficienti dei servizi: scarto fra percentuali di utenti abituali e occasionali (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

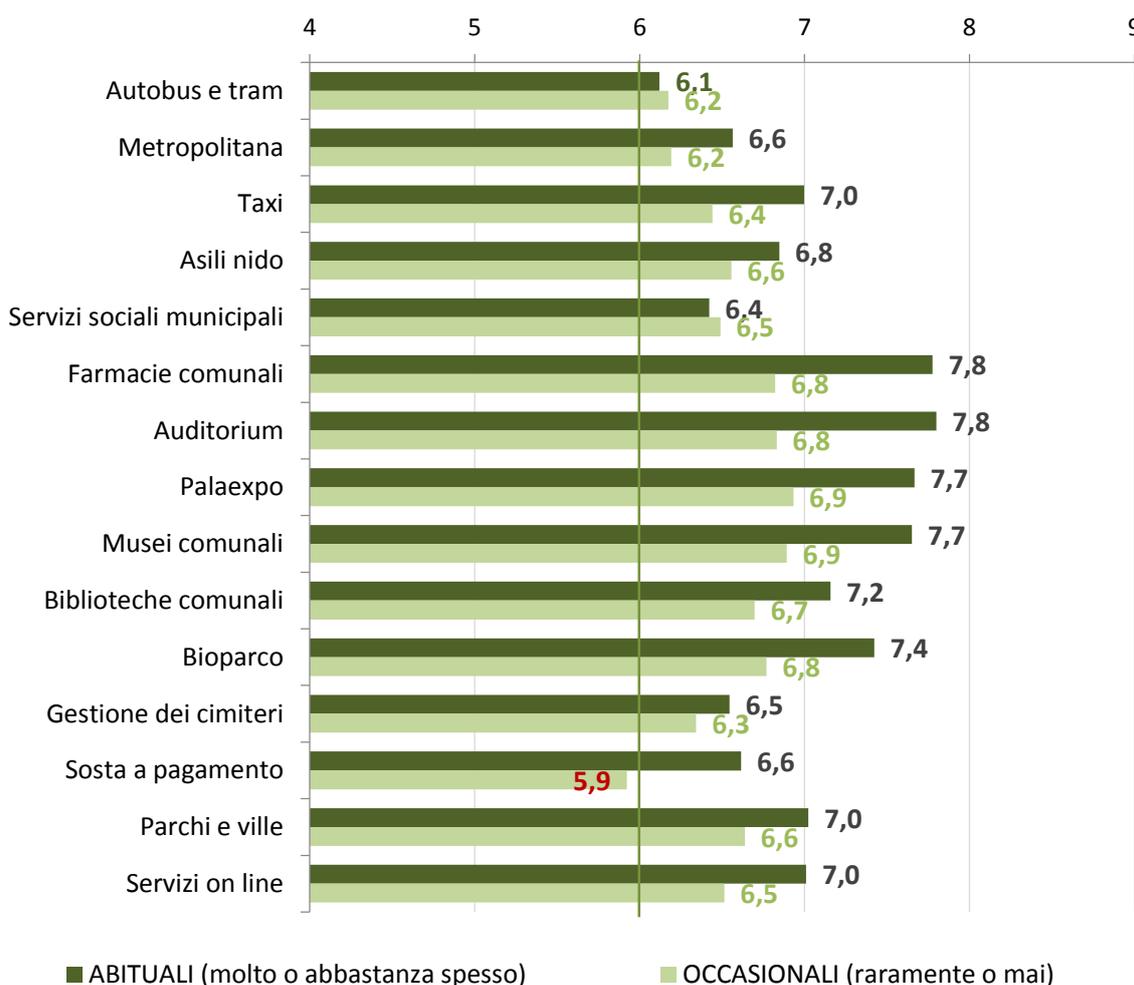


Questa differenza di soddisfazione, normalmente più elevata per gli utenti abituali in modo ricorrente, può essere interpretata secondo due chiavi di lettura, non necessariamente alternative: la minore soddisfazione (o, per alcuni servizi, la maggiore insoddisfazione) degli utenti occasionali può in parte dipendere dalla minore confidenza rispetto alle condizioni di fruizione del servizio, dovuta alla mancanza di consuetudine; ma in parte potrebbe essere letta come una scelta degli utenti più insoddisfatti di utilizzare il servizio meno possibile, proprio a causa della valutazione negativa.

