



Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2024

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali e
sull'attività svolta

2024

CONSIGLIO DI DIREZIONE

Santo Emanuele Mungari, *Presidente*

Keti Lelo, *Vicepresidente*

Emanuele Besi, *Consigliere*

DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Flaminia Violati, con la collaborazione di Guido De Blasi

GRUPPO DI LAVORO

Prefazione: Santo Emanuele Mungari, Ketì Lelo, Emanuele Besi

Capitolo 1: Flaminia Violati

Capitolo 2: Flaminia Violati

Capitolo 3: Guido De Blasi

Capitolo 4: A.D.

Capitolo 5: Fabio Catino

Capitolo 6: Luca Fornari

Capitolo 7: Guido De Blasi

Capitolo 8: Anna Misiani

Capitolo 9: Guido De Blasi

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Paola Guidotti, Alessandra Errante, Santa Giuliano, Silvana Miele, Maria Eugenia Albè.

Il *Consiglio di Direzione 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 15 dicembre 2024, salvo diversa indicazione.

Presentato all'Assemblea Capitolina il 20 febbraio 2025.

Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS)

Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e l'attività svolta

Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta (2024 ed.). (2024). IT: ACoS Roma Capitale.

<https://doi.org/10.82004/RA2024>

2024, Roma

Sommario

Presentazione del Presidente	III
Servizi pubblici locali a Roma: una sfida per la qualità nella valutazione	VII
Percezione e partecipazione	XI
1. ACoS e la qualità della vita a Roma. Una lettura trasversale.....	1
1.1 Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo	2
1.2 Mappe dei voti medi per aree CAP	7
1.3 Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale	11
2. Igiene urbana	15
2.1 Quadro sintetico del servizio	15
2.2 Dati quantitativi	18
2.3 Dati economici	35
2.4 Qualità del servizio	48
3. Verde pubblico	77
3.1 Quadro sintetico del servizio	77
3.2 Dati quantitativi	78
3.3 Dati economici	83
3.4 Bioparco	85
3.5 Qualità del servizio	86
4. Mobilità e trasporti	89
4.1 Il sistema Metrebus	89
4.2 Il TPL di Atac	90
4.3 La sosta di Atac	101
4.4 Il TPL periferico	104
4.5 Roma Servizi per la Mobilità	109
4.6 Autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC)	114
4.7 Roma Metropolitane	115
4.8 Altri gestori di trasporto pubblico	117
4.9 Qualità della vita	120
5. Illuminazione pubblica	123
5.1 Quadro sintetico del servizio	123
5.2 Regolamentazione del servizio	124
5.3 Dati quantitativi	126
5.4 Dati economici	128
5.5 Qualità del servizio	130
5.6 Il monitoraggio ACoS	133
6. Sociale	139
6.1 Introduzione	139
6.2 Asili nido	141
6.3 Refezione scolastica	146
6.4 Trasporto scolastico	148
6.5 Trasporto persone con disabilità	149
6.6 Farmacie comunali	153
6.7 Servizi sociali municipali	156
6.8 Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma	158

7. Servizi cimiteriali	163
7.1 Inquadramento contrattuale	163
7.2 Stato del servizio	164
7.3 Comunicazione e informazione all'utenza	168
7.4 Monitoraggio della qualità	171
7.5 Voto dei romani per i servizi cimiteriali nel 2024	173
8. Cultura	175
8.1 Introduzione	175
8.2 Programmazione strategica dell'offerta culturale di Roma Capitale	176
8.3 Governance e organizzazione del sistema della cultura	179
8.4 Il sistema di offerta culturale e la domanda di fruizione nel 2023	182
8.5 Monitoraggi e indagini a cura di ACoS	204
9. Turismo	207
9.1 Quadro sintetico del servizio	207
9.2 Stato del turismo a Roma	208
9.3 Servizi di informazione e promozione turistica	209
9.4 Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners	210
9.5 Monitoraggio bagni pubblici	211

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

Presentazione del Presidente

Premessa.

Con il presente lavoro, *l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale* (alla quale, in seguito, per rapidità di lettura mi riferirò semplicemente come “Agenzia” o “ACoS”) assolve al fondamentale e impegnativo compito assegnatole dall'articolo 7 della delibera istitutiva A.C. 4 ottobre 2022, n. 76 (di seguito “Atto istitutivo”) di relazionare annualmente l'Assemblea Capitolina di Roma Capitale - ai sensi dell'articolo 111 del suo regolamento di organizzazione e funzionamento - sullo stato dei servizi pubblici locali per l'anno 2024.

Il rapporto è stato realizzato elaborando le risultanze delle attività di ispezione, analisi e verifica sui servizi pubblici di Roma Capitale svolte dall'Agenzia nel corso dell'anno trascorso nell'esercizio delle facoltà e delle prerogative assegnate.

La funzione della relazione annuale e gli obiettivi dell'Agenzia.

Come nel passato, l'obiettivo che ACoS si propone è fornire all'Assemblea Capitolina e alla Giunta le evidenze rilevate sul livello della qualità - somministrata e percepita - dei servizi pubblici locali della città di Roma.

La relazione, quindi, costituisce anche uno strumento - serio e rigoroso - a disposizione della comunità romana per verificare e controllare la dimensione e - soprattutto - la qualità dei servizi pubblici erogati alla cittadinanza del nostro territorio comunale (rifiuti, trasporto, asili nido, distribuzione dell'acqua potabile, illuminazione delle strade e altro ancora).

L'Agenzia ha esercitato le proprie funzioni per rilevare efficienze e criticità nella erogazione dei servizi a Roma, nella prospettiva di fornire informazioni preziose e utili per “innescare” l'avvio di processi virtuosi di miglioramento delle scelte dell'amministrazione e delle sue articolazioni operative, indirizzate a potenziare la qualità dei servizi, atteso che - ponendo l'accento sulla prospettiva dell'utente - la rilevazione di *customer satisfaction* costituisce elemento “fondamentale”, in termini di efficacia ed efficienza dei processi decisionali e organizzativi e realizzativi della progettazione, anche di adeguamento, delle modalità di erogazione del servizio.

Il controllo di qualità svolto dall'Agenzia - consentendo di accertare il grado di soddisfazione degli utenti romani - coadiuva l'amministrazione capitolina nei processi di conformazione del sistema di erogazione dei servizi agli effettivi bisogni rilevati, nel contesto dei vincoli strategici, organizzativi e di risorse a disposizione.

In questa prospettiva, l'attività di controllo dell'ACoS - nel corso di più di venticinque anni di operatività dalla sua istituzione - ha subito non poche evoluzioni, indirizzando la propria azione all'accertamento della conformità ai vincoli posti dai contratti di servizio delle prestazioni rese e, al contempo, investigando il concreto soddisfacimento dei bisogni dell'utenza, l'effettivo rispetto dei principi di uguaglianza nell'uso del servizio e di parità di trattamento tra diverse categorie di fruitori nonché la continuità e la regolarità dell'erogazione del servizio.

Il rafforzamento delle funzioni dell'Agenzia nel nuovo contesto normativo.

L'attività di controllo dell'Agenzia, poi, trova oggi un più chiaro riconoscimento sia nel quadro delle norme speciali sull'ordinamento di Roma Capitale (il riferimento è al Decreto Legislativo 17 settembre 2010, n. 156) che nel generale riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (di cui al Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201).

Le nuove disposizioni transitorie sull'ordinamento di Roma Capitale, difatti, impongono espressamente il monitoraggio e il controllo (anche) dei servizi al fine di verificare il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio a tutela degli utenti “... *da affidare ad organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta capitolina* ...” (cfr. art. 3 comma 8 Decreto Legislativo 17 settembre 2010, n. 156).

Sotto questo profilo, ACoS è - per vocazione istitutiva – il più efficiente e competente “strumento” attuativo oggi esistente nel sistema dei controlli attivi presso l'amministrazione capitolina.

La riforma dei servizi pubblici locali, inoltre, esige (cfr. art. 24 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201) che con i “contratti di servizio” - con in quali viene regolato il rapporto con i soggetti affidatari dell'erogazione dei servizi alla comunità - siano attivati:

- a) strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali nonché “il mancato raggiungimento dei livelli di qualità”;
- b) obblighi di informazione e di rendicontazione nei confronti dell'ente affidante “... *o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi di efficacia ed efficienza, ai risultati economici e gestionali e al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi*”, nell'ottica di accertare la “... *produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni*” nel rispetto dei principi generali del servizio pubblico locale (cfr. art. 3 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201).

Il valore strategico di questo controllo si appalesa ora ancor più urgente e centrale con l'inizio del Giubileo 2025 e il grande intervento di riqualificazione del “sistema servizi” avviato dall'amministrazione capitolina per garantire servizi pubblici adeguati al previsto aumento della platea dei fruitori, provenienti da ogni parte del mondo.

La metamorfosi della Città è sotto gli occhi di tutti; e i disagi, che rappresentano la conseguenza di una grande operazione di ammodernamento, seppur con gli usuali distinguo e biasimi, vengono comunque percepiti dalla cittadinanza come necessari e indispensabili per il miglioramento dei servizi.

L'organizzazione di Roma Capitale nella gestione dei servizi pubblici.

A Roma, i servizi pubblici locali sono, nella stragrande maggioranza, gestiti da società *in house* dell'amministrazione capitolina (costituite ai sensi decreto legislativo n. 175 del 2016), vincolate all'adempimento attraverso *Contratti di Servizio* nei quali il rispetto delle *Carte della qualità dei servizi* per il raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione costituisce parte integrante.

Nell'organizzazione composita e complessa in cui è articolata la gestione dei servizi pubblici di Roma Capitale, la funzione di controllo, oltre che essenziale e doverosa, è strategica per garantire prestazioni di qualità.

Con il “controllo analogo”, integrato dai “controlli” societari, di *customer care*, tecnici – per ciascun settore – e di monitoraggio, il Sindaco e la Giunta di Roma Capitale indirizzano e sorvegliano il funzionamento delle società partecipate erogatrici di servizi.

La funzione di ACoS nel sistema dei controlli sulla gestione dei servizi pubblici.

In questo sistema, ACoS rilevando dati, sviluppando analisi, promuovendo interventi di sensibilizzazione, integra le funzioni di controllo dell'Assemblea Capitolina che - in rappresentanza dei cittadini romani - vigila sull'operato del potere amministrativo della Città.

Il controllo esercitato da ACoS costituisce, dunque, un cardine imprescindibile nella struttura istituzionale del Comune perché assicura il pieno equilibrio nell'esercizio dei poteri dell'ordinamento capitolino e, in

particolare, il rapporto tra l'organo consiliare e quello esecutivo nel governo della comunità.

Sul piano istituzionale, il ruolo di ACoS è centrale e irrinunciabile.

Proprio per rafforzare questo ufficio, è allo studio dell'Assemblea Capitolina e del Segretario Generale un percorso di riforma della struttura giuridica e organizzativa dell'Agenzia per rendere ancora più efficace e agile, con piena indipendenza di azione e giudizio, lo svolgimento delle attività assegnate.

Sul tema dei controlli svolti dall'Agenzia, anche a livello nazionale è in corso un approfondimento significativo: il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL), difatti, ha approvato nella seduta del 18 dicembre 2024, un *Disegno di legge in materia di livelli e qualità dei servizi pubblici*, prendendo a riferimento l'esperienza di ACoS.

La proposta del CNEL prevede che le città metropolitane svolgano funzioni di valutazione dei livelli dei servizi pubblici locali anche istituendo apposite agenzie sul modello di ACoS.

La relazione 2024.

La relazione annuale di ACoS per il 2024 - articolata in 9 capitoli, ciascuno dei quali dedicato ai singoli servizi presi in esame e analizzati, ma al contempo collegati tra loro per fornire all'utenza un quadro unitario - fornisce i dati sulla qualità della vita e sullo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale in modo analitico e capillare.

Nel primo capitolo la relazione rappresenta gli esiti dell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale per il 2024 (con i profili metodologici dell'analisi, sia in termini complessivi, sia per zone e fattori, e sia per specifiche componenti), mentre in quelli successivi vengono illustrati i dati concernenti la qualità dei servizi pubblici locali in tema di igiene urbana; verde pubblico, mobilità e trasporto; illuminazione pubblica; servizi sociali; servizi cimiteriali; cultura e turismo.

Buona lettura.

Santo Emanuele Mungari

Servizi pubblici locali a Roma: una sfida per la qualità nella valutazione

La vita nelle grandi città è sempre più frenetica. La complessità fisica e funzionale dello spazio urbano, le lunghe distanze tra luoghi della residenza e luoghi del lavoro, dello studio, dello svago, incidono profondamente sul benessere e la qualità della vita dei cittadini. Il concetto di "qualità della vita" si riferisce generalmente al grado in cui la vita di una persona è percepita come più o meno soddisfacente. Questa definizione, condivisa dalla International Society for Quality-of-Life Studies¹, si inserisce in un ampio dibattito culturale che intreccia aspetti sociologici, economici ed ambientali. La qualità della vita non può essere ridotta a una mera somma di condizioni materiali; essa implica fattori esterni come l'ambiente, la sicurezza, e le opportunità di partecipazione sociale, ma anche dimensioni più soggettive, come la soddisfazione personale, il benessere psicologico e la percezione di salute. Ad esempio, le persone possono avere un buon livello di reddito, ma se vivono in un ambiente inquinato, con scarse opportunità di socializzazione o un sistema di trasporti inefficiente, la loro qualità della vita potrebbe essere inferiore rispetto a quella di chi vive in un contesto urbano più favorevole.

La qualità della vita in città dipende dunque da una combinazione di fattori oggettivi e soggettivi che includono la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici locali, tra cui i trasporti, l'igiene urbana, l'istruzione e la gestione degli spazi pubblici, tutti elementi che giocano un ruolo centrale nel garantire che le città siano luoghi vivibili e inclusivi. Si tratta di un tema che sta assumendo crescente rilevanza nell'ambito delle politiche pubbliche locali e nazionali. In questo contesto, la valutazione della qualità dei servizi pubblici locali diventa uno strumento indispensabile per garantire l'efficiente programmazione delle risorse e degli interventi nel territorio. Le attività di verifica e monitoraggio che l'ACoS svolge sul territorio di Roma Capitale da più di 20 anni, sono volte alla conoscenza e alla valutazione dello stato dei servizi e alla percezione che i cittadini hanno su di essi in un contesto territoriale particolarmente complesso, ampio e stratificato.

Roma è una città unica al mondo, colma di meraviglie e piana di contraddizioni. In questi poco più di 150 anni vissuti da Capitale d'Italia, Roma è cresciuta dieci volte nell'estensione fisica e quindici volte nella dimensione demografica. Questa impetuosa e disequilibrata crescita, "coloniale" (come la definì Pasolini), non poteva generare un tessuto urbano omogeneo dal punto di vista demografico, sociale ed economico. La qualità della vita è altamente diversificata ed esiste un profondo divario tra quartieri ricchi e quartieri poveri nei livelli di istruzione, di occupazione e nelle condizioni di salute. L'anomala estensione amministrativa, retaggio del periodo pontificio², determina molteplici criticità.

Vi è attualmente una tendenza all'espulsione della popolazione residente dalla città centrale verso le periferie esterne al GRA, dove vanno a vivere prevalentemente le famiglie con figli, come suggerisce l'età media della popolazione, più bassa rispetto ad altrove, e l'incidenza di famiglie con quattro e più componenti, più alta che altrove. Le famiglie si spostano in quartieri di recente costruzione, dove il trasporto pubblico è carente e dove mancano i servizi, mentre in molte ex borgate abusive e quartieri periferici con elevata incidenza di case popolari persistono la povertà, il degrado urbano, l'isolamento sociale e la criminalità. Le disuguaglianze socio-spaziali sono evidenti anche nell'accesso e nella qualità dei servizi. La pandemia da COVID-19 ha

¹ <https://www.isqols.org>.

² Roma è grande 12 volte Parigi, 13 volte Barcellona, 7 volte Milano.

ulteriormente esacerbato queste disuguaglianze, mettendo in luce le difficoltà di molte famiglie di accedere ai servizi essenziali nelle aree più svantaggiate.

Roma è una città metropolitana composta dall'insieme delle sue periferie; una città che ha bisogno di adeguati strumenti di lettura e analisi dei problemi, e di risposte diversificate che tengano conto delle dinamiche di trasformazione a livello locale, tanto quanto a livello metropolitano. Il lavoro dell'ACoS si inserisce in un contesto di aumentata consapevolezza da parte dell'amministrazione capitolina sulla necessità di una valutazione continua, coerente e attendibile della qualità della vita e dei servizi pubblici locali. Le indagini ACoS affrontano il processo di valutazione sia in termini di qualità misurata che in termini di qualità percepita, adottando metodi differenziati di raccolta e analisi dei dati. La qualità misurata si riferisce a una valutazione oggettiva basata su statistiche ufficiali, misurazioni in loco, e costruzione di indicatori quantificabili e misurabili che riflettono le condizioni concrete dell'ambito tematico indagato. La qualità percepita, invece, si basa sulle opinioni soggettive dei cittadini e viene misurata attraverso indagini, sondaggi, interviste personali o focus group. Consci del fatto che i due approcci sono da considerare distinti ma complementari e che sono necessari per garantire l'oggettività e la qualità della valutazione, l'ACoS pone particolare enfasi nella sperimentazione e nell'adozione di metodi di valutazione e analisi aggiornati e innovativi, con l'obiettivo di ampliare la base conoscitiva e produrre un'informazione sempre più completa e affidabile. Una recente innovazione nell'analisi e nella rappresentazione dei risultati delle indagini, con particolare riferimento alla valutazione della qualità della vita percepita, riguarda l'introduzione della componente geografica attraverso l'aggregazione dei dati sulle aree CAP. Tale approccio consente di apprezzare la distribuzione territoriale, oltre che la magnitudo dei fenomeni, ponendo il focus sugli scompensi territoriali che caratterizzano Roma. Nelle prossime analisi lo sforzo si concentrerà nel riportare il dettaglio analitico delle indagini quantitative e qualitative al livello della zona urbanistica³, e in futuro a quello del quartiere⁴. Questo approccio consentirà di integrare i risultati delle indagini ACoS con dati provenienti da altre fonti (ISTAT, Roma Capitale, Regione Lazio, ecc.) fornendo una informazione più completa e contestualizzando meglio i risultati analitici. Sul fronte delle indagini quantitative, una recente innovazione riguarda la sperimentazione di un sistema di chiamate automatiche basato sull'intelligenza artificiale, progettato per raccogliere ed analizzare in modo rapido ed efficiente il feedback dai cittadini.

L'obiettivo dell'ACoS è di comunicare ai cittadini i livelli di qualità della vita e dei servizi nel territorio comunale e di mettere a disposizione dell'amministrazione uno strumento conoscitivo in grado di indirizzare meglio gli interventi. Lavoriamo per affinare costantemente le nostre indagini, con l'idea che per migliorare la qualità della vita nella nostra città occorre mettere a punto e consolidare un processo di valutazione dei servizi integrato e multidimensionale, che possa sostenere politiche pubbliche efficaci e inclusive, volte a ridurre le forti disuguaglianze socio-spaziali.

Il ruolo istituzionale dell'Agenzia si esplica principalmente nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta, con lo scopo di raccogliere e mettere a sistema le informazioni derivanti da diverse fonti per dare un quadro sintetico e completo delle modalità di erogazione e fruizione dei servizi pubblici locali a Roma, dell'efficienza, dell'efficacia, della soddisfazione dei cittadini.

Mentre la struttura settoriale in cui è organizzata la Relazione Annuale consente di sviluppare gli approfondimenti tematici sui singoli servizi, questo capitolo iniziale è la sede per le considerazioni di carattere trasversale che interessano la qualità della vita dei romani.

Quest'anno vengono illustrati alcuni aspetti innovativi della [XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), somministrata a giugno e pubblicata sul sito ACoS a novembre del 2024, dandone però una lettura inedita ([§ 1.1](#)).

³ Le 155 zone urbanistiche di Roma (ZU) sono suddivisioni dei municipi istituite nel 1977.

⁴ Nel 2024 Roma Capitale ha avviato la revisione delle unità amministrative che porterà ad una nuova delimitazione dei quartieri di Roma.

Inoltre, l'analisi 2024 è arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione grafica delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati, ulteriormente divise rispetto alla eventuale posizione interna o esterna rispetto al Grande Raccordo Anulare (GRA), di cui si rende conto nel [§ 1.2](#).

Il [§ 1.3](#) infine presenta gli esiti di una linea di indagine, inserita dal 2023, che mira ad approfondire l'efficacia dei sistemi istituzionali di gestione delle segnalazioni e dei reclami espressi dagli utenti in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale.

Keti Lelo

Percezione è partecipazione

L'11 novembre 2024 l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei servizi di Roma Capitale ha avuto l'onore di essere ospitata, per la presentazione annuale del Report sulla qualità della vita, nella elegante e storica sede istituzionale del Cnel di Villa Borghese. Nella bellezza dei luoghi in cui si possono ammirare gli affreschi di Adolfo Cozza, il riconoscimento da parte di un organo di livello costituzionale sul ruolo svolto dall'Agenzia, quale modello di efficienza e produttività, è giunto anche grazie alla presenza e all'intervento del suo Presidente, il Prof. Renato Brunetta.

Questa relazione vuole prendere spunto dall'intervento del Prof. Brunetta che in quell'occasione ha evidenziato come, al netto dai dati raccolti e dell'attuale lavoro che sta svolgendo l'Amministrazione capitolina, una pianificazione del lavoro in grado di coinvolgere direttamente il cittadino comporterebbe un miglioramento dei risultati con costi più contenuti. Invero, già altri Paesi dell'UE, soprattutto quelli del nord Europa, hanno avuto modo di dimostrare come una collaborazione diretta dei cittadini alla vita pubblica rappresenti un efficientamento dei servizi in termini di risultati e di utilità. La parola chiave può essere, allora, "partecipazione".

Ma quale può essere l'apporto di ACoS sotto tale aspetto? O, più precisamente, come potrebbe l'Amministrazione capitolina utilizzare i dati raccolti e le relazioni fornite da ACoS su di essi per coinvolgere maggiormente il cittadino nella vita pubblica?

Dall'ultima relazione annuale, emerge che l'Agenzia esegue le proprie indagini secondo due tipologie di studio: quelle che potremmo definire strettamente quantitative, ovvero capaci di scandagliare e dettagliare numeri e categorie di servizi pubblici prestati; e quelle qualitative, svolte sostanzialmente attraverso l'ascolto e la raccolta delle opinioni dei cittadini, in funzione delle quali si rende possibile la ricerca stessa.

In un'indagine finalizzata all'analisi del servizio bagni pubblici, ad esempio, in base alla prima tipologia sarà indicata la quantità numerica di tali bagni, la loro ubicazione, come sono attrezzati, chi li gestisce e sulla base di quali accordi contrattuali, facendo così anche emergere le lacune degli standard specifici date dal confronto tra le obbligazioni pattuite e la situazione reale; nell'approccio di tipo qualitativo, invece, le domande rivolte direttamente ai cittadini circa la loro opinione sui bagni pubblici permettono di scoprire eventuali esigenze ulteriori e le criticità che impediscono concretamente il loro utilizzo e che altrimenti non emergerebbero come, ad esempio, la difficoltà di reperire le chiavi dei bagni nei mercati rionali.

Dunque, due prospettive di indagine apparentemente complementari ma che nei fatti possono essere tra loro disarmoniche, nella misura in cui il servizio programmato non sia commisurato alle aspettative e alle necessità dei cittadini: il dato oggettivo potrebbe dunque misurare una prestazione puntuale seppur, allo stesso tempo, insoddisfacente per i cittadini. Le parole chiave diventano, allora, da un lato "ascolto" e dall'altro "percezione".

Il concetto diviene ancor più chiaro non appena spostiamo l'attenzione su alcuni luoghi comuni relativi a tematiche estremamente attuali, come ad esempio quelle riguardanti la tutela dell'ambiente: quante volte abbiamo sentito un cittadino sostenere che, secondo lui, la raccolta dei rifiuti non viene realmente differenziata dal Comune? Siamo di fronte, appunto, alla percezione negativa di un servizio pubblico a cui

conseguirà inevitabilmente un atteggiamento scoraggiato da parte del cittadino nel differenziare la propria immondizia. Ancora: pensiamo a quante volte ci è capitato di prendere l'automobile ignorando che il tragitto programmato era in realtà ben collegato dal servizio pubblico con la conseguenza, negativa, di un maggior impatto sull'inquinamento e sulla viabilità urbana, che ci fa perdere ore nel traffico e spesso anche le staffe!

La percezione va, però, interpretata. Sull'argomento esistono diversi studi che hanno analizzato il fenomeno da punti di vista eterogenei e che sono giunti ad interpretazioni differenti sul rapporto tra l'elaborazione della nostra mente e il modo esterno. Abbiamo la teoria empiristica di Hermann von Helmholtz, secondo cui la percezione del mondo avviene attraverso l'esperienza e l'apprendimento derivanti dal contatto con il mondo l'esterno, sinonimo di una rappresentazione molto diretta e individuale. Dall'altra parte, abbiamo il movimento del New Look, fondato dagli americani Bruner, Postman e Mc Ginnies, che arricchisce il concetto di percezione considerandola frutto dell'incontro tra stimoli esterni e aspettative, ovvero i valori e gli interessi del soggetto.

Gli studi appena citati, che riassumono il passaggio da una visione diretta ed immediata ad un'altra integrata da elementi valoriali e sensoriali, sono solo due esempi, tra i tanti, utili a far comprendere il significato generale e l'importanza di un simile approccio tale da poter dare merito ai monitoraggi basati sulle percezioni ed a cui, pertanto, l'Amministrazione pubblica non dovrebbe sottrarsi.

Come noto, ACoS rappresenta lo sguardo dell'Assemblea capitolina sui servizi pubblici di Roma, uno sguardo tecnico con un approccio scientifico per dare quelle risposte che i consiglieri, pur radicati sul territorio, potrebbero ricevere distorte, parziali o non ricevere affatto. Questo il senso del lavoro dell'Agenzia, capace di indirizzare l'operato dell'Amministrazione segnalando la presenza di lacune o disfunzioni di un servizio. E, allora, come comportarsi se il dato tecnico del servizio è positivo ma è la percezione di questo ad essere negativa? In tale quadro diviene innegabile l'esigenza di professionalità specifiche ed eterogenee sul campo, ciò anche in virtù del tipo di problema rilevato poiché potrebbe trattarsi della mera necessità di svolgere una migliore campagna di comunicazione ovvero di migliorare un profilo secondario che, nondimeno, risulta avere alte aspettative tra gli utenti. Ciò potrebbe accadere, ad esempio, anche in Aziende ospedaliere rinomate laddove, nonostante la preoccupazione principale sia la vita e la salute dei propri cari e nonostante la presenza di medici accreditati, una pessima comunicazione tra il personale ed i parenti dell'assistito ben potrebbe provocare in questi ultimi un'opinione negativa della struttura.

In conclusione, dunque, si ritiene necessario comprendere ed accentuare l'importanza della percezione sociale dei servizi pubblici locali nonché mettere in pratica delle misure adeguate e rispondenti alle esigenze dei cittadini, molte delle quali applicabili con sforzi economici pressoché nulli. Il tutto volto unicamente al miglioramento della città, considerato che il cittadino con una buona opinione del servizio pubblico sarà stimolato a conservarlo tale, ad utilizzarlo, a pagarne le tasse o le imposte previste... in altre parole, a partecipare. Perché una buona percezione è anche partecipazione.

Emanuele Besi

1. ACoS e la qualità della vita a Roma

Una lettura trasversale

1.1 [Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo](#)

1.2 [Mappe dei voti medi per aree CAP](#)

1.3 [Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale](#)

Il ruolo istituzionale dell'Agenzia si esplica principalmente nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta, con lo scopo di raccogliere e mettere a sistema le informazioni derivanti da diverse fonti per dare un quadro sintetico e completo delle modalità di erogazione e fruizione dei servizi pubblici locali a Roma, dell'efficienza, dell'efficacia, della soddisfazione dei cittadini.

Mentre la struttura settoriale in cui è organizzata la Relazione Annuale consente di sviluppare gli approfondimenti tematici sui singoli servizi, questo capitolo iniziale è la sede per le considerazioni di carattere trasversale che interessano la qualità della vita dei romani.

Quest'anno vengono illustrati alcuni aspetti innovativi della [XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), somministrata a giugno e pubblicata sul sito ACoS a novembre del 2024, dandone però una lettura inedita ([§ 1.1](#)).

Inoltre, l'analisi 2024 è arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione grafica delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati, ulteriormente divise rispetto alla eventuale posizione interna o esterna rispetto al Grande Raccordo Anulare (GRA), di cui si rende conto nel [§ 1.2](#).

Il [§ 1.3](#) infine presenta gli esiti di una linea di indagine, inserita dal 2023, che mira ad approfondire l'efficacia dei sistemi istituzionali di gestione delle segnalazioni e dei reclami espressi dagli utenti in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale.

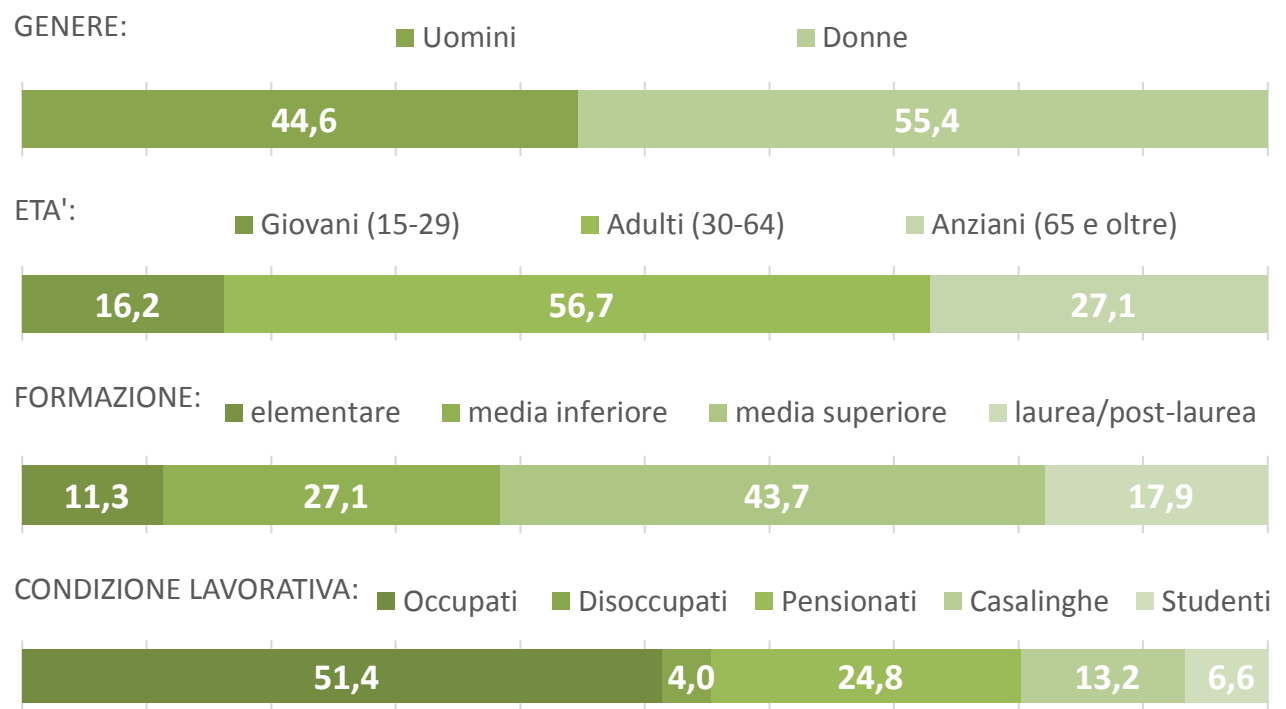
1.1 Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo

La XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata a giugno del 2024. I risultati restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in tendenziale miglioramento.

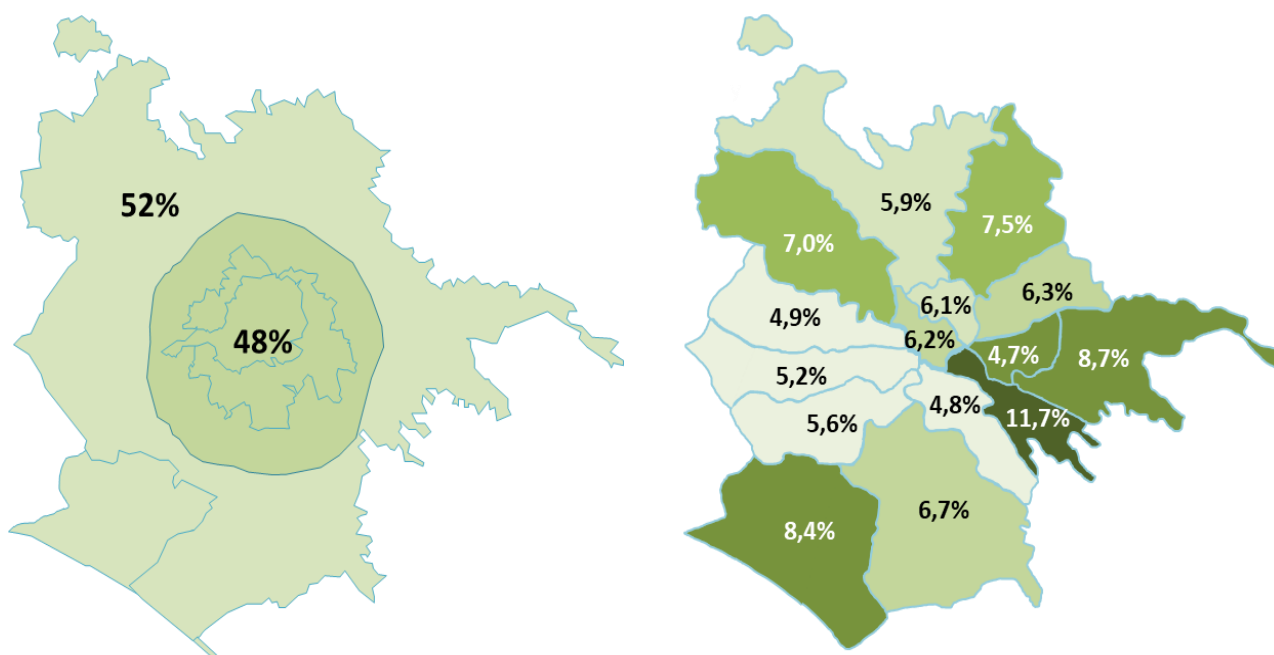
L’indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione di 5.760 intervistati dai 15 anni in su, estratto in modo casuale e rappresentativo della popolazione romana per genere, fascia di età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, secondo due letture differenti: una amministrativa (15 territori municipali) e una centro/periferia (4 zone concentriche, più il litorale).

La Tavola 1.1 illustra la composizione del campione, rappresentativo anche a livello di municipio per caratteristiche anagrafiche, con una prevalenza femminile e delle fasce di età adulte e anziane. La Tavola 1.2 mostra invece la distribuzione territoriale degli intervistati, rispetto al GRA e per municipio.

Tavola 1.1 Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (2024)



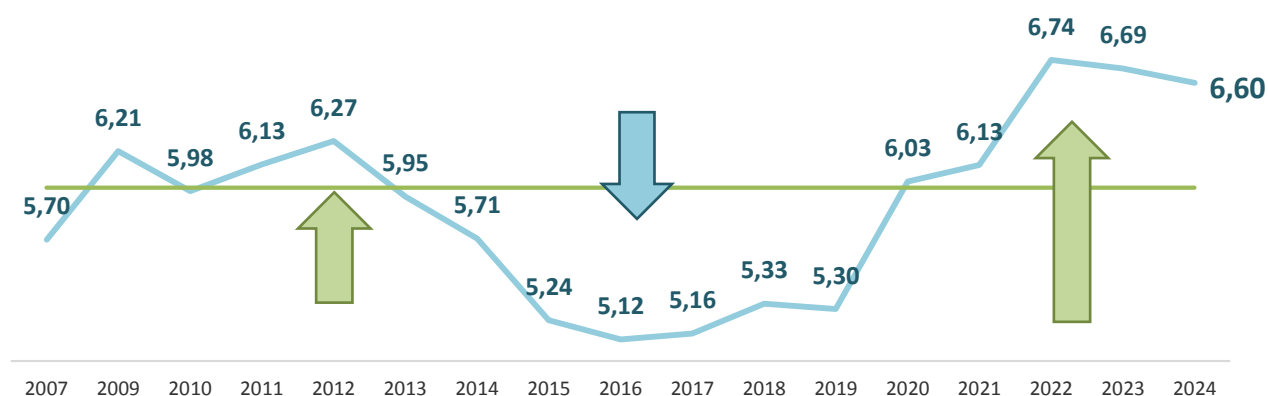
FONTE: ACoS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.2 Distribuzione territoriale delle interviste (2024)

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2024 è stato 6,6. Prosegue la fase di valutazioni più che sufficienti rilevata a partire dall'anno pandemico, anche se nell'ultimo biennio si assiste a una tendenza lievemente decrescente rispetto al massimo assoluto toccato nel 2022 (Tavola 1.3).

La prima variazione positiva del 2020 è stata letta alla luce dell'emergenza sanitaria – meno pesante a Roma rispetto ad altre grandi città italiane – e alla riduzione del traffico e del caos cittadino dovuta alle chiusure; la ripresa delle attività e un livello di traffico forse ancora inferiore al pieno regime, probabilmente insieme alle aspettative derivanti dal cambio di amministrazione, sembrano essere i fattori alla base dell'ulteriore incremento della soddisfazione dei romani nel biennio 2021-2022. La più recente flessione può essere invece imputata ai disagi derivanti dai lavori che interessano trasversalmente la città in vista del Giubileo 2025.

Tavola 1.3 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.4 Recente andamento del voto medio sulla qualità della vita a Roma per municipio

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
giugno 2023	6,9	6,7	6,5	6,6	6,7	7,1	6,7	6,6	6,4	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,7	6,7
giugno 2024	6,6	6,7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,6	6,7	6,6	6,6

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

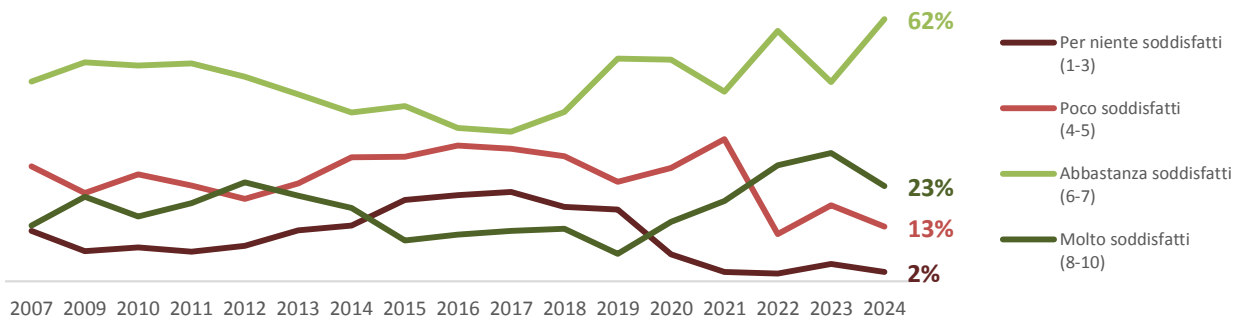
Per quanto riguarda i territori municipali, dal punto di vista dinamico si osserva una convergenza delle valutazioni fra il 6,5 e il 6,7. Rispetto al recente passato, la variazione più evidente riguarda l’attenuarsi di alcune valutazioni che precedentemente erano arrivate vicino al 7 (Tavola 1.4).

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 1.5 mostra come sono variato nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Nel 2024, più di 8 cittadini su 10 si dichiarano complessivamente soddisfatti (85%), con un 23% che esprime alti livelli di soddisfazione. Rispetto al 2023, la quota dei cittadini complessivamente soddisfatti cresce dell’8%, anche se si assiste a un parziale trasferimento di valutazioni positive dall’eccellenza a una soddisfazione più tiepida. Diminuiscono corrispondentemente tutte le valutazioni negative, soprattutto quelle di scarsa soddisfazione (-5%), ma anche quelle fortemente critiche (-2%), che tornano ai valori minimi del 2022.