Nel 2022 lo scarto è invece negativo per gli utenti abituali del trasporto pubblico di superficie, per i frequentatori assidui dei cimiteri, ma anche per gli utenti dei servizi on line, degli asili nido e dei servizi sociali dei municipi. In questi casi emerge evidentemente una particolare insofferenza delle condizioni di fruizione da parte di coloro che dipendono quotidianamente dai relativi servizi.

Nella Tavola 9.26 vengono paragonati i voti medi attribuiti ai servizi non universali da parte degli utenti abituali e occasionali. Si osserva che in alcuni casi la differenza di valutazione è molto sensibile, anche per servizi reputati generalmente eccellenti, come le farmacie o l'Auditorium (voto degli abituali +1,0 rispetto agli occasionali); in alcuni casi la consuetudine sposta la valutazione addirittura da insufficiente a più che sufficiente, come nel caso della sosta a pagamento (+0,7). Per il trasporto pubblico è significativo il fatto che gli utenti abituali della metropolitana siano più soddisfatti degli occasionali (+0,4), mentre quelli del bus lo siano meno (-0,1). E tuttavia, fra i servizi valutati in modo più omogeneo rispetto alla frequenza d'uso, si trovano proprio bus e tram insieme ai servizi sociali dei municipi.

Tavola 9.26 Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



La valutazione degli utenti abituali: una lettura dinamica

Mettendo in relazione la percentuale 2022 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2021, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in chiave anche dinamica. La Tavola 9.27 rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

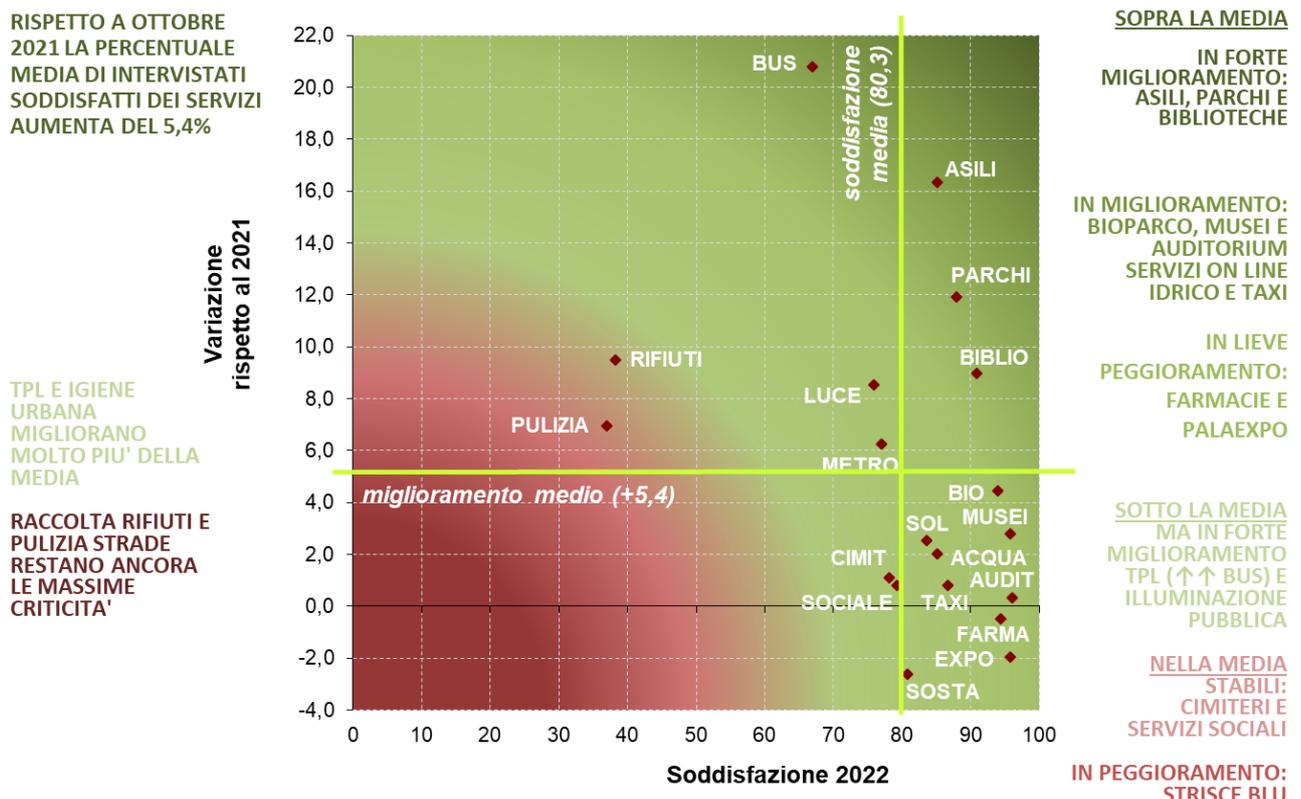
Il quadro che emerge quest'anno descrive in generale una situazione molto positiva: la percentuale media di utenti abituali dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2021 aumenta decisamente (+5,4%), come rappresentato dalla linea orizzontale verde del "miglioramento medio", confermando e rafforzando una tendenza positiva dell'ultimo triennio.