Dal punto di vista territoriale, il municipio con la percentuale massima di voti dal 6 in su è l’XI (87,7%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio VI (82,3% di soddisfatti). Le macrozone presentano una variabilità dei residenti soddisfatti invece piuttosto limitata, fra l’85,8% del centro e l’84,4% del litorale.

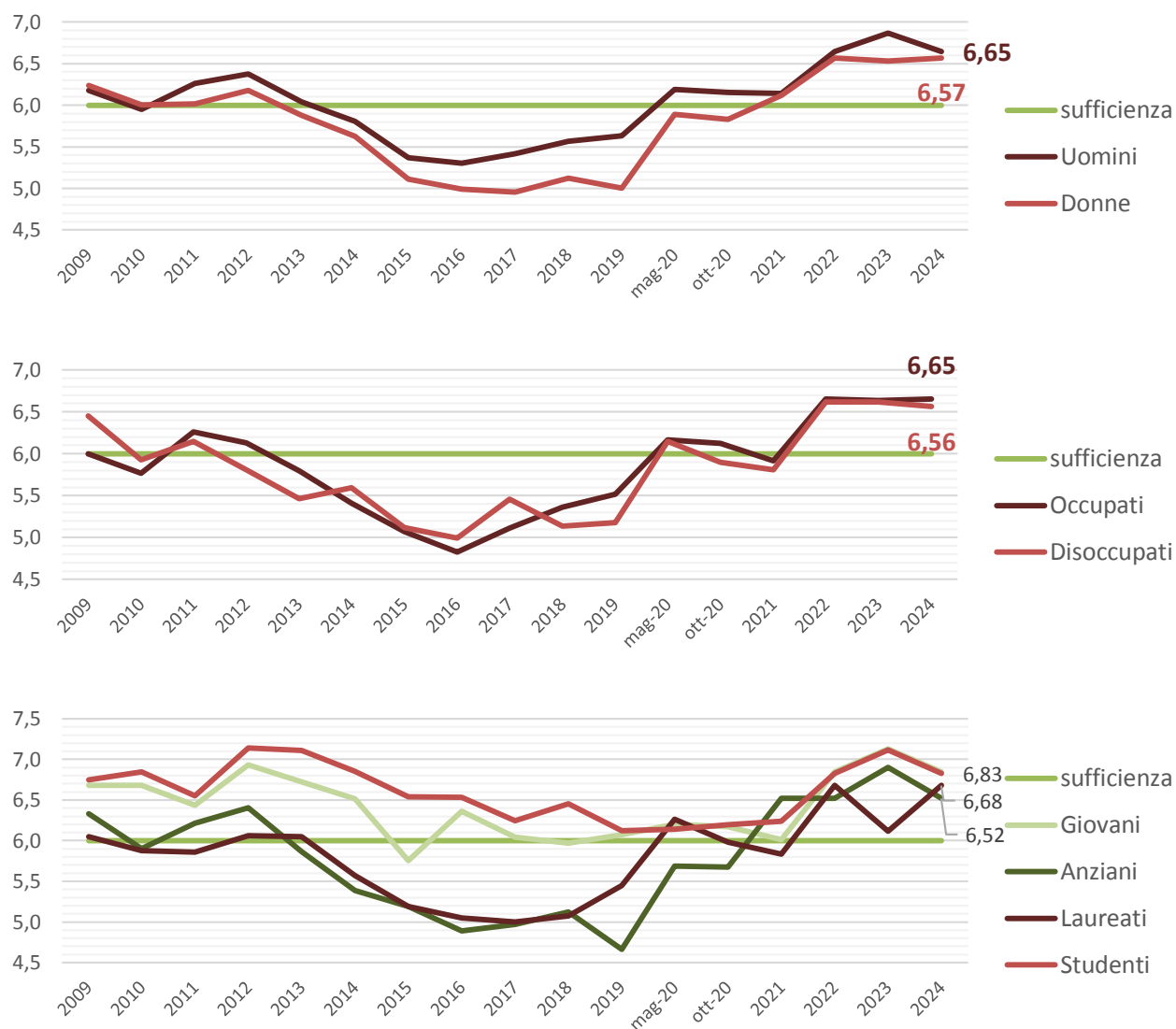
Nel 2024 gli intervistati soddisfatti sono la maggioranza per tutte le categorie socio-anagrafiche. La variabilità rispetto alla media (84,9%) è più accentuata di quella registrata a livello territoriale, fra il minimo di soddisfazione espresso dall’80,8% dei pensionati e il massimo dell’88,3% per i giovani sotto i 30 anni.

Tavola 1.5 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.6 Andamento del voto sulla qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative



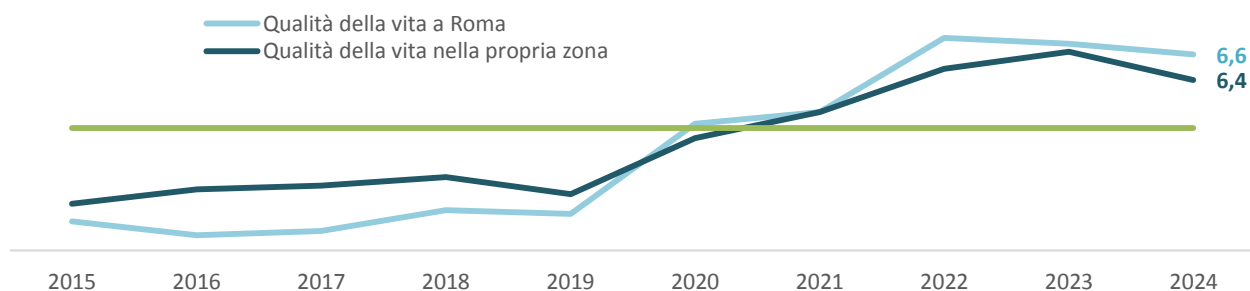
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

La Tavola 1.6 mostra l'andamento del voto medio per le categorie più rappresentative. Rispetto al 2023, si rileva una convergenza delle valutazioni di genere, con il voto maschile che scende, avvicinandosi a quello femminile (rispettivamente 6,65 e 6,57 nel 2024).

La distinzione rispetto alla posizione sul mercato del lavoro, fra occupati e disoccupati, sostanzialmente non è più apprezzabile a partire dal 2021, anche se quest'anno i primi manifestano una soddisfazione leggermente superiore (6,65 contro 6,56).

Anche le categorie dei giovani e degli studenti – sempre andate di pari passo, ma con una visione che in passato era più ottimista da parte dei secondi – dal 2022 esprimono valutazioni completamente coincidenti, che anche quest'anno rappresentano l'apice di soddisfazione dell'intero campione, nonostante una flessione sensibile (da 7,12 a 6,83).

Analoga flessione interessa anche il voto dei pensionati, fra i più bassi del 2024 (6,52, subito dopo quello degli anziani, 6,48). Sale invece in controtendenza la valutazione dei laureati, che passa dal 6,12 del 2023 a 6,68.

Tavola 1.7 Andamento della qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza

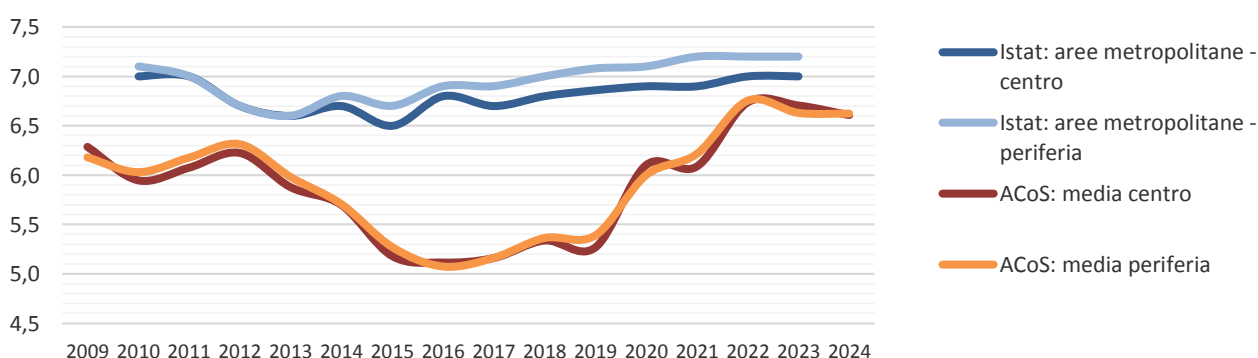
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la **qualità della vita nella propria zona della città**, che nel 2024 ottiene un voto medio di 6,39. Questo risultato, inferiore rispetto a quello della qualità della vita a Roma in generale, è coerente con le più recenti rilevazioni, che si sono innestate dal 2020, in controtendenza rispetto a una lettura che in passato mostrava invece maggior apprezzamento per la propria zona e che nel 2021 aveva espresso una totale coincidenza (Tavola 1.7).

È interessante notare, a questo proposito, la coincidenza di questo cambio di prospettiva con l'affermazione nei programmi politici delle grandi città – e anche di Roma – del concetto della *Città dei 15 minuti*, sviluppato a livello teorico negli anni subito precedenti. Inoltre, questa 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 dell'andamento della qualità della vita a Roma termina mettendo a confronto il 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) con il voto medio della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane centrali e periferiche (Tavola 1.8).

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 piuttosto omogenea fra centro e periferia. Rimane inoltre sempre al di sotto delle medie nazionali delle aree metropolitane, con un distacco che 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, anno dopo il quale lo scarto con le medie nazionali si riduce a -0,2/-0,5.

Tavola 1.8 Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia

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.

1.2 Mappe dei voti medi per aree CAP

Per la prima volta, in questa edizione 2024 dell'Indagine sulla qualità della vita a Roma è stata eseguita una lettura dei risultati medi per aree sub-municipali definite in base al CAP di residenza degli intervistati.

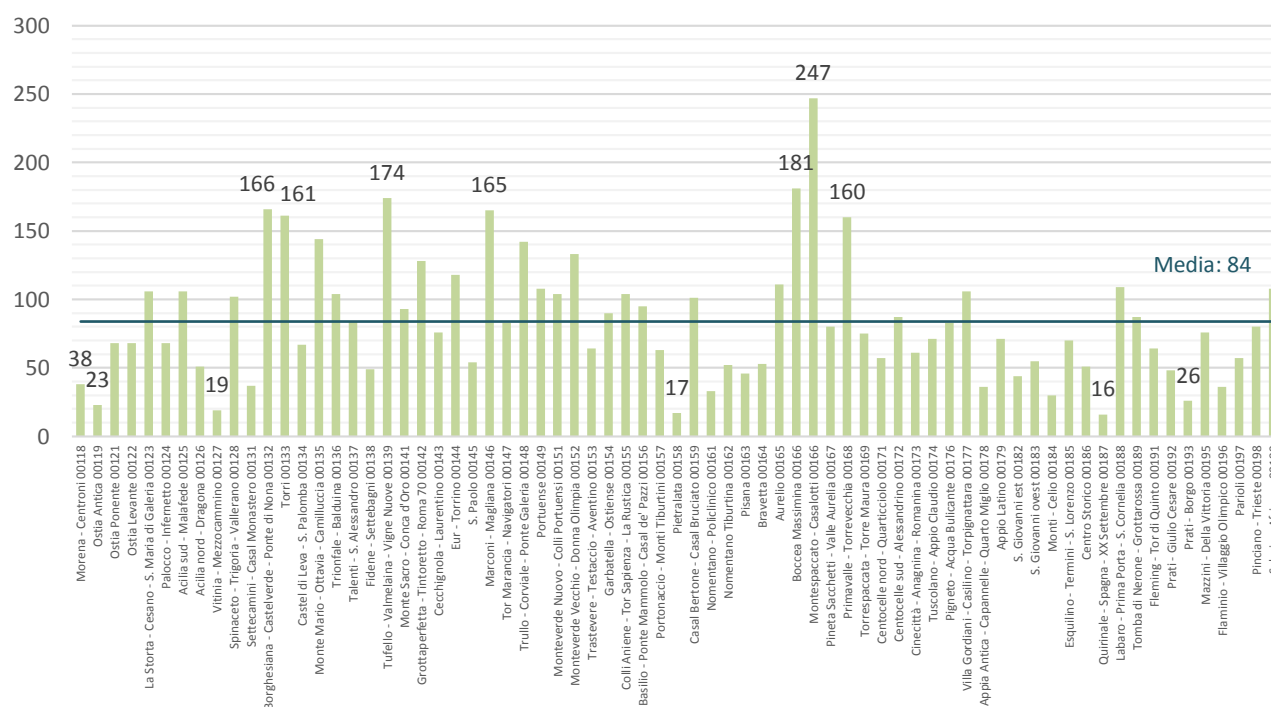
Questa prospettiva è molto interessante per individuare esigenze specifiche della popolazione e per calibrare eventuali interventi su territori relativamente omogenei. Occorre tuttavia fare alcune precisazioni dal punto di vista metodologico e statistico.

Innanzitutto, dal momento che il campionamento dell'Indagine sulla qualità della vita viene eseguito per municipio e non per CAP, non tutti i CAP risultano coperti. In questa edizione, sono scoperti i CAP 00175 e 00181, che corrispondono alle aree contigue di Tuscolano-Don Bosco e Tuscolano-Alberone.

Come conseguenza, la numerosità del campione per CAP varia sensibilmente (Tavola 1.9): rispetto a una media di 84 intervistati per area, si passa dai 247 intervistati del quartiere Montespaccato-Casalotti (00166, all'interno del GRA) ai 16 della zona centrale e più piccola del Rione Campo Marzio (Spagna-Quirinale-XX Settembre, 00187) o ai 17 di Pietralata (00158). Ne segue che la rappresentatività delle medie territoriali, per le zone con campione più ridotto, sono solo indicative.

Nell'osservare le mappe, si deve inoltre considerare che l'unica valutazione espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati è quella relativa alla qualità della vita nella propria zona; al contrario, tutte le altre valutazioni – dalla qualità della vita a Roma al voto sui singoli servizi – riguardano le condizioni riscontrate in generale nella Capitale, pur se lette attraverso esperienze individuali che possono variare in relazione alle tante sfaccettature locali con cui i romani si trovano quotidianamente ad interagire.

Tavola 1.9 Distribuzione del campione per CAP



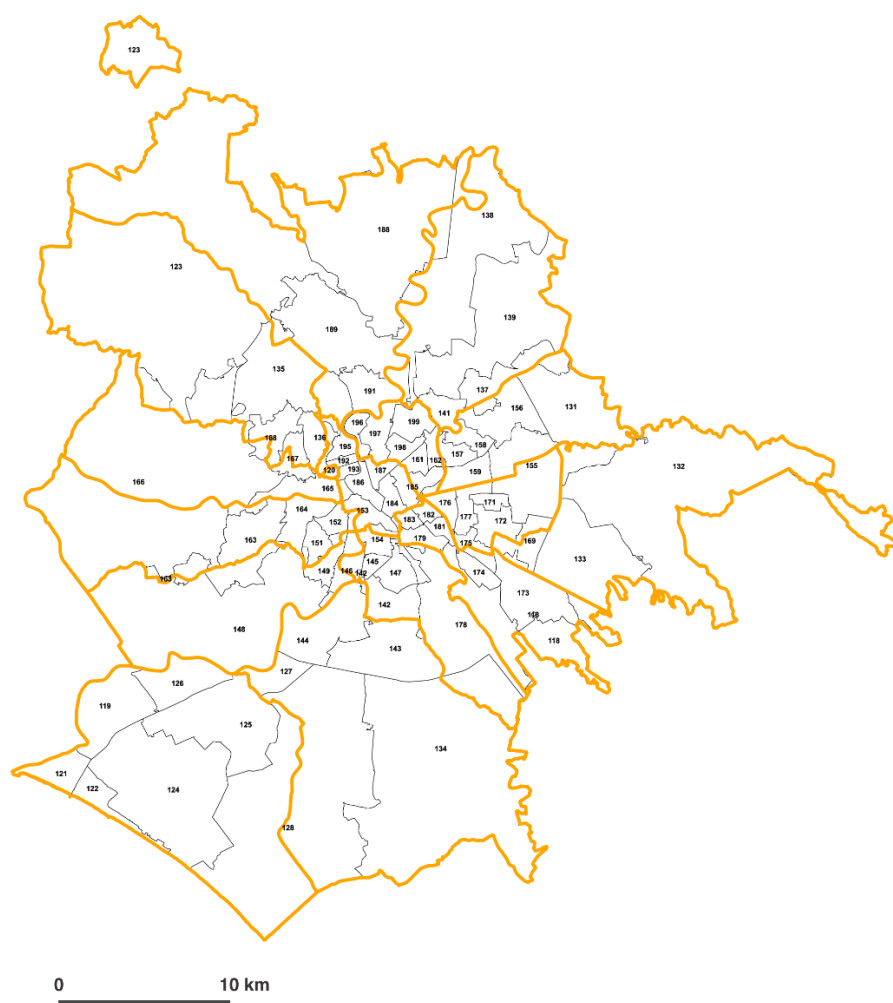
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Nel seguito della Relazione annuale saranno presentate le mappe del livello di soddisfazione per i principali servizi la cui fruizione è strettamente correlata al territorio. Nella fattispecie, sono stati analizzati i servizi che hanno un'articolazione territoriale¹, tralasciando quelli univocamente localizzati (come l'Auditorium, il Palaexpo o il Bioparco) o prevalentemente svincolati dalla fruizione del territorio cittadino (come i cimiteri, il servizio idrico e i servizi on line).

Tenendo conto dei voti medi di piena sufficienza piuttosto omogenei, per l'analisi della qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza si è deciso di rappresentare nelle mappe la differenza di valutazione rispetto alla media; al contrario, la maggiore variabilità dei voti medi dei servizi pubblici locali con rilevanza territoriale ha suggerito di illustrare nelle mappe direttamente il voto medio espresso dalle singole zone CAP.

La Tavola 1.10 descrive la ripartizione delle zone CAP sul territorio romano, la cui delimitazione è stata realizzata a cura dell'Università degli Studi Roma Tre.

Tavola 1.10 **Suddivisione del territorio di Roma Capitale in base alle aree CAP**



Nota: per semplificare la resa grafica, i CAP sono individuati sulla mappa in base ai tre numeri finali, omettendo lo 00 che caratterizza Roma. Esempio: 186 identifica la zona coperta dal CAP 00186.

Fonte: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE.

¹ Trasporto pubblico locale, taxi, sosta a pagamento; igiene urbana; farmacie e asili comunali; musei e biblioteche comunali; illuminazione pubblica, parchi e ville.

La qualità della vita nella propria zona di residenza: differenza rispetto alla media

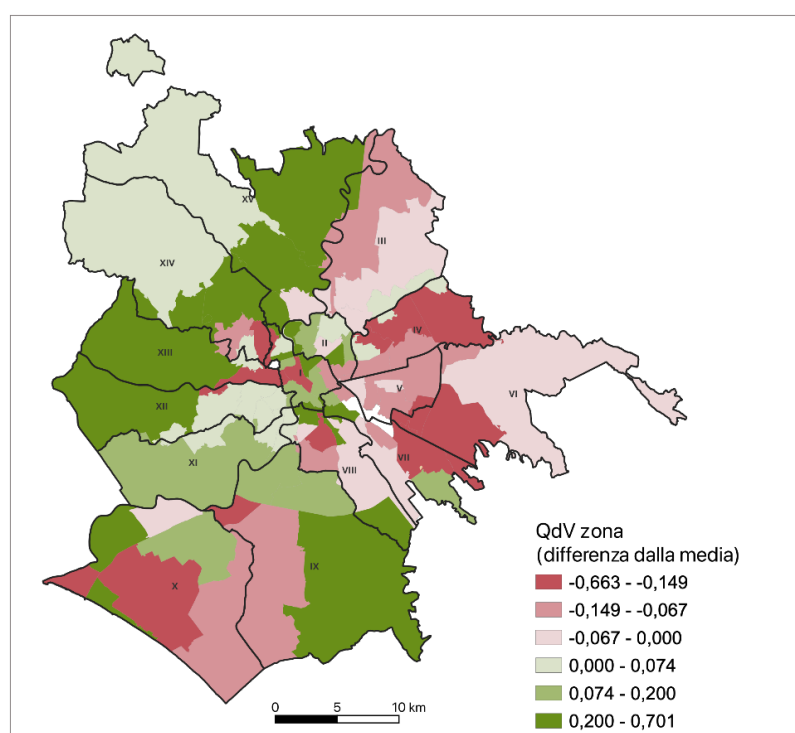
Tenendo conto del fatto che è l'unica domanda espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati, questa analisi parte proprio evidenziando il dettaglio territoriale della qualità della vita nella propria area.

Il voto medio per CAP, che esprime la soddisfazione per la qualità della vita nel proprio quartiere, mostra una variabilità di quasi un voto e mezzo rispetto a una media di 6,34. Nella Tavola 1.11, le zone in rosso più scuro rappresentano le aree in cui gli intervistati danno valutazioni medie appena sufficienti o addirittura insufficienti, con un minimo di 5,7. Al contrario, le aree verde intenso esprimono livelli di soddisfazione più piena, fino a superare in alcuni casi il 7.

Emerge un quadro in cui la soddisfazione per la vita nella propria zona di residenza è minore in ampie zone della fascia est della città e dell'area sud, verso il litorale. In maggiore dettaglio, le punte di minore soddisfazione interessano soprattutto il IV municipio fra la via Nomentana e la via Tiburtina (Tufello-Valmelaina-Vigne Nuove), i municipi VI e VII nella parte periferica a cavallo del GRA, in zona Anagnina, la zona di Tormarancia nell'VIII municipio, la zona di Mezzocammino nel IX municipio e quella di Ostia nel X municipio (Lungomare di Ponente, Palocco, Infernetto), il Centro storico vicino al Lungotevere (I municipio), la zona Trionfale-Balduina nel XIV municipio e il quartiere Aurelio nella parte più centrale del XIII municipio.

Valutazioni più che sufficienti interessano invece tutta una zona periferica e sub-periferica che da nord segue la sponda destra del Tevere verso sud-ovest: lungo la via Flaminia, fino all'anello ferroviario; verso l'estrema periferia occidentale, a cavallo delle zone Aurelia/Boccea; verso sud fra la via Laurentina e la via Ardeatina. Più in centro, si distinguono positivamente Prati, Monti-Celio, Spagna-Quirinale, Flaminio, Vigna Clara, Nomentano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino, Appia/Ardeatina e Trastevere/Testaccio/Aventino.

Tavola 1.11 La qualità della vita nella propria zona di residenza per zone CAP: scarto rispetto alla media romana



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

La qualità della vita a Roma: differenza rispetto alla media

Passando alla qualità della vita a Roma, bisogna innanzi tutto tenere conto del fatto che la soddisfazione media – con un voto pari a 6,6 – è leggermente più alta rispetto a quella della zona di residenza, mentre la variabilità delle valutazioni medie per zone CAP è inferiore (in tutto 0,85). Ne segue che le valutazioni medie più basse ottengono comunque la sufficienza, mentre le più alte non raggiungono pienamente il 7.

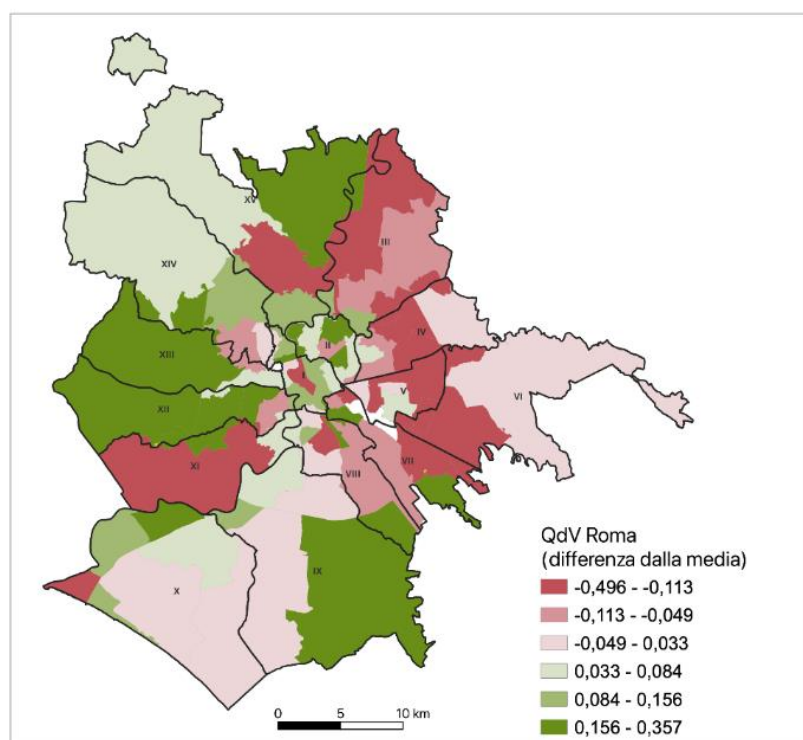
La Tavola 1.12 descrive la differenza rispetto alla media dei voti aggregati per CAP sulla qualità della vita a Roma. Nel rilevare una discreta sovrapposibilità delle aree più/meno soddisfatte rispetto alla soddisfazione per la vita nella zona di residenza (Tavola 1.11), è tuttavia interessante osservare che la valutazione della qualità della vita in città è espressa con maggiore favore dalle aree esterne al GRA, mentre nella parte interna prevalgono, con poche eccezioni, i colori rossi che denotano valutazioni sotto la media.

Nelle aree ovest e sud, maggiormente soddisfatte, questa distribuzione sembra denotare un gradimento maggiore da parte di coloro che possono godere delle occasioni offerte dal centro della città, potendo però allontanarsene tornando a casa. Anche nella zona est – dove le valutazioni sono sotto la media – alcune aree fuori dal GRA sono connotate meno negativamente, come ad esempio la zona della via Nomentana e la parte più periferica del VI municipio.

Al contrario alcune aree periferiche esterne al GRA sono più critiche della media (è il caso di quelle a nord lungo la prima parte della via Cassia e lungo tutta la via Salaria o quelle a ovest lungo tutta la via Portuense, verso Ponte Galeria e la Muratella).

Nelle zone più centrali, la soddisfazione è più elevata nel quadrante nord-ovest e, più in centro, si distinguono positivamente Prati, Flaminio, Quartiere Africano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino e Appia/Ardeatina.

Tavola 1.12. La qualità della vita a Roma per zone CAP: scarto rispetto alla media romana



FONTE: ACoS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

1.3 Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale

Nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita a Roma, l’ACoS ha introdotto, dal 2023, una ricerca sul grado di soddisfazione dei cittadini che hanno sporto reclami oppure hanno fatto segnalazioni riguardanti i servizi pubblici offerti da Roma Capitale, fra cui:

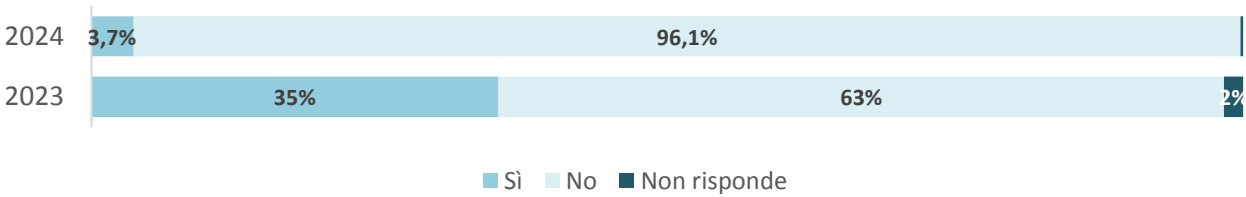
- Trasporto pubblico (bus e metropolitana)
- Taxi
- Igiene urbana (pulizia strade e raccolta rifiuti)
- Servizio idrico
- Illuminazione pubblica
- Asili nido comunali
- Servizi sociali dei municipi
- Farmacie comunali
- Servizi culturali (Palaexpo, Auditorium, Musei comunali)
- Biblioteche comunali
- Bioparco
- Parchi e ville
- Cimiteri comunali
- Strisce blu
- Servizi on line

Rispetto alle 5.760 persone intervistate, solo una parte dichiara di avere inviato reclami o segnalazioni in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale. Alla domanda:

“Le è mai capitato di inoltrare reclami e/o segnalazioni sui servizi pubblici locali di cui abbiamo parlato?”

gli intervistati hanno risposto come indicato nella seguente Tavola 1.13. Salta subito all’occhio che nel 2024 la percentuale di intervistati che risponde positivamente diminuisce di un ordine di grandezza rispetto al 2023, passando dal 35% al 3,7%. Questa osservazione suggerisce una probabile diminuzione delle problematiche incontrate dall’utenza che ha partecipato all’indagine, coerente con la più generale percezione di miglior funzionamento dei servizi che è emersa nel corso dell’indagine principale².

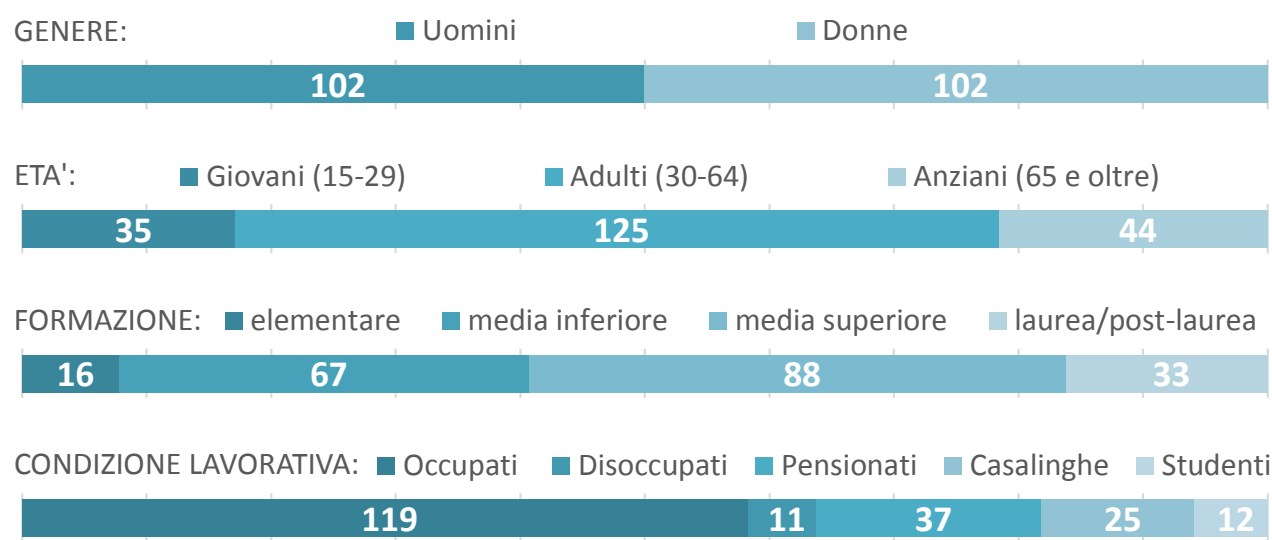
Tavola 1.13 Le è mai capitato di inoltrare reclami e/o segnalazioni sui servizi pubblici locali di cui abbiamo parlato?



FONTE: ACOS.

1.1 ² Cfr. [XVII Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali a Roma](#); per una lettura dinamica dell’andamento delle valutazioni dei servizi pubblici locali, cfr. oltre, nei capitoli settoriali di questa Relazione Annuale.

Tavola 1.14 Caratteristiche anagrafiche del campione che ha risposto positivamente (2024)



FONTE: ACOS.

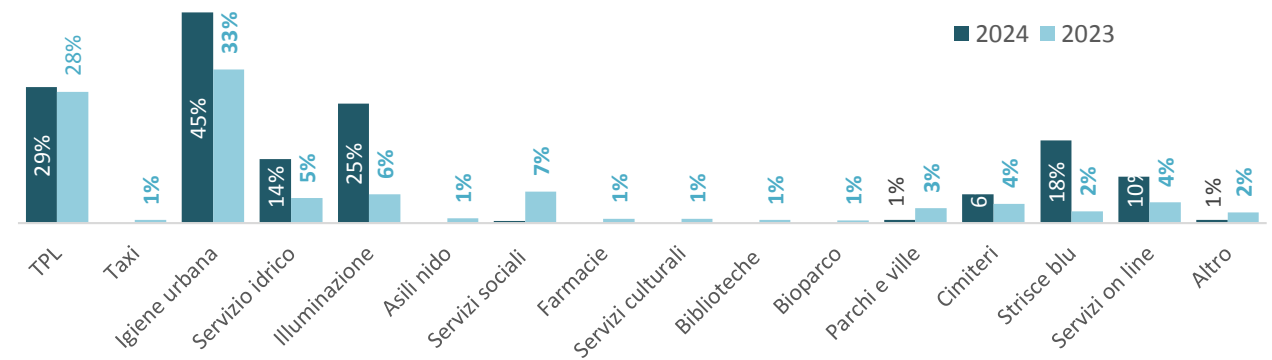
Questa risposta alla prima domanda-filtro implica che l'indagine specifica sulle modalità di segnalazione nel 2024 sia stata somministrata a poco più di 200 intervistati.

La Tavola 1.14 delinea le caratteristiche anagrafiche del campione che ha dichiarato di essersi avvalso dei servizi di reclamo/segnalazione. A parte il perfetto equilibrio di genere, si delinea un profilo per cui la maggioranza delle segnalazioni e dei reclami sono inoltrati da cittadini adulti, occupati, con livello di istruzione medio-alto.

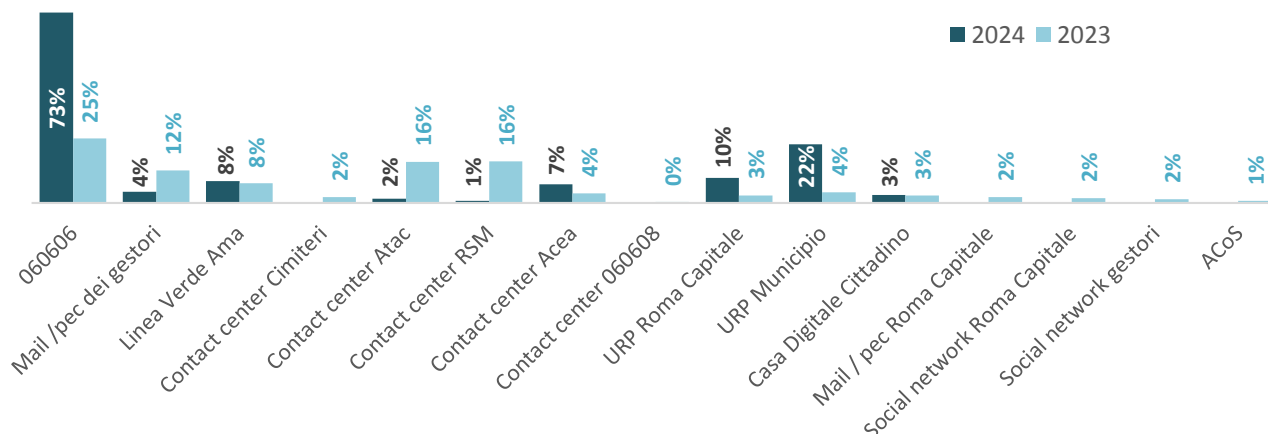
La Tavola 1.15 mostra nel dettaglio quali siano stati i servizi oggetto di reclamo/segnalazione e in quale proporzione siano stati interessati (la domanda lasciava agli intervistati la possibilità di risposte multiple).

Pur tenendo conto dei numeri assoluti, fortemente diminuiti, l'esito 2024 per quanto riguarda il tipo di servizi oggetto di segnalazione è simile a quello dell'anno precedente. Mentre vanno ad esaurirsi i casi di segnalazione dei servizi meno frequentati, aumenta tuttavia la concentrazione delle segnalazioni e dei reclami su quelli principali: soprattutto l'igiene urbana (che catalizza quasi la metà dei cittadini che hanno sporto reclamo, in relativo aumento), ma anche TPL e illuminazione pubblica (quest'ultima con un'incidenza crescente). Seguono poi le strisce blu, il servizio idrico, i servizi on line e i cimiteri, mentre le altre voci nel 2024 sono residuali o scompaiono del tutto.

Tavola 1.15 Di quali servizi si tratta? (possibili risposte multiple)



FONTE: ACOS.

Tavola 1.16 Canali utilizzati (possibili risposte multiple)

FONTE: ACOS.

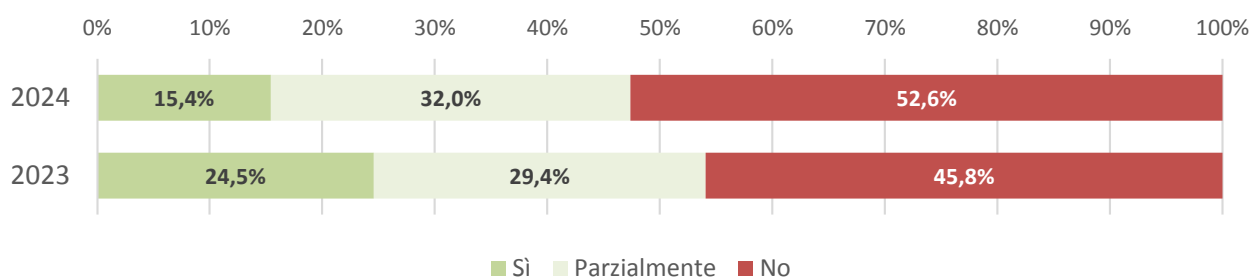
I canali utilizzati per inoltrare le segnalazioni e i reclami sono descritti nella Tavola 1.16; anche in questo caso, la domanda lasciava la possibilità di risposte multiple.

Sempre ricordando che si parla di numeri quasi dieci volte inferiori rispetto al precedente 2023, salta subito all'occhio come il contatto telefonico 060606 faccia la parte del leone rispetto agli altri canali, diventando di gran lunga il più utilizzato tra quelli a disposizione. Sebbene già nel 2023 risultasse quello prevalente, l'incremento percentuale è tale da suggerirne l'uso preferenziale proprio da parte dei cittadini più attivi sul fronte della comunicazione istituzionale relativa ai servizi.

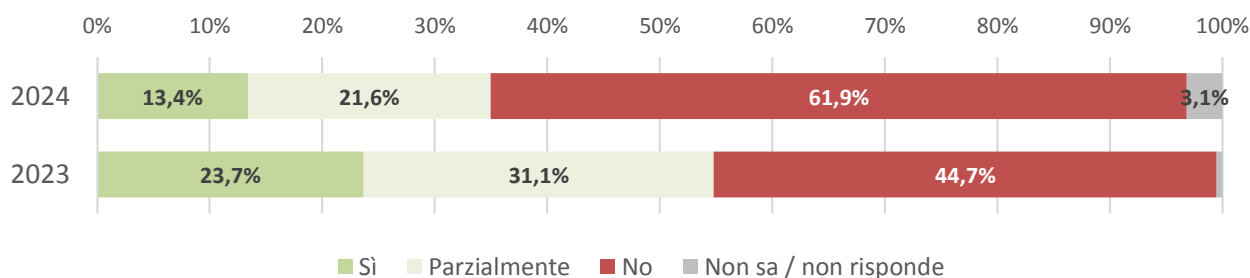
Cresce inoltre in proporzione il ricorso agli URP di Roma Capitale o del Municipio di riferimento, mentre crolla il ricorso ai Contact Center di ATAC e di Roma Servizi per la Mobilità, come diminuisce anche l'impiego della mail/pec dei gestori. In controtendenza, aumenta invece il peso relativo del Contact Center ACEA. Per finire, Linea Verde AMA e Casa Digitale del Cittadino rimangono sostanzialmente stabili.

La successiva domanda ha riguardato la soddisfazione per il modo in cui è stato gestito il reclamo (Tavola 1.17). Sotto questo aspetto, la maggioranza assoluta degli intervistati si è dichiarata insoddisfatta, peggiorando il bilancio rispetto al 2023. Anche fra i complessivamente soddisfatti, inoltre, si osserva una riduzione dei completamente soddisfatti e un aumento dei parzialmente soddisfatti.

Anche in questo caso, tuttavia, si ricorda che – tenendo conto dei numeri assoluti – gli insoddisfatti del 2024 sono poco più di un decimo rispetto all'anno precedente.

Tavola 1.17 È soddisfatto della gestione dei suoi reclami?