La soddisfazione media raggiunge infatti l'80%, il risultato massimo rispetto a tutti gli anni precedenti. Ben 12 servizi su 19 presentano inoltre percentuali di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sopra la media; di questi, 9 vedono un aumento delle percentuali di utenti soddisfatti; fra i tre servizi più che soddisfacenti, con percentuali però in diminuzione, solo la sosta a pagamento scende vicina alla media, mentre Palaexpo e Farmacie restano fra le eccellenze.

I servizi con percentuali di utenti abituali soddisfatti sotto la media sono tutti in miglioramento. Spicca in questo senso il trasporto pubblico di superficie, i cui utenti abituali soddisfatti aumentano di più del 20%, nonostante non raggiungano ancora il 70%. Molto vicini alla media troviamo la metropolitana e l'illuminazione pubblica (in miglioramento superiore alla media), i cimiteri e i servizi sociali dei municipi (in lievissimo miglioramento).

Restano nell'area critica i servizi di igiene urbana, piuttosto isolati da tutti gli altri, nonostante un aumento di utenti soddisfatti superiore alla media.

Tavola 9.27 Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2022 e variazione rispetto al 2021



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



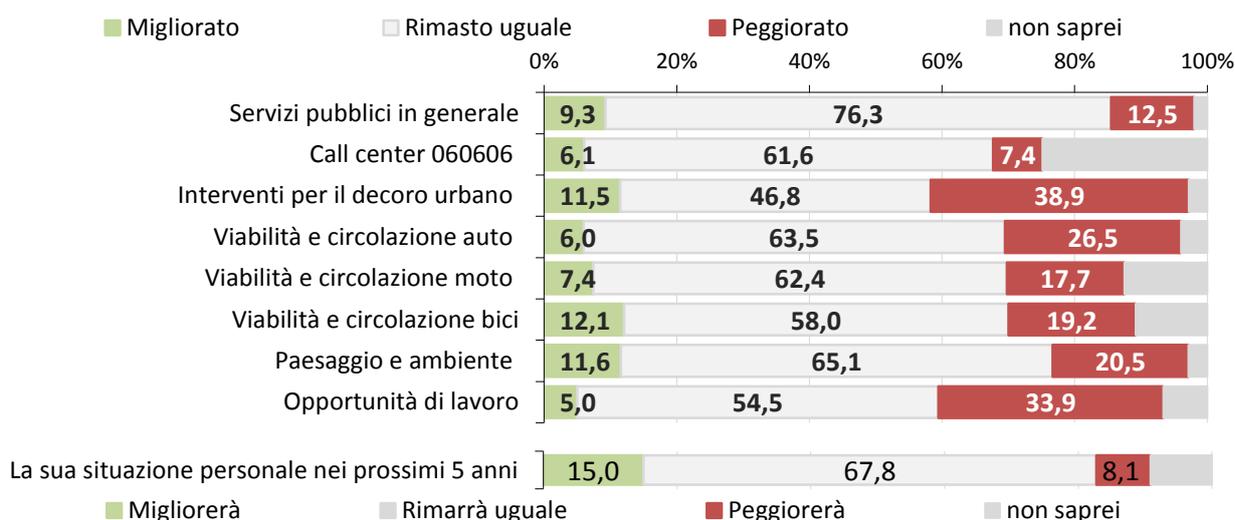
Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

Agli intervistati è stato infine chiesto di esprimere il proprio parere circa l'andamento di alcuni aspetti della vita in città negli ultimi due anni e le aspettative per il futuro in relazione alla situazione personale (Tavola 9.28). A parte il call center 060606 e la viabilità su due ruote (aspetti sui quali non si è espresso rispettivamente il 25% e il 12% degli intervistati), sul recente andamento dei servizi il campione ha risposto quasi all'unanimità; sulle aspettative future non ha risposto un 9%.