FONTE: ACOS.

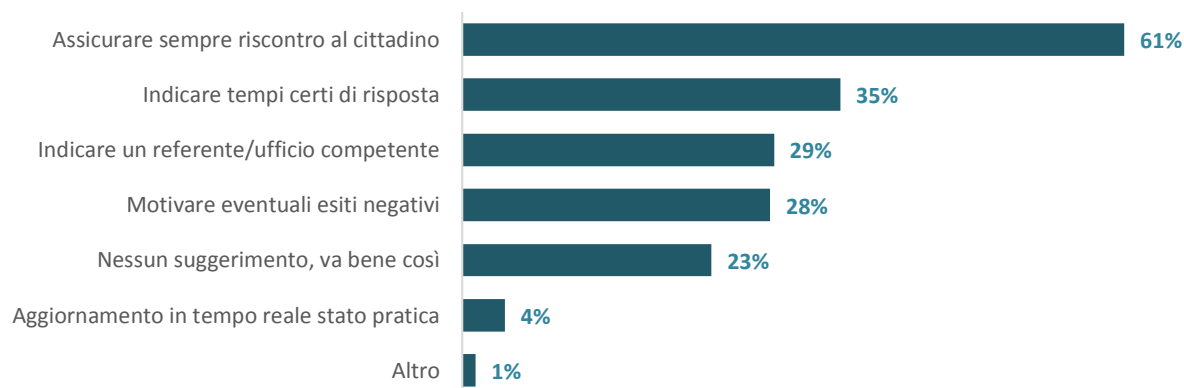
Tavola 1.18 A seguito del suo reclamo, il problema è stato risolto?

FONTE: ACOS.

Sulla soluzione del problema, le percentuali, evidenziate nella Tavola 1.18, sono abbastanza sovrapponibili a quelle sulla gestione, suggerendo che tutto sommato i cittadini collegano la soddisfazione più all'esito del reclamo che alle modalità di trattamento dello stesso. La percentuale di soddisfatti per il trattamento, lievemente maggiore rispetto agli esiti positivi della problematica, testimonia tuttavia che una modalità costruttiva di confronto con l'utenza ha un impatto positivo anche ove le criticità nella fruizione del servizio permangano.

L'ultima domanda dell'indagine mira a individuare i punti ritenuti fondamentali per il miglioramento del servizio. Agli intervistati è stato chiesto: "Quale suggerimento vorrebbe dare per migliorare la gestione dei reclami dei cittadini da parte di Roma Capitale e dei gestori dei servizi pubblici locali?", lasciando la possibilità di risposte multiple³. Rispetto al 2023 – quando solo il 6% degli intervistati non ha dato suggerimenti in quanto riteneva che il servizio fosse già soddisfacente – il 2024 vede innanzi tutto l'incremento di questa tipologia di risposta, moltiplicata per un fattore 4.

Oltre a questa prima risposta positiva, il ventaglio dei suggerimenti espresso nel 2024 è riassunto nella Tavola 1.19, evidenziando le problematiche più sentite. La richiesta più condivisa è avere sempre un riscontro, esigenza manifestata da oltre il 60% degli utenti intervistati. La seconda priorità è quella di ricevere informazioni sui tempi di risposta (35%), mentre altri aspetti importanti sono l'indicazione di un referente e la motivazione di eventuali esiti negativi (poco meno del 30%). L'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento della pratica è invece un aspetto ritenuto più marginale.

Tavola 1.19 Suggerimenti espressi nell'indagine 2024 (possibili risposte multiple)

FONTE: ACOS.

³ Dal momento che l'indagine 2023 ha articolato questa domanda su risposta singola, l'unica risposta confrontabile fra le due annualità è "Nessun suggerimento, va bene così", che di fatto è in tutti i casi una risposta singola.

2. Igiene urbana

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

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 in house della durata di 15 anni, disposto con [DAC 52/2015](#). Il contratto di servizio vigente, di durata biennale, è stato recentemente approvato dalla Giunta con [DGCa 82/2024](#) sulla base delle Linee guida dell'Assemblea Capitolina di cui alla [DAC 67/2023](#).

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](#)). Le strutture amministrative preposte all'esercizio del controllo sono il Dipartimento Partecipate – Gruppo Roma Capitale in accordo con le Strutture Competenti, in particolare il Dipartimento Ciclo dei Rifiuti e il Dipartimento Risorse Economiche.

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. Dopo il periodo 2017-2019, seguito dal Piano di risanamento aziendale del 2021 ([DAC 22/2021](#)), i bilanci Ama sono stati tutti approvati¹.

Le risorse economiche necessarie per l'erogazione del servizio istituzionale, 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 vigente Metodo Tariffario Rifiuti di Arera (MTR)³. I Piani finanziari di Roma Capitale dal 2020 al 2025 sono stati verificati e conseguentemente approvati da Arera con delibera [107/2024/R/rif](#).

Le decisioni relative alla determinazione delle misure della TaRi, dal 2019, sono state estrapolate dal Piano Finanziario ed approvate annualmente dall'Assemblea Capitolina con atto separato⁴. La TaRi, internalizzata da Roma Capitale a partire dal 2020 con [DGCa 42/2018](#), è stata applicata e riscossa da Ama fino a tutto il 2023 in forza di una specifica convenzione⁵. A partire dal 2024, Ama supporta il Dipartimento Risorse Economiche di Roma Capitale per le attività di gestione, accertamento e riscossione della TaRi⁶.

¹ Atti con cui la Giunta Capitolina dà mandato all'Assemblea dei Soci per l'approvazione dei bilanci Ama 2020-2023: 2020, [DGCa 169/2021](#); 2021, [DGCa 68/2023](#); 2022, [DGCa 397/2023](#); 2023, [DGCa 271/2024](#).

² Per il 2021 con [DAC 60/2021](#); per il periodo 2022-2025 con [DAC 23/2022](#), aggiornata poi con [DAC 51/2024](#) per il biennio 2024-2025.

³ Approvato con le delibere ARERA [443/2019/R/rif](#) per il periodo 2018/2021 (MTR) e [363/2021/R/rif](#) per il periodo 2022/2025 (MTR-2).

⁴ Periodo 2021-2024: [DAC 61/2021](#), [DAC 20/2022](#), [DAC 105/2023](#), [DAC 53/2024](#).

⁵ Approvata con [DGCa 180/2020](#) per il periodo 2020-2022, da ultimo prorogata a tutto il 2023 con [DGCa 106/2023](#).

⁶ Contratto di affidamento di servizi valevole per il triennio 2024-2026, approvato con [DGCa 467/2023](#).

Sul fronte della chiusura del ciclo dei rifiuti, il [Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale](#) (PRG-RC)⁷, ha disposto la realizzazione di nuovi impianti Ama (due impianti di selezione e valorizzazione delle raccolte differenziate secche; due biodigestori per la frazione organica; logistica di supporto alla differenziata) e di un termovalorizzatore a servizio della Capitale per il trattamento dell'indifferenziato e degli scarti non riciclabili delle differenziate. Con [DGCa 468/2023](#) e [DGCa 288/2024](#), Roma Capitale ha affidato ad Ama la realizzazione dei quattro nuovi impianti e di uno dei nuovi Centri di raccolta.

Per quanto riguarda la regolamentazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti da parte di Arera (di cui al Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, TQRIF, approvato con [Deliberazione 15/2022/R/rif](#)), Roma Capitale con [DAC 22/2022](#) ha indicato lo *Schema I-Livello qualitativo minimo* quale riferimento degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica per il servizio erogato da Ama, adottando tuttavia diversi standard migliorativi previsti dagli schemi superiori e ottemperando all'obbligo di registrazione e monitoraggio dei relativi indicatori.

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

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 2024 sono i preconsuntivi delle quantità raccolte e trattate nei primi tre trimestri dell'anno.

La proiezione a tutto il 2024 indicherebbe la prosecuzione della lieve tendenza di aumento dei rifiuti totali dopo il minimo toccato nel 2020, rimanendo tuttavia molto al di sotto delle quantità pre-covid. La percentuale di raccolta differenziata nei primi tre trimestri del 2024 raggiunge il 48,1%, in aumento di oltre l'1,5% rispetto allo stesso periodo del 2023. La variazione vede un aumento di tutte le principali frazioni riciclabili, a fronte di una flessione delle altre differenziate e di una sostanziale stabilità dell'indifferenziato.

Dopo un minimo toccato nel 2023, le percentuali di trattamento da parte di Ama segnano una ripresa nel 2024, grazie alle attività di trattamento meccanico (TM) dell'indifferenziato, svolte presso l'impianto di Rocca Cencia e presso il tritovagliatore mobile installato a via dei Romagnoli⁸.

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

Dati quantitativi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	I-III TRIM 2024*
PRODUZIONE E RACCOLTA RIFIUTI										
Produzione rifiuti t(000), di cui:	1.701	1.691	1.688	1.730	1.688	1.531	1.586	1.594	1.602	1.212
Carta e cartone	247	249	203	206	243	239	246	244	247	189
Vetro	38	55	61	64	73	69	71	77	76	60
Multimateriale	80	71	74	74	75	67	64	78	63	50
Organico	229	255	255	258	255	222	244	232	236	193
Altre differenziate	107	95	155	158	121	74	86	101	125	91
Indifferenziato	1.000	966	939	969	922	860	875	862	855	629
Raccolta differenziata (%)	41,2%	42,9%	44,3%	44,0%	45,4%	43,8%	44,9%	45,9%	46,7%	48,1%
PRIMA DESTINAZIONE E TRATTAMENTO RIFIUTI										
Trattamento Ama (%), di cui:	33%	27%	30%	27%	20%	21%	13%	13%	12%	17%
Indifferenziato	41%	34%	37%	34%	25%	25%	15%	18%	16%	23%
Organico	8%	6%	9%	6%	6%	8%	9%	0%	0%	0%
Multimateriale	5%	8%	10%	11%	9%	10%	10%	5%	3%	0%

(*) Preconsuntivi.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

⁷ Approvato con [Ordinanza 7/2022](#) dal [Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica](#), nominato in forza dell'art. 13 della [L. 91/2022](#).

⁸ Per l'indifferenziato, si osserva una progressiva riduzione della capacità di trattamento Ama, iniziata con l'incendio che a dicembre 2018 ha irreparabilmente danneggiato l'impianto di trattamento meccanico biologico (TMB) di via Salaria e proseguita successivamente con la riduzione della capacità autorizzata per il TMB di Rocca Cencia, da aprile 2023 attivo solo come trattamento meccanico (TM).

Non è invece ancora ripartita l'attività dell'impianto di compostaggio di Maccarese (fermo dal 2022); dal I trimestre 2024, è stato inoltre fermato l'impianto di selezione del multimateriale sito a via Laurentina, mentre quello di Rocca Cencia (che era stato fermo nel 2023) ha ripreso un'attività minimale.

Nella Tavola 2.2 sono descritte per macro-voci le risorse necessarie previste nei Piani Economici Finanziari (con una discontinuità 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. In basso nella Tavola 2.2 sono riportate inoltre le voci di bilancio direttamente riferite al servizio di igiene urbana e alla gestione dei rifiuti. Per la discussione di queste grandezze si rimanda ai rispettivi paragrafi.

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

Piani Economici Finanziari (PEF) (mln di euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024*
Costo del servizio in PEF, di cui:	720	724	718	713	714	744	757	727	734	778
Spazzamento e lavaggio	117	122	113	121	125	122	129	128	128	124
Gestione indifferenziata	253	227	232	224	269					
Gestione differenziata	194	207	208	184	221					
Raccolta e trasporto indifferenziati						106	90	83	84	106
Trattamento e smaltimento indifferenziati						150	152	139	153	198
Raccolta e trasporto differenziati						166	187	182	187	193
Trattamento e recupero rifiuti						31	32	32	35	35
Costi operativi totali (netto efficientamenti)	564	556	553	529	528	575	589	563	587	656
Costi comuni	89	109	118	131	126	94	93	84	87	90
Costo del Capitale	67	60	47	54	56	86	70	66	78	42
Efficientamenti e riduzioni di costo	- 46	- 60	- 32	- 24	- 86	-	-	-		
Aumento base imponibile/recupero evasione	- 18	- 21	- 21	- 15	-	-	-	-	25	49
Costo totale in TaRi (iva inclusa)	794	799	792	787	787	820	831	799	804	845
Integrazioni per copertura spese ex post	-	-	17	30	-	-	-	-	-	-
Costo totale di competenza anno	794	799	809	817	787	820	831	799	804	845
Costo unitario (eurocent/kg), di cui:	42,3	42,8	42,6	41,2	42,3	48,4	46,9	46,8	46,8	46,6
Spazzamento e lavaggio	6,9	7,2	6,7	7,0	7,4	8,0	8,1	8,0	8,0	8,8
Gestione rifiuti indifferenziati	25,3	23,5	24,7	23,1	29,1	29,8	27,7	25,7	27,9	37,5
Gestione raccolta differenziata	27,7	28,6	27,7	24,2	28,8	29,3	30,7	29,2	29,7	27,9
Costi comuni	5,2	6,4	7,0	7,6	7,7	6,2	5,9	5,3	5,5	5,7
Costo del capitale	3,9	3,5	2,8	3,1	3,3	5,6	4,4	4,2	4,9	2,7
TaRi 3 persone/120 mq (euro)	475	460	459	449	447	460	465	451	456	463
Bilanci di esercizio (mln di euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Δ
voci specifiche raccolta e gestione rifiuti										23/22
Ricavi										
Ricavi da contratto di servizio igiene urbana	720,2	724,3	737,5	708,7	709,6	702,0	705,2	700,9	700,1	0%
Recupero materiali da raccolta differenziata	9,0	9,2	10,0	15,5	17,3	15,8	22,8	25,2	25,7	2%
Trattamento rifiuti	2,6	0,7	1,1	1,4	1,3	1,5	1,5	1,5	7,2	366%
Contributi	14,5	14,3	7,5	7,3	6,0	5,0	3,6	4,6	3,0	-35%
Costi										
costi per il personale	360,3	360,0	354,5	358,0	351,9	341,6	337,7	341,3	355,0	4%
costi per servizi, di cui:	257,0	257,4	279,6	289,7	327,4	305,3	333,7	348,4	375,5	8%
pulizia e bonifica aree pubbliche e private	3,1	5,2	5,7	3,0	6,8	5,6	3,4	1,9	5,2	173%
smaltimento rifiuti indifferenziati	120,0	120,5	141,8	136,6	140,1	130,7	142,8	166,3	200,9	21%
raccolta differenziata	32,9	31,5	36,7	40,2	55,9	49,4	53,7	57,3	68,4	19%
trattamento rifiuti e gestione impianti	26,7	25,1	25,1	26,3	27,1	29,5	32,3	31,1	23,9	-23%
Risultato di esercizio	0,9	0,6	-227,0	-12,0	1,8	27,8	0,9	0,6	-46,5	-7807%

(*) Costi unitari elaborati sulla proiezione dei dati quantitativi del periodo dal I al III trimestre 2024.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA BILANCI AMA E SU DELIBERAZIONI DI ASSEMBLEA CAPITOLINA DI APPROVAZIONE DEI PIANI ECONOMICI FINANZIARI E DELLE MISURE DELLA TARI.

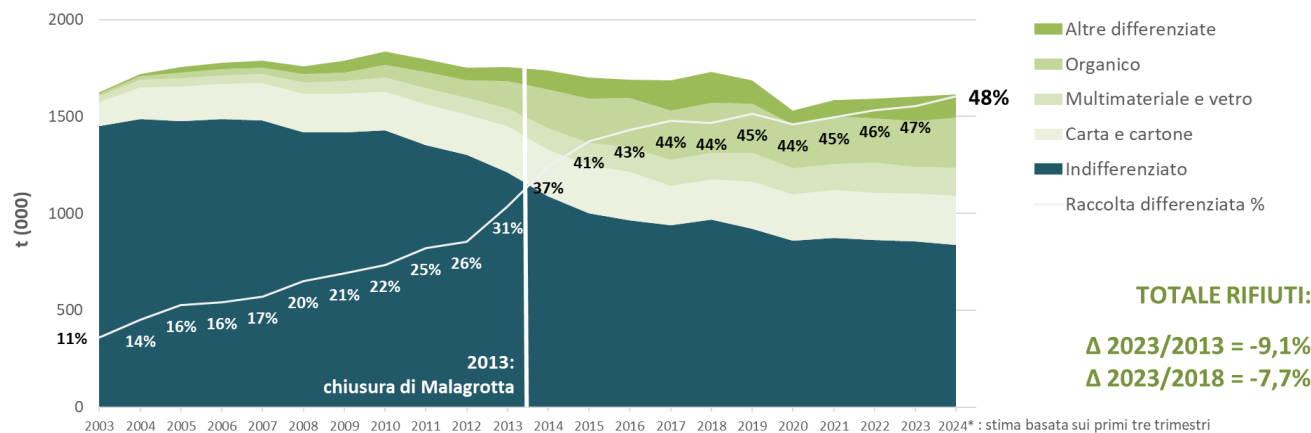
2.2 Dati quantitativi

Produzione e raccolta differenziata dei rifiuti a Roma

I rifiuti prodotti e raccolti a Roma nel 2023 sono poco meno di 1,60 milioni di tonnellate; la stima della produzione 2024, sulla base della proiezione dei dati preconsuntivi dei primi tre trimestri, prefigurerebbe un aumento dello 0,8% fino a poco più di 1,61 milioni di tonnellate. Dopo il minimo assoluto toccato nel 2020, l'andamento lievemente crescente dell'ultimo quadriennio consolida in ogni caso una diminuzione rispetto alla produzione di rifiuti pre-covid, che si innesta in una tendenza di lungo periodo decrescente dal 2010, con una riduzione del 7% nell'ultimo decennio e del 4,3% nell'ultimo quinquennio (Tavola 2.3).

La raccolta differenziata passa dal 46,7% del 2023 al 48,1% dei primi tre trimestri del 2024 (+1,5%), accelerando rispetto al trend di incremento piuttosto regolare che aveva seguito la flessione del 2020. L'aumento percentuale emerge come effetto combinato di una tendenziale contrazione dei rifiuti indifferenziati a fronte di un progressivo aumento delle frazioni differenziate, con alti e bassi annuali solo per l'organico e la frazione multimateriale. La Tavola 2.4 evidenzia la variazione della percentuale di raccolta differenziata e delle quantità raccolte per frazione nel breve, medio e lungo periodo, mettendo a confronto la stima 2024 con il totale 2023, e dando conto della variazione degli ultimi 5 e degli ultimi 10 anni. In quest'ottica, la variazione dell'1,5% registrata nel 2024 rispetto al 2023 si pone in luce migliorativa rispetto all'incremento medio annuo degli ultimi 5 e 10 anni (rispettivamente +0,5% e +1,1% annuo).

Tavola 2.3 Andamento della produzione di rifiuti a Roma nel periodo tariffario (2003-2024)



Nota: i dati 2024 sono stimati in base ai preconsuntivi dei primi tre trimestri.

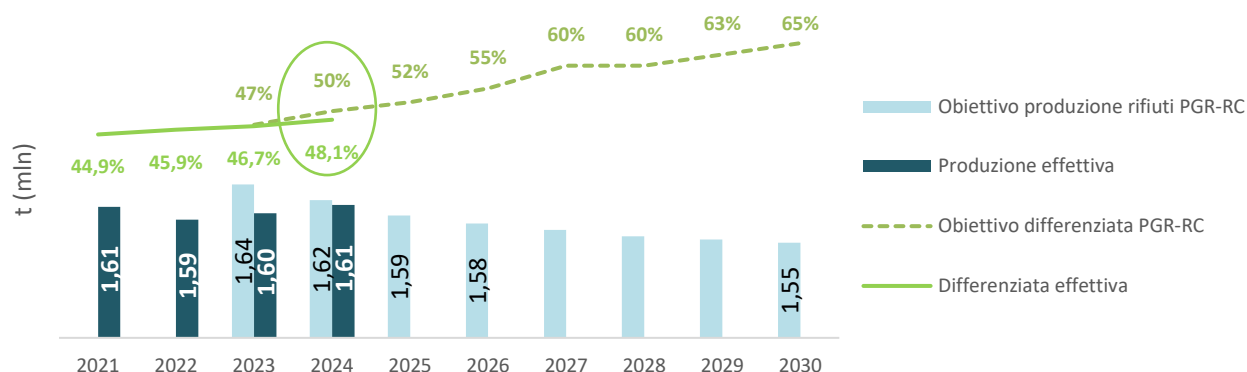
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E [ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

Tavola 2.4 Indici di variazione della produzione di rifiuti per frazioni: breve, medio e lungo periodo

Frazioni di rifiuto	Δ 2024/2023	Δ 2024/2019	Δ 2024/2014
Carta/cartone	+1,7%	3,6%	5,2%
Multimateriale e vetro	5,1%	-0,5%	32,5%
Organico	9,2%	1,2%	28,1%
Altre differenziate	-2,7%	-0,2%	24,3%
Percentuale differenziata	+1,5%	+2,7%	+10,8%
Indifferenziato	-1,9%	-8,3%	-15,5%
Totale rifiuti	+0,8%	-4,3%	-7,0%

Nota: i dati 2024 sono stimati in base ai preconsuntivi dei primi tre trimestri.

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

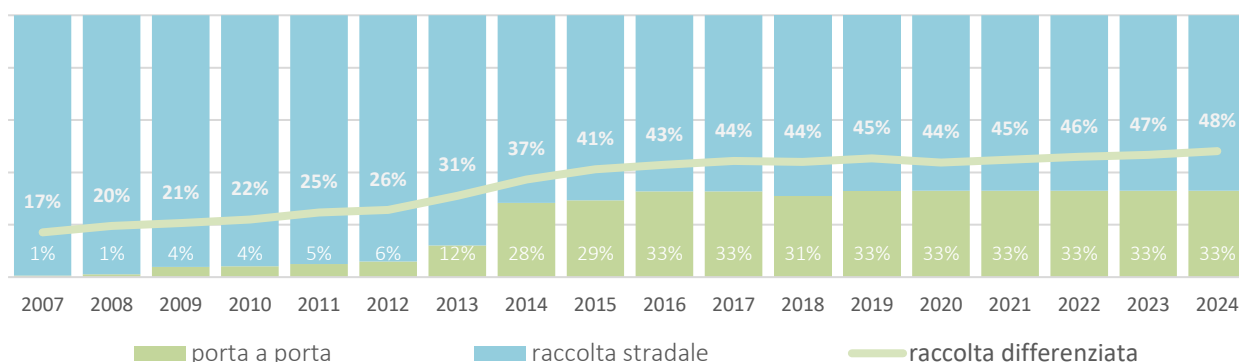
Tavola 2.5 Obiettivi del Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale e dati effettivi

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA, SU [DGCA 82/2024 \(ALL. 1 B\)](#) E SU OBIETTIVI DEL [PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

Il conseguimento degli obiettivi del Contratto di Servizio Ama e del Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale richiede tuttavia uno sforzo ulteriore (Tavola 2.5). In effetti, mentre la quantità di rifiuti prodotti è più che in linea con le proiezioni di Piano, nel 2024 sarebbe stato necessario un incremento di raccolta differenziata del 3% (il doppio di quello effettivamente registrato) per raggiungere il target del 50%. Gli obiettivi di Piano sono impegnativi soprattutto in ottica 2030, quando si prevede una riduzione della produzione a 1,55 milioni di tonnellate e una raccolta differenziata al 65%, con recupero di materia al 60%.

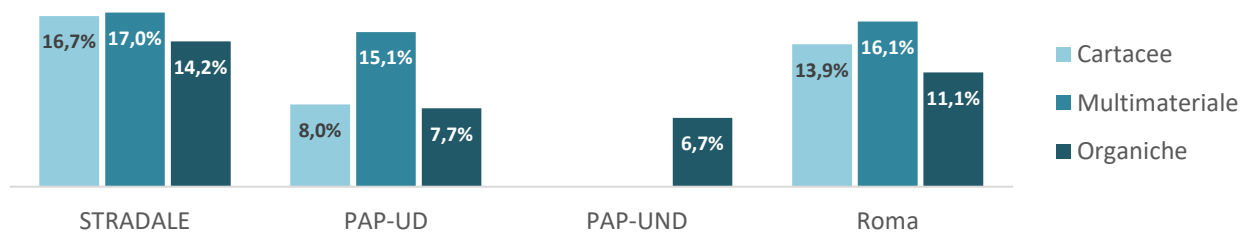
Fra le azioni previste da Roma Capitale per incrementare la differenziata, emerge l'aumento del numero di Centri di raccolta, la riorganizzazione della raccolta stradale con posizionamento di nuovi contenitori, una maggiore efficacia della raccolta porta a porta presso le utenze non domestiche, campagne di comunicazione per favorire la riduzione dei rifiuti e l'aumento della differenziazione da parte della popolazione.

Un punto cruciale resta comunque l'ottimizzazione della raccolta porta a porta per le utenze domestiche, indicata fra le azioni programmatiche del nuovo Contratto di servizio Ama quale obiettivo di una analisi territoriale per l'ottimizzazione del servizio di raccolta in base alla struttura urbana. In effetti, 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: +0,98). Sotto l'aspetto dell'organizzazione della raccolta, il periodo di svolta per la raccolta differenziata si conferma essere quello della chiusura della discarica di Malagrotta, 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.

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

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.7 Frazioni estranee nelle principali differenziate a Roma secondo le modalità di raccolta (2023)



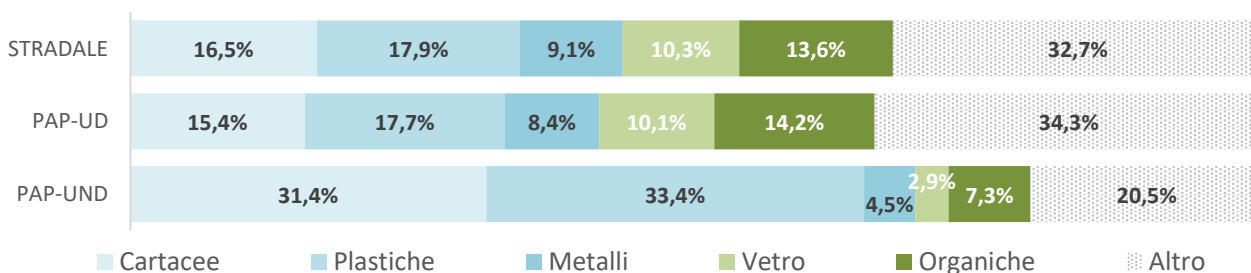
Legenda: PAP Porta a Porta; UD Utenze Domestiche; UND Utenze Non Domestiche.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Rispetto alla raccolta stradale, quella porta a porta nella maggior parte dei casi favorisce una migliore qualità della differenziata. La Tavola 2.7 rappresenta le frazioni estranee riscontrate da Ama nelle raccolte differenziate ad esito di un programma sistematico di analisi merceologiche, operate a campione sulle diverse frazioni distinte per tipologia di raccolta⁹. Il riscontro su Roma nel 2023 evidenzia un vantaggio qualitativo importante del PAP rispetto alla stradale per le frazioni cartacee e per quelle organiche, mentre la frazione estranea nel multimateriale è piuttosto analoga. A parità di quantità separate, una minore frazione estranea comporta un maggiore recupero di materia e un aumento del valore del materiale separato, con un duplice effetto positivo sulla valorizzazione delle differenziate che può contribuire in parte a finanziare i maggiori costi della raccolta PAP e in generale a contenere i costi del servizio a carico dei cittadini.

Altra informazione interessante che Ama ricava dall'analisi merceologica dei flussi di rifiuti per tipologia di raccolta è la presenza di materiali riciclabili nell'indifferenziato, anche se il dato disponibile riguarda la composizione percentuale dei materiali riscontrati in base alla tipologia di raccolta e non l'incidenza della frazione riciclabile sul totale conferito in modo indifferenziato (Tavola 2.8). I materiali riciclabili nell'indifferenziato delle utenze non domestiche sono prevalentemente carta e plastica, presumibilmente imballaggi. Nel circuito domestico, la composizione percentuale delle riciclabili nell'indifferenziato non è particolarmente differenziata fra raccolta stradale e porta a porta; tuttavia, l'incidenza delle frazioni riciclabili secche, marginalmente più alta nell'indifferenziato della raccolta stradale, rischia poi di tradursi in maggiori volumi di mancata differenziata, essendo questa tipologia più esposta a conferimenti imprecisi, oltre che prevalente in quanto estesa ai due terzi dei cittadini. Naturalmente sarebbe molto importante riuscire a convogliare correttamente questi materiali potenzialmente riciclabili nel circuito di raccolta delle differenziate.

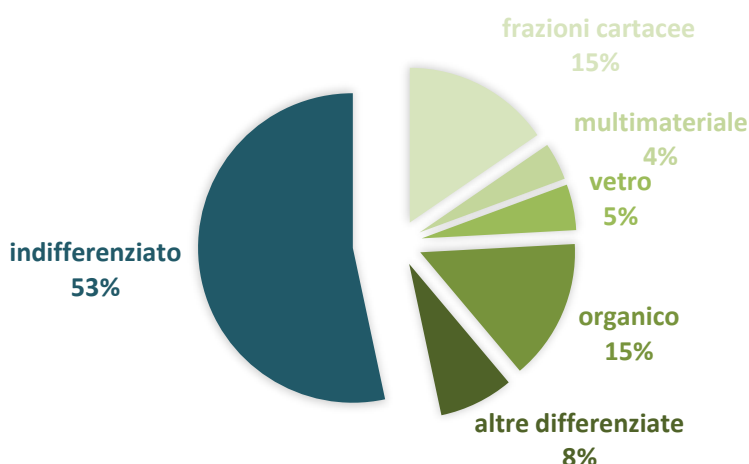
Tavola 2.8 Materiali riciclabili rinvenuti nell'indifferenziato a Roma (2023)



Legenda: PAP Porta a Porta; UD Utenze Domestiche; UND Utenze Non Domestiche.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

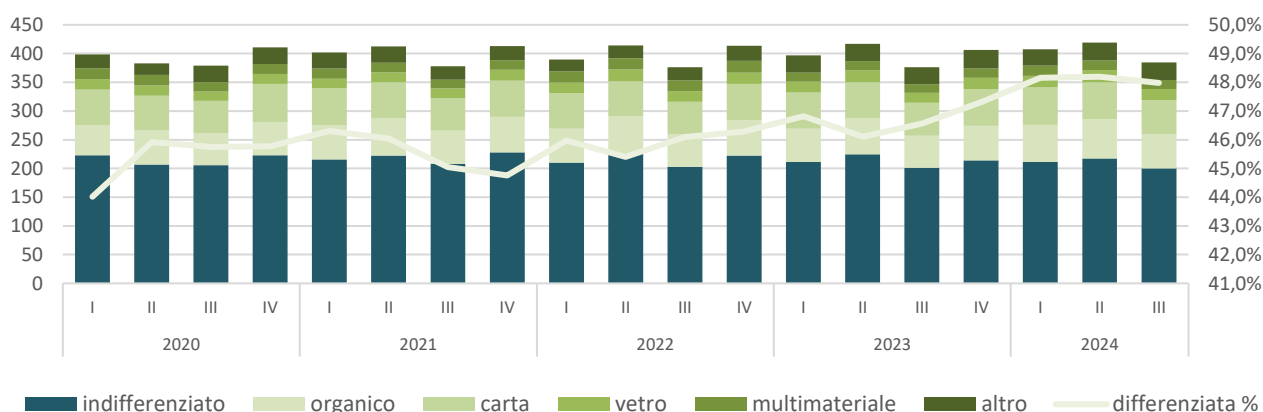
⁹ Nel 2023 sono stati eseguiti 612 interventi di analisi, in aumento dell'11% rispetto al 2022.

Tavola 2.9 Incidenza delle principali frazioni differenziate a Roma (2023)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

La Tavola 2.9 mostra la composizione della raccolta differenziata nel 2023. Dal punto di vista evolutivo, negli ultimi dieci anni, la crescita più significativa è stata quella della frazione differenziata del vetro che, una volta separato dal cosiddetto multimateriale (in cui residuano plastica e metallo), dal 2015 è raddoppiato in peso. Fra le tendenze della produzione dei rifiuti negli ultimi 10 anni, oltre alla diminuzione del totale complessivo, si conferma l'importanza dell'organico, ma anche delle frazioni cartacee, incrementate nella componente degli imballaggi in cartone di pari passo con la diffusione del commercio on line, accelerato dal 2020 per effetto delle condizioni pandemiche.

La Tavola 2.10 evidenzia gli andamenti trimestrali della composizione della raccolta rifiuti a Roma negli ultimi 4 anni, indicando le corrispondenti percentuali di raccolta differenziata. 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. Nel 2022 e nel 2023, invece, l'andamento stagionale è stato più regolare, crescente in entrambi i casi con una flessione nel II trimestre. Dai preconsuntivi del 2024, si legge un andamento estremamente regolare in lievissimo calo, per cui sembra che l'anno possa chiudere al di sopra del 48%¹⁰.

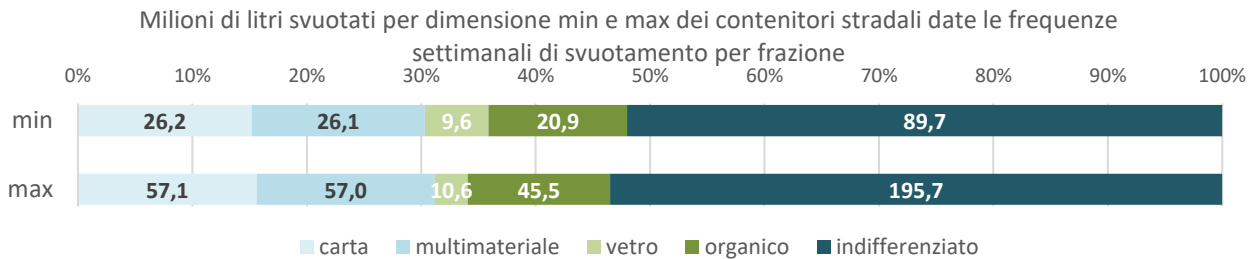
Tavola 2.10 Raccolta differenziata trimestrale a Roma (2020-2024)

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

¹⁰ La tendenza stagionale nell'insieme non è costante e non sembra pertanto sufficiente a suggerire un parametro di proiezione specifico. Pertanto, la stima basata sui preconsuntivi dei primi tre trimestri 2024, utilizzata in questo contributo, è stata operata semplicemente proiettando i quantitativi delle singole frazioni sull'anno (diviso 3, per 4).

Tavola 2.11 Raccolta stradale: contenitori posizionati e volumi svuotati per frazione (2024)

Frazione	Contenitori raccolta stradale			Frequenza di svuotamento	Volumi svuotati/sett. (milioni di litri)	
	n. (I-2024*)	volume min (lt)	volume max (lt)	vv./sett.	min	MAX
Carta, cartone	11.900	1.100	2.400	2	26,2	57,1
Multimateriale leggero	11.868	1.100	2.400	2	26,1	57,0
Vetro	9.607	2.000	2.200	0,5	9,6	10,6
Organico	9.481	1.100	2.400	2	20,9	45,5
totale differenziate	42.856	-	-	-	82,8	170,2
indifferenziato	20.390	1.100	2.400	4	89,7	195,7



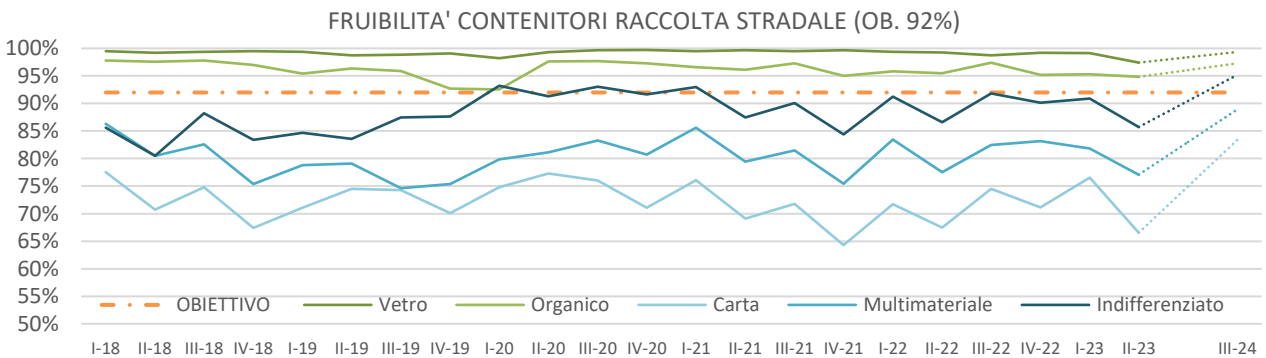
(*) il numero di contenitori stradali è aggiornato al I trimestre 2024 (reportistica contrattuale Ama).
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA ([DGCA 82/2024](#), [ALL. 1 B](#), [ALL. 2](#)).

Per quanto riguarda i risultati della raccolta differenziata degli ultimi anni, è utile 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 potenziale prevalenza della volumetria svuotata per l'indifferenziato rispetto al totale di tutte le differenziate (Tavola 2.11), che corrisponde abbastanza fedelmente alle percentuali effettivamente realizzate sul totale della raccolta ove si ipotizzino contenitori differenziati e indifferenziati delle stesse dimensioni.

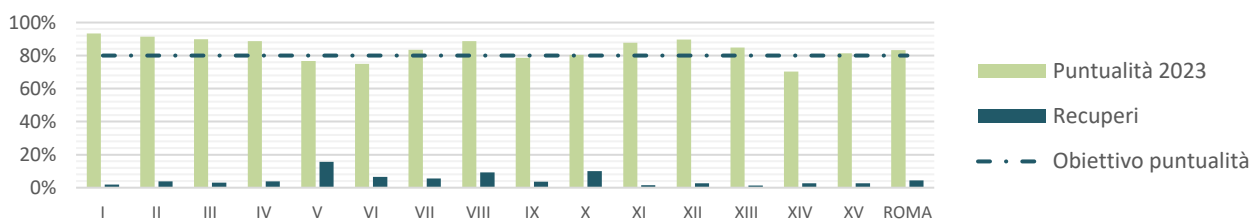
La prospettiva può cambiare significativamente qualora la progressiva sostituzione dei contenitori sia orientata sistematicamente alla dimensione maggiore, soprattutto per le differenziate e in particolare per quelle più in sofferenza, come la carta e il multimateriale.

Per queste frazioni, il monitoraggio contrattuale permanente ha evidenziato un deficit importante e stabile di fruibilità fino al II trimestre 2023. Alla ripresa delle attività di monitoraggio, nel III trimestre 2024, lo scenario tendenziale appare cambiato, con un miglioramento generalizzato che interessa tutte le frazioni, portando la carta e il multimateriale a un risultato massimo assoluto, più vicino all'obiettivo (Tavola 2.12).

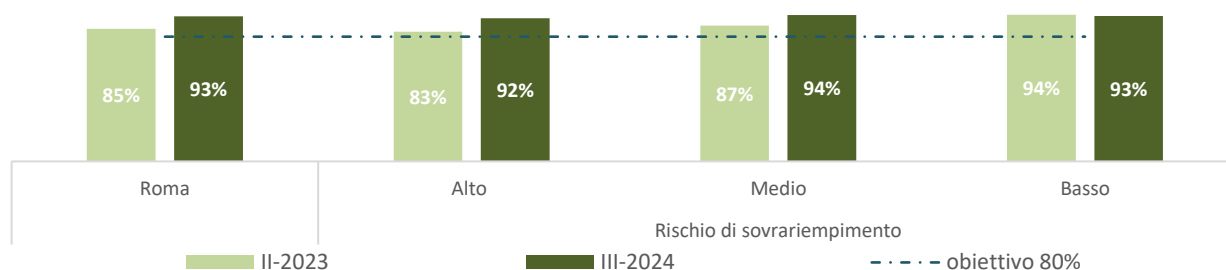
Tavola 2.12 Andamento trimestrale della fruibilità delle raccolte stradali rispetto all'obiettivo



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

Tavola 2.13 Puntualità dei servizi di raccolta e trasporto a Roma e per municipio (2023)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.14 Esito a Roma del monitoraggio dell'indicatore sintetico di funzionalità e non sovra-riempimento di cui all'art. 40 del TQRIF Arera

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

Questi andamenti positivi vanno messi in relazione con l'entrata in vigore della regolamentazione della qualità del servizio da parte di Arera¹¹. Fra gli standard migliorativi della qualità del servizio, adottati da Roma Capitale con [DAC 22/2022](#) rispetto allo *Schema I minimo* di riferimento, rientrano anche la percentuale di servizi di raccolta e trasporto eseguiti puntualmente e quella di contenitori stradali non sovra-riempiti (corrispondenti allo *Schema III – livello qualitativo intermedio*), per i quali il TQRIF di Arera prevede la predisposizione obbligatoria di un Piano di controlli periodici e il rispetto di un obiettivo medio generale (non differenziato per frazioni) dell'80%¹².