La qualità dei servizi pubblici in generale è prevalentemente reputata stazionaria (76%), a fronte di un 9% che osserva un miglioramento e di un 13% che dichiara invece un peggioramento. Con la sola eccezione del decoro urbano, rispetto al recente andamento la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che la qualità degli aspetti indagati negli ultimi due anni sia rimasta sostanzialmente invariata; fra coloro che rilevano variazioni, tuttavia, quelli che osservano un peggioramento sono più numerosi (Tavola 9.29).

Nonostante la percezione di peggioramento più importante nel 2022 sia riferita al decoro urbano (39%), il bilancio peggiore fra giudizi positivi e negativi è quello relativo alle opportunità di lavoro (-29%), mentre da questa lettura il decoro emerge come secondo aspetto critico (-27%) e la viabilità in auto come terzo (-21%).

Tavola 9.28 Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2022)



Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 9.29 Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale: bilancio fra positivi e negativi (2022)



Fonte: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

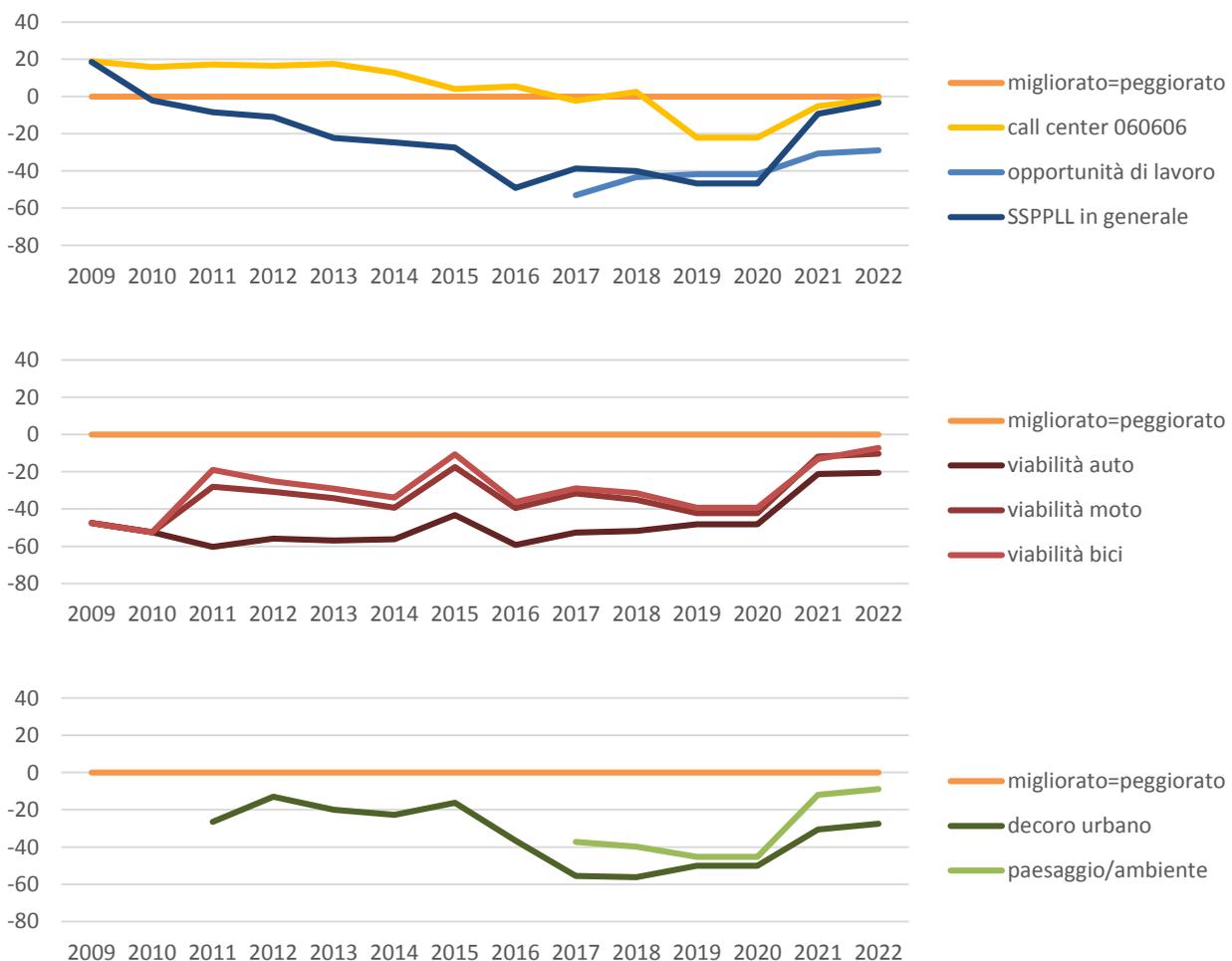


Le aspettative future sulla propria condizione personale sono l'unico aspetto che presenta un bilancio positivo fra ottimisti e pessimisti (+7%), anche se più di due terzi dei romani pensano che la situazione rimarrà uguale; data la situazione di partenza piuttosto complessa, tuttavia, l'aspettativa di una situazione personale invariata non può essere letta semplicemente come una risposta neutra, ma assume un carattere probabilmente in buona parte negativo, isolando il 15% che esprime aspettative di miglioramento.