Nel 2023, Ama rendiconta in media su Roma una puntualità dei servizi di raccolta superiore all'obiettivo e pari all'83,4%. La Tavola 2.13 fornisce anche il dettaglio territoriale, evidenziando solo tre municipi in cui l'indicatore di puntualità scosta dall'obiettivo in misura sensibile (XIV, VI e V).

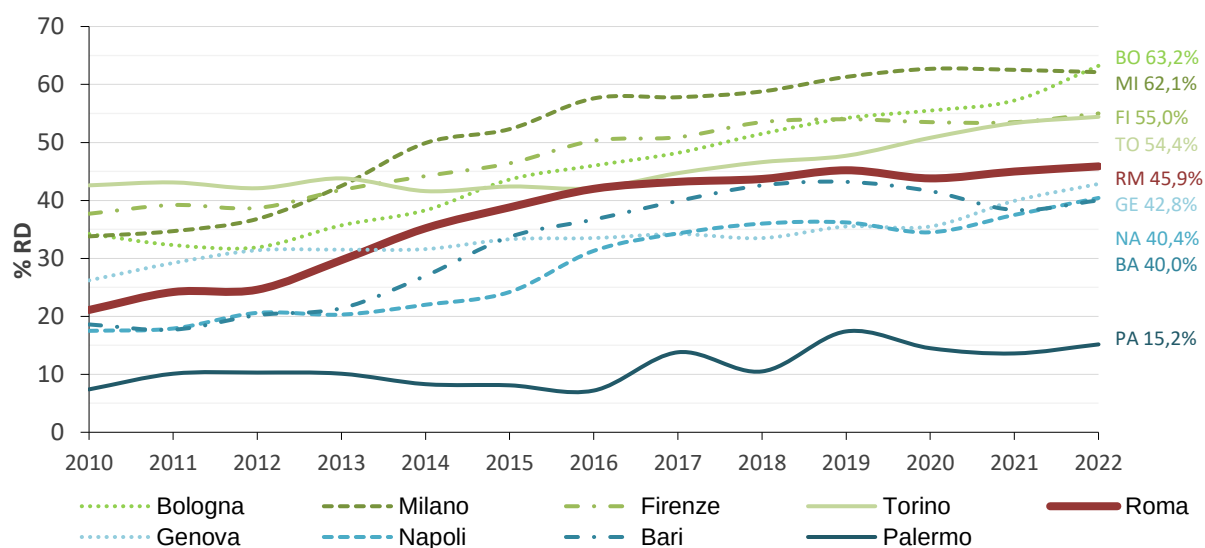
Roma Capitale ha inoltre integrato il monitoraggio contrattuale permanente, svolto da ACoS:

- suddividendo Roma in aree sub-municipali, di cui 42 interessate dalla raccolta stradale e differenziate per rischio di sovra-riempimento in base alla dotazione di contenitori e alla popolazione servita;
- garantendo un numero di controlli sufficienti ad intercettare almeno il numero minimo di contenitori previsto;
- introducendo un indicatore specifico, definito *conferibilità*, da rilevare per ogni singolo contenitore ispezionato al fine di valutarne contemporaneamente il livello di funzionalità e di riempimento.

Rispetto all'obiettivo Arera adottato, questa specifica linea di monitoraggio ha dato un esito soddisfacente e in forte miglioramento fra il II trimestre 2023 (83% di riscontri positivi) e il III trimestre 2024 (93%), nel corso del quale la Capitale avrebbe superato anche l'obiettivo corrispondente al livello qualitativo avanzato (90%), in tutti gli aggregati di rischio sovra-riempimento, con sporadici disallineamenti locali (Tavola 2.14).

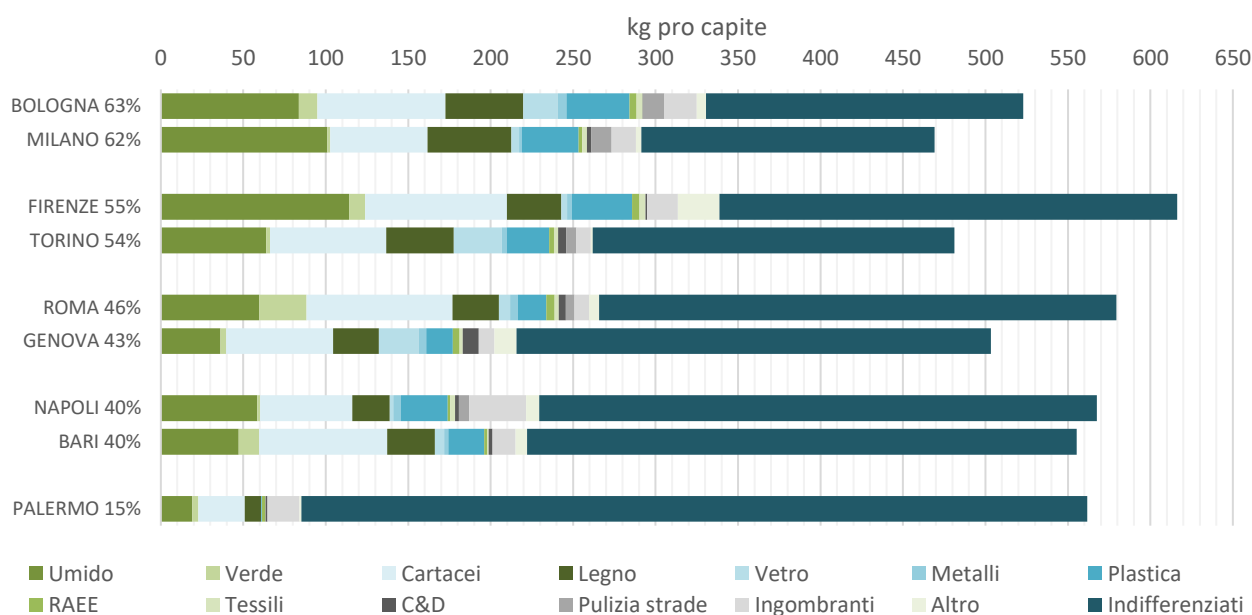
¹¹ Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ([TQRIF](#)), approvato con Deliberazione Arera 015/2022.

¹² Gli obiettivi dei due indicatori salgono entrambi al 90% passando allo *Schema IV - livello qualitativo avanzato*.

Tavola 2.15 Andamento della percentuale di raccolta differenziata nelle grandi città italiane

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

Volendo confrontare i risultati della differenziata a Roma con quelli delle grandi città italiane (Tavola 2.15), il dato più recente disponibile presso il Catasto Rifiuti è quello del 2022. Fin dal 2010 i percorsi di crescita esprimono una caratterizzazione geografica che separa le città settentrionali, dove la percentuale di raccolta differenziata è più elevata, da quelle città meridionali, in maggiore ritardo. Nell'ultimo decennio, Roma ha mantenuto una posizione mediana, al di sopra delle città del sud, ma dal 2013 (anno della riorganizzazione della raccolta) ha superato anche Genova. Nel 2022, Genova, Napoli e Bari seguono Roma con un distacco abbastanza contenuto e percentuali di raccolta differenziata tutte superiori al 40%; Palermo si distingue invece per un livello e un andamento assolutamente insoddisfacenti. Rispetto alla Capitale, Firenze e Torino mantengono un vantaggio di circa il 10%; Milano raggiunge il 62% e Bologna supera il 63%, con una crescita dell'8% nel biennio fra il 2020 e il 2022.

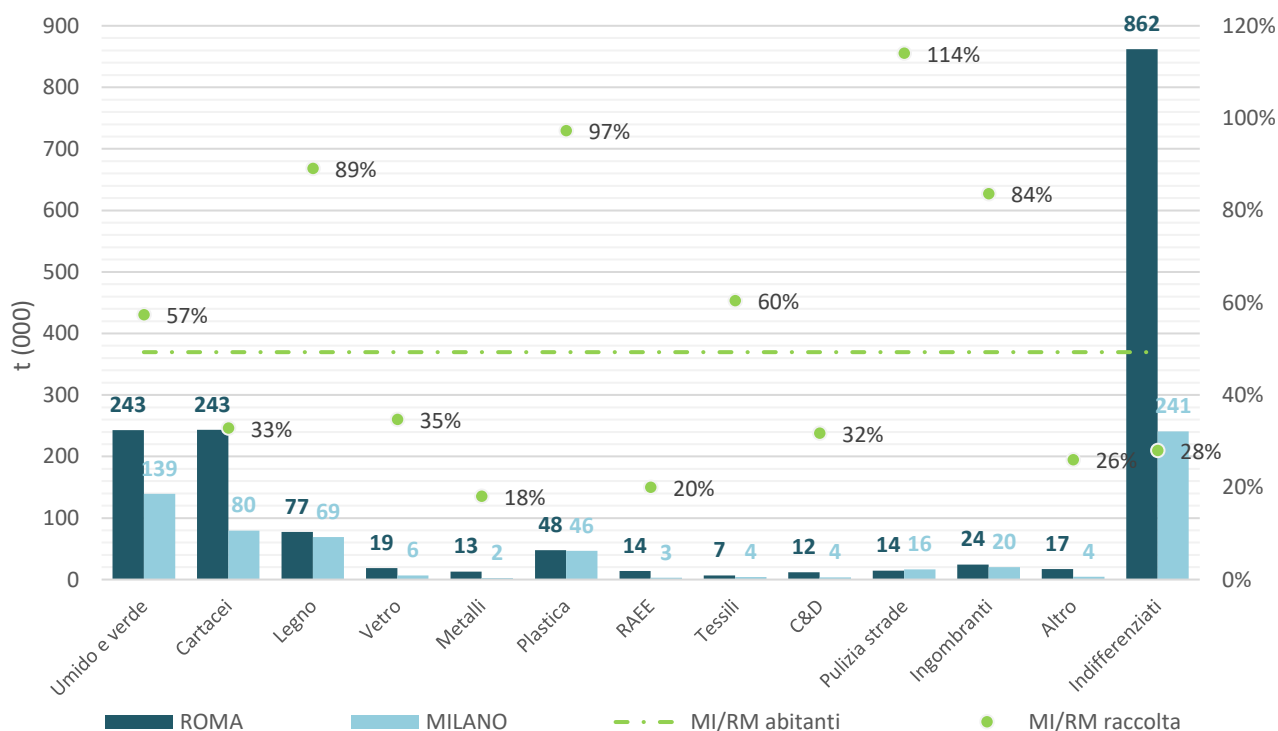
Tavola 2.16 Composizione della raccolta differenziata pro capite nelle grandi città italiane (2022)

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

La Tavola 2.16 illustra la composizione per frazioni della raccolta differenziata pro capite dei rifiuti nelle grandi città italiane, aggregate per risultati percentuali omogenei. Bologna e Milano sono vicine al 65% di differenziata, ma la produzione per abitante a Milano è la più bassa fra le grandi città, con una maggiore incidenza della frazione organica; a Milano sono meno importanti la frazione verde e il vetro, mentre in proporzione pesano di più carta e plastica. Firenze e Torino sono vicine al 55% di differenziata, ma il capoluogo toscano si caratterizza per la massima produzione pro capite fra tutte le principali città italiane; a Torino sono relativamente importanti le raccolte della carta e del vetro. Roma è in linea con la produzione per abitante delle città meridionali, con un peso importante delle frazioni cartacee e del verde. Seguono Napoli e Bari (caratterizzate rispettivamente per gli ingombranti e per la carta) e chiude Palermo, dove l'unica frazione notevole sembra essere l'indifferenziato.

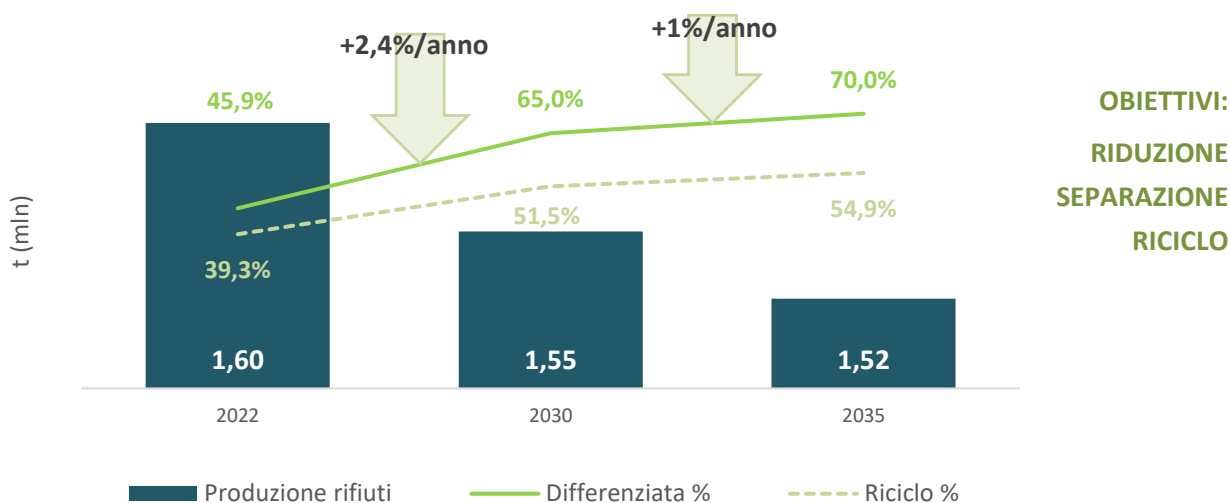
Nella Tavola 2.17 sono messe a confronto le raccolte per frazioni di Roma e Milano nel 2022. I puntini neri evidenziano il rapporto percentuale fra le quantità raccolte a Milano rispetto alle quantità delle stesse frazioni raccolte a Roma; rendono pertanto conto del fatto che a Milano le singole raccolte siano più o meno che proporzionali rispetto alla dimensione della popolazione, secondo che i puntini si trovino rispettivamente al di sopra o al di sotto della linea orizzontale puntinata che rappresenta il rapporto fra il numero di abitanti delle due città (a Milano la popolazione è il 49% di quella di Roma). In proporzione, a Milano sono quindi minori le quantità indifferenziate, le raccolte differenziate cartacee, quelle del vetro e dei metalli, i RAEE e gli scarti dell'attività edilizia. Al contrario, le frazioni differenziate che incidono di più rispetto alla raccolta della Capitale sono quelle dell'organico, la plastica, il legno, i tessuti e i residui della pulizia delle strade. In particolare, la raccolta derivante dalla pulizia delle strade a Milano è maggiore anche in termini assoluti rispetto a quella di Roma, nonostante il territorio comunale sia sensibilmente più limitato; questo dato sottolinea e quantifica l'esigenza di incidere in modo significativo anche sul fronte della pulizia delle strade nella Capitale.

Tavola 2.17 Composizione della raccolta differenziata a Roma e Milano (2022)



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

Tavola 2.18 Obiettivi di raccolta e riciclo del Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU [PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

In conclusione, per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti, a Roma l'effetto propulsivo delle modifiche organizzative introdotte nel 2012 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.

Successivamente, il Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica 2025 (art. 13 della [L. 91/2022](#)) – con l'[Ordinanza 7/2022](#) ha presentato un [Piano di gestione dei rifiuti di Roma Capitale](#) (PGR-RC) 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 obiettivi di raccolta e riciclo, riportati nella Tavola 2.18, 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, esigenza ribadita nel nuovo Contratto di Servizio Ama ([DGCa 82/2024, All. 1 B](#)), l'auspicio è che vengano introdotte soluzioni incentivanti, 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.

Concretamente, nel frattempo l'Amministrazione Capitolina ha lavorato sulla dotazione infrastrutturale di Ama, avviando la realizzazione del Centro Wolf Ferrari, che dovrebbe essere completamente finanziato facendo leva sui fondi previsti dal Decreto Aiuti ([DL 50/2022](#)). Con lo stesso obiettivo di contribuire in modo importante all'incremento della quantità e della qualità delle raccolte differenziate, il nuovo PGR-RC 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 230 mila a 100 mila 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, l'Amministrazione Capitolina contribuisce anche direttamente con l'adozione del Green Public Procurement e una spinta alla digitalizzazione; indirettamente, attraverso 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.

Dal punto di vista dell'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti, il PGR-RC ha finalmente superato la situazione di immobilismo precedente (basata su scenari prospettici di raccolta differenziata e riciclo non realistici e sovrastimati). Anche considerando le strutture regionali, gli impianti disponibili per la chiusura del ciclo a Roma sono stati a lungo insufficienti e inadeguati, creando difficoltà che ancora riverberano negativamente sulla gestione del servizio in città e che i cittadini pagano in termini di degrado e di maggiori costi economici ed ambientali. La nuova impiantistica a servizio della Capitale, in gran parte in fase di realizzazione, prevede:

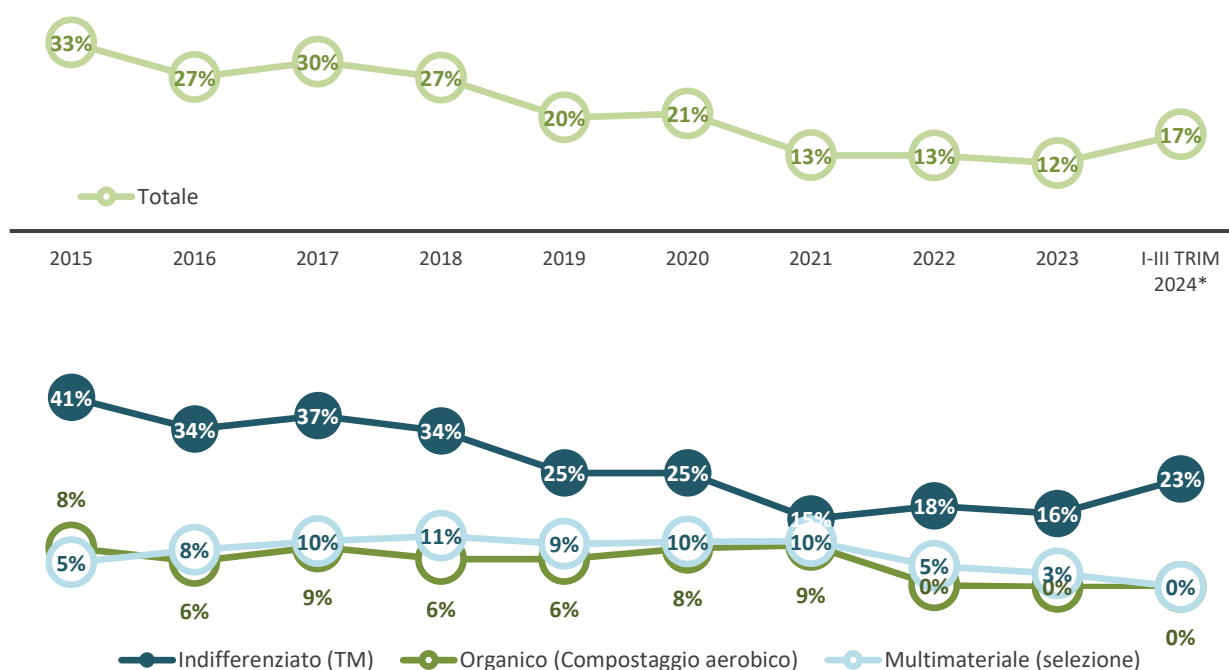
- 2 impianti Ama di selezione e valorizzazione delle frazioni secche (carta/cartone, plastica, lattine) da 100mila t/anno l'uno, a Rocca Cencia e a Ponte Malnome;
- la sostituzione dei precedenti progetti per 2 impianti Ama di compostaggio aerobico (del 2018), con altrettanti biodigestori (da 100mila t/anno l'uno), a Casal Selce e a Cesano, 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.