Tralasciando le percentuali che ritengono nulla sia cambiato per gli aspetti osservati, la Tavola 9.30 descrive l'andamento nel tempo dello scarto fra i romani che vedono un recente miglioramento e quelli che vedono un peggioramento. Per i servizi pubblici in generale e per il call center nel decennio 2009/19 si osserva una tendenza al peggioramento che nel primo caso porta il bilancio in negativo fin dal 2010, mentre per 060606 solo dal 2018. Dal 2020 in poi la tendenza si inverte, anche se il bilancio resta ancora leggermente negativo. In questo conteso, le opportunità di lavoro presentano un bilancio negativo, ma in tendenziale miglioramento dal 2017 al 2022.

La viabilità in auto presenta ovviamente un bilancio miglioramento-peggioramento peggiore rispetto alle due ruote. L'andamento nel tempo vede però una tendenziale diminuzione dello scarto, accentuata dopo l'anno pandemico. Stesse dinamiche si registrano anche per gli interventi di decoro urbano e per la qualità del paesaggio e dell'ambiente.

Tavola 9.30 Andamento del bilancio fra percezione di miglioramento e percezione di peggioramento rispetto ad alcuni aspetti della vita a Roma (2009-2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



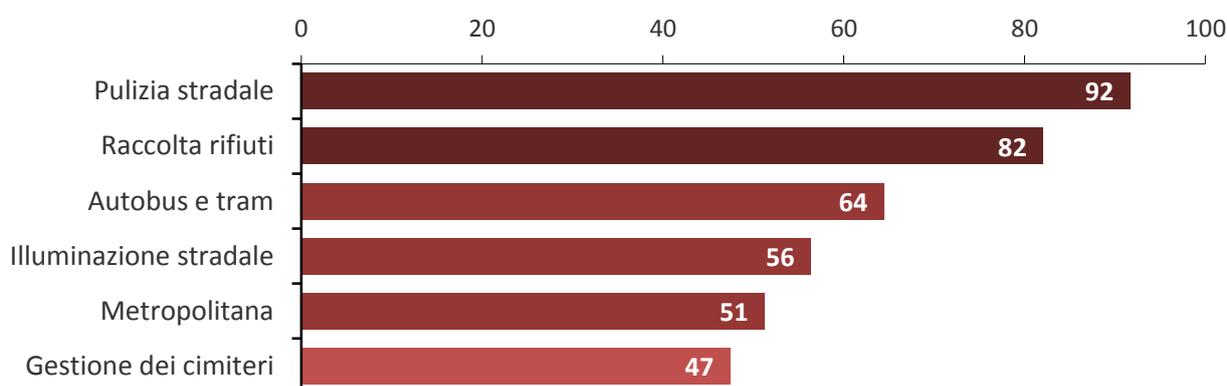
Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è interessante l'Indice di priorità di intervento (Tavola 9.31), calcolato negli ultimi anni come media armonica di tre grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali e la correlazione fra la serie storica della valutazione dei singoli servizi e quella della qualità della vita a Roma; nel 2022 alle tre grandezze è stata aggiunta quella definita dalla percentuale di romani che ha attribuito alta rilevanza ai singoli servizi.

Il tasso di utilizzo naturalmente pone una particolare attenzione sui servizi universali, che – con l'eccezione dell'idrico – rientrano infatti fra le priorità. Non sorprende trovare fra le priorità assolute l'igiene urbana e il trasporto pubblico di superficie, ma anche l'illuminazione, la metropolitana e i cimiteri necessitano di particolare attenzione, mentre i parchi quest'anno scendono nella scala delle priorità più urgenti.

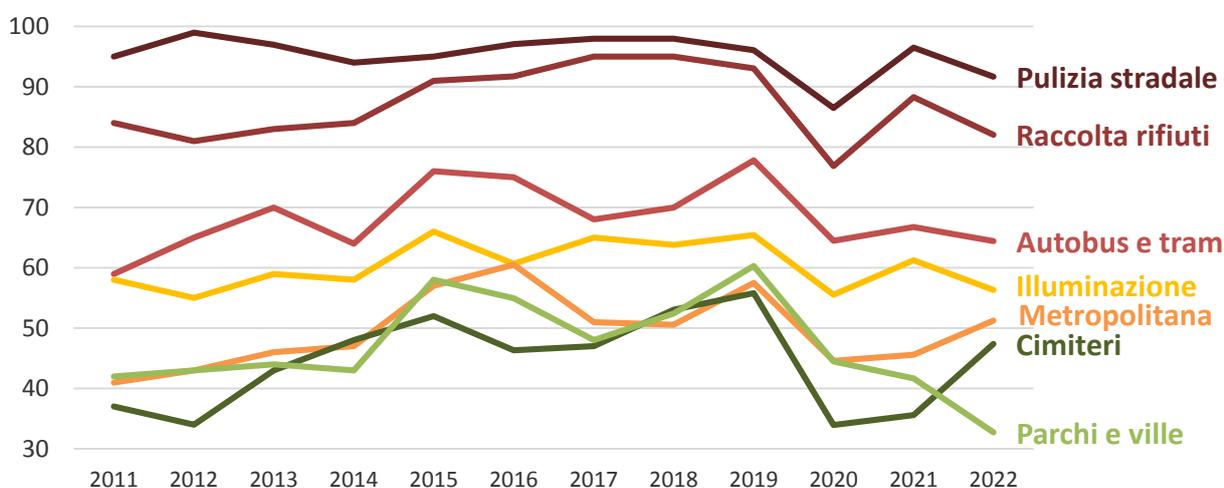
La Tavola 9.32 descrive l'andamento delle priorità dal 2011, quando per la prima volta è stato calcolato l'indice. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste criticità non sono state pienamente risolte.

Tavola 9.31 Indice delle priorità di intervento (2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Tavola 9.32 Andamento della priorità di intervento (2011-2022)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



Dopo la flessione occorsa episodicamente nel 2020 (ad esito dell'uso meno intenso della città che ha creato indirettamente un contesto meno complicato per l'esercizio dei servizi, in particolare per l'igiene urbana e il trasporto pubblico) gli altri servizi – dai cimiteri alla pulizia delle strade – sono rimasti in piena area di attenzione.

In termini propositivi, si evidenzia quindi la necessità di:

- creare le basi (anche impiantistiche, ma non solo) per migliorare la regolarità e l'efficacia dei servizi di igiene urbana, in particolare la pulizia delle strade, sensibilizzando contemporaneamente gli utenti ad adottare comportamenti rispettosi della pulizia e del decoro della città;
- potenziare e rendere più efficace il trasporto pubblico, ricorrendo quanto più possibile al ferro e favorendo così una riduzione spontanea – e quindi condivisa – del traffico;
- monitorare in modo strutturato il servizio di illuminazione pubblica, unico servizio fra le priorità di intervento che sfugge a qualsiasi controllo da parte di soggetti terzi;
- favorire in generale la riduzione del traffico anche estendendo la pratica delle prenotazioni, della digitalizzazione dei servizi, senza dimenticare soluzioni e assistenza per ridurre il divario digitale.