A questi impianti, si aggiunge l'ampliamento della logistica Ama di supporto alla differenziata (Centri di raccolta, etc.).

Dotazione impiantistica di trattamento dei rifiuti attualmente a servizio della Capitale

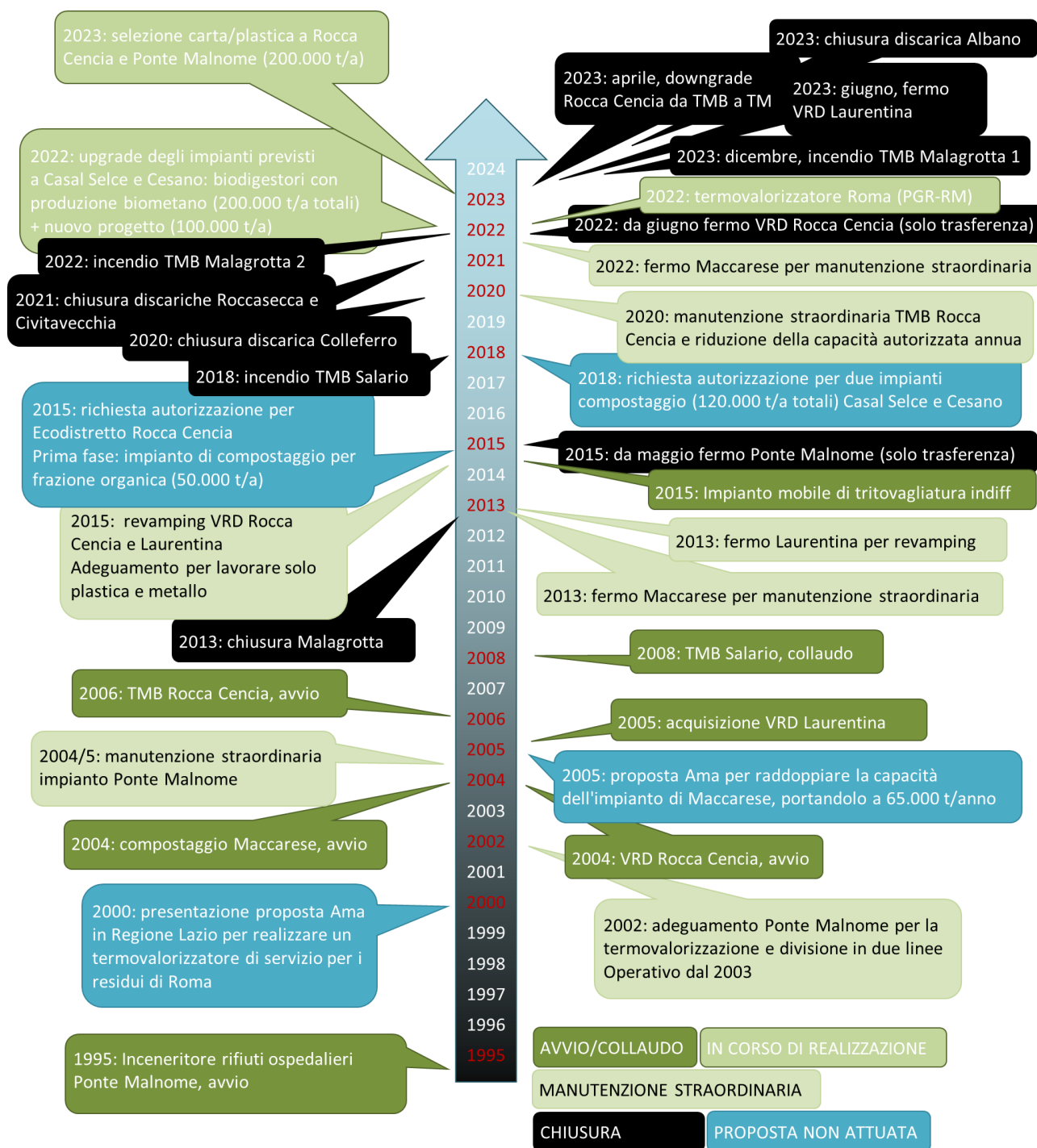
Il quadro attuale di partenza da cui muove il PGR-RC, evidenzia una situazione dell'autonomia di trattamento Ama in declino: in mancanza di nuovi investimenti, l'obsolescenza e i danneggiamenti degli impianti esistenti hanno determinato negli ultimi anni una diminuzione di oltre il 20% della capacità di trattamento rispetto al 2015, con una lieve ripresa solo nel 2024, imputabile a soluzioni provvisorie messe in campo nelle more della realizzazione della più ampia impiantistica di supporto prevista dal PGR-RC (Tavola 2.19).

Tavola 2.19 Recente andamento della capacità di trattamento Ama (2015-2024)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.20 Impiantistica di trattamento/recupero/smaltimento a servizio dei rifiuti di Roma



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

La Tavola 2.20 descrive gli investimenti e gli interventi previsti sull'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti a servizio di Roma nel corso degli ultimi 30 anni da parte dell'Amministrazione Capitolina, in coerenza rispetto ai Piani Regionali adottati e, solo di recente, al PGR-RC del Commissario Straordinario per il Giubileo della Chiesa Cattolica; sono descritti inoltre i provvedimenti e gli accadimenti – fisiologici, fortuiti o dolosi – che hanno portato alla chiusura di una parte rilevante dell'impiantistica (di proprietà di terzi) per il trattamento e la destinazione soprattutto dei rifiuti indifferenziati.

Dopo il 2008 (anno del collaudo dell'impianto di trattamento meccanico-biologico, TMB, di via Salaria), per più di un decennio gli interventi portati a conclusione sono stati limitati a manutenzioni straordinarie e chiusure; a parte alcune proposte non andate a buon fine, l'unica disponibilità di trattamento temporaneo installata è stata quella del tritovagliatore mobile Ama (2015).

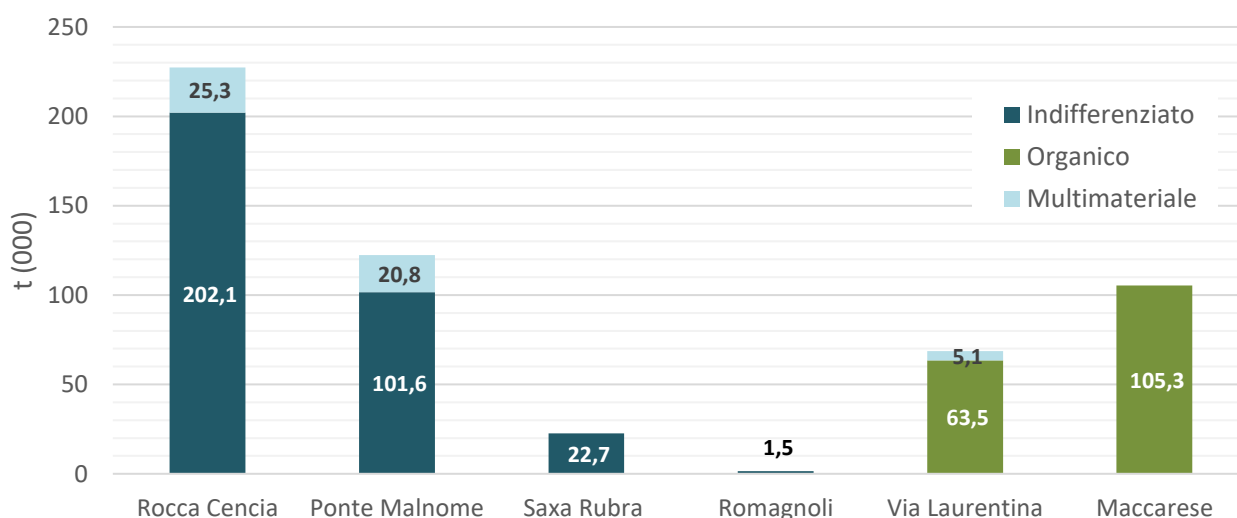
Un'insufficiente disponibilità impiantistica implica da un lato un utilizzo molto intenso degli impianti di proprietà, con ricadute negative sulla qualità dei processi di trattamento; dall'altro lato pone vincoli alla realizzazione delle manutenzioni straordinarie, non sempre programmate secondo un piano efficiente, ma attuate secondo una logica "emergenziale". Impone inoltre 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.

Anche il polo impiantistico di Malagrotta, dedicato al trattamento e allo smaltimento dei rifiuti indifferenziati, ha visto prima la chiusura della discarica (2013) e poi, rispettivamente nel 2022 e nel 2023, l'incendio dei due TMB che servivano Roma.

Dopo la chiusura della discarica di Malagrotta (a servizio di Roma, ma di proprietà di terzi), anche l'impiantistica Ama è andata incontro a chiusure temporanee o definitive. Nel 2015 è stata infatti interrotta l'attività di termovalorizzazione dei rifiuti sanitari presso l'impianto di Ponte Malnome (rimasto attivo solo come area di trasferimento); 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 di un terzo della capacità di trattamento autorizzata (da 750 a 500 t/g) e del 40% dei volumi destinati alla trasferimento (da 1.000 a 600 t/g). Dal 2022, gli impianti Ama di Maccarese (compostaggio) e di Rocca Cencia (selezione e valorizzazione del multimateriale, VRD) sono stati utilizzati solo come siti di trasferimento. Nel 2023 è stato inoltre disposto il fermo dell'impianto VRD di via Laurentina e il downgrade da TMB a TM (solo trattamento meccanico) dell'impianto di Rocca Cencia.

Nel frattempo, le aree Ama in cui le attività di trattamento sono state sospese o interrotte sono utilizzate con funzione di trasferimento. La Tavola 2.21 indica le quantità delle diverse frazioni transitate in trasferimento nelle diverse aree nel 2023.

Tavola 2.21 **Quantità gestite nelle aree di trasferimento e trasbordo Ama per frazione (2023)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Solo dal 2022, quando il Commissario Straordinario ha proposto il nuovo quadro del sistema di chiusura del ciclo dei rifiuti a Roma, sono stati effettivamente avviati gli iter di realizzazione della nuova impiantistica di servizio che dovrebbe garantire, nel medio periodo, nuova capacità di gestione delle differenziate direttamente da parte di Ama (potenzialità di trattamento della FORSU per 200 mila t/anno e di selezione e valorizzazione delle differenziate secche per 200 mila t/anno), oltre alla potenzialità di termovalorizzazione per 600 mila t/anno di indifferenziati e scarti delle differenziate.

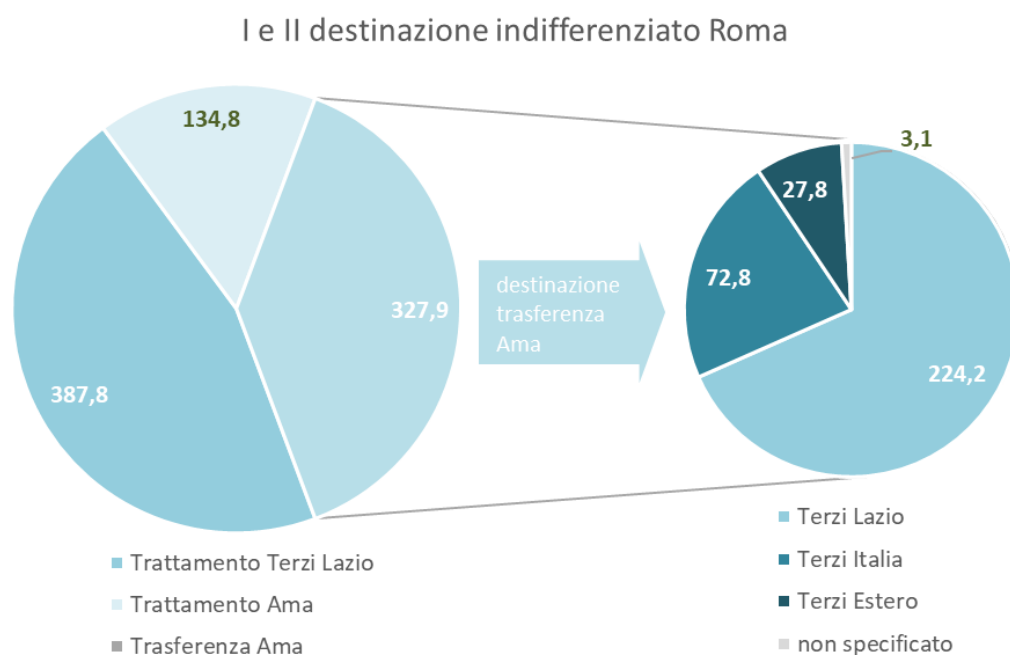
Destinazione dei rifiuti e dei residui di trattamento

Come si è visto nella Tavola 2.19, nel 2023 Ama ha gestito in proprio il 12% dei rifiuti da trattare, che corrisponde al trattamento meccanico del 16% dell'indifferenziato e alla separazione del 3% del multimateriale raccolto, mentre tutte le altre quantità (inclusa la totalità della FORSU) sono state gestite in trasferta prima di essere destinate ad impianti di terzi. Secondo il preconsuntivo del I trimestre 2024, la gestione in proprio di Ama è salita al 17% grazie al solo trattamento meccanico del 23% dell'indifferenziato.

La Tavola 2.22 descrive il percorso dei rifiuti indifferenziati di Roma nel 2023, distinti fra un 46% inviato direttamente a trattamento in impianti di terzi nella Regione Lazio, un 16% trattato da Ama e un 38% gestito da Ama in trasferta. Questa componente viene quindi inviata principalmente a trattamento presso impianti di terzi nel Lazio, mentre poco meno di un quarto viene spedito fuori regione in Italia e una parte residuale all'estero. Complessivamente, ne risulta un 72% trattato nel Lazio, un 9% in Italia e un 3% all'estero, che affiancano il 16% del trattamento meccanico operato direttamente da Ama.

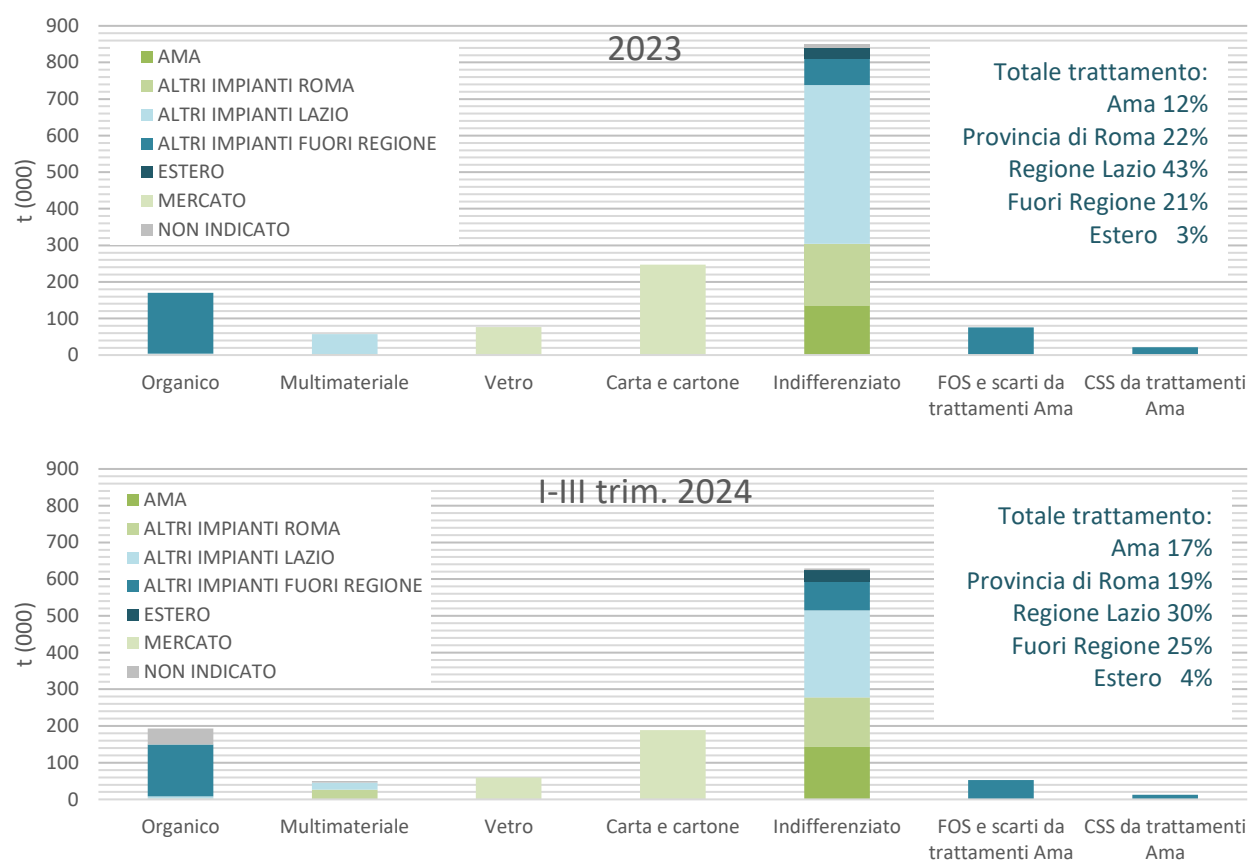
Mentre il destino finale delle quantità inviate a trattamento in impianti di terzi non rientra fra le responsabilità di Ama, il 16% trattato deve essere successivamente inviato a ulteriore trattamento o smaltimento. I due grafici della Tavola 2.23 mostrano le prime destinazioni di tutte le frazioni raccolte a Roma e la destinazione finale degli indifferenziati trattati da Ama rispettivamente nel 2023 e nel I trimestre 2024.

Tavola 2.22 Prima destinazione dei rifiuti indifferenziati a Roma (2023)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.23 Prima destinazione dei rifiuti prodotti a Roma e destinazione dei residui di lavorazione del TMB/TM Ama (2023 e preconsuntivi I-III trimestre 2024)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tavola 2.24 Destinazione dei rifiuti di Roma da trattare (2023 e preconsuntivi I-III trimestre 2024)

Frazione	Destinazione	2023			I-III trim. 2024		
		Luogo	quantità	distanza	Luogo	quantità	distanza
			t (000)	km		t (000)	km
Organico	Trattamento	Pordenone	113,6	625	Pordenone	96,0	625
		Padova	52,1	490	Padova	45,7	490
		Viterbo	4,0	105	Viterbo	5,4	105
					Roma Nettuno	2,4	65
Multimateriale	Valorizzazione	Latina	27,4	85	Latina	19,6	85
					Roma Pomezia	18,3	50
Indifferenziato	Trattamento	Roma	304,3	20	Roma	144,3	20
		Latina Aprilia	99,0	70	Roma Guidonia	75,0	30
		Latina Castelforte	22,0	170	Latina Aprilia	128,2	70
		Frosinone Colfelice	13,1	120	Latina Castelforte	9,5	170
		Viterbo	83,1	105	Frosinone Colfelice	33,0	120
					Viterbo	66,5	105
		Bergamo/Brianza	14,0	600	Bergamo/Brianza	18,4	600
		Chieti	58,0	200	Chieti	48,2	200
		L'Aquila	0,2	110	Bologna	6,0	410
		Estero (nd) *	2,9	1.000	Trieste	6,6	680
FOS e scarti da TMB e tritovaglio	Termovalorizzazione o Discarica	Amsterdam	27,8	1.650	Amsterdam	31,0	1.650
CDR da TMB	Termovalorizzazione	Bologna	75,7	410	Bologna	53,0	410
Quantità e distanza media ponderata: Totale			918,0	256		819,6	266
Fuori Città Metropolitana di Roma Capitale			613,8	372		579,7	365

(*) Ai fini della media, per la destinazione 'estero' non specificata si è usata una distanza ipotetica di 1000 km.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Tenendo conto della localizzazione degli impianti di destinazione delle diverse quantità di rifiuti raccolti a Roma, la Tavola 2.24 opera una stima della media ponderata della distanza di trasporto dei flussi di rifiuti nel 2023 e nei primi tre trimestri 2024, riferita sia ai volumi totali, sia al parziale di quelli inviati fuori dal territorio della Città Metropolitana di Roma Capitale. Nel complesso, tali grandezze subiscono una variazione modesta, in aumento la distanza media calcolata sul totale (266 km), in diminuzione quella – più importante - riferita ai soli flussi di rifiuti inviati a trattamento/destinazione fuori dal territorio romano.

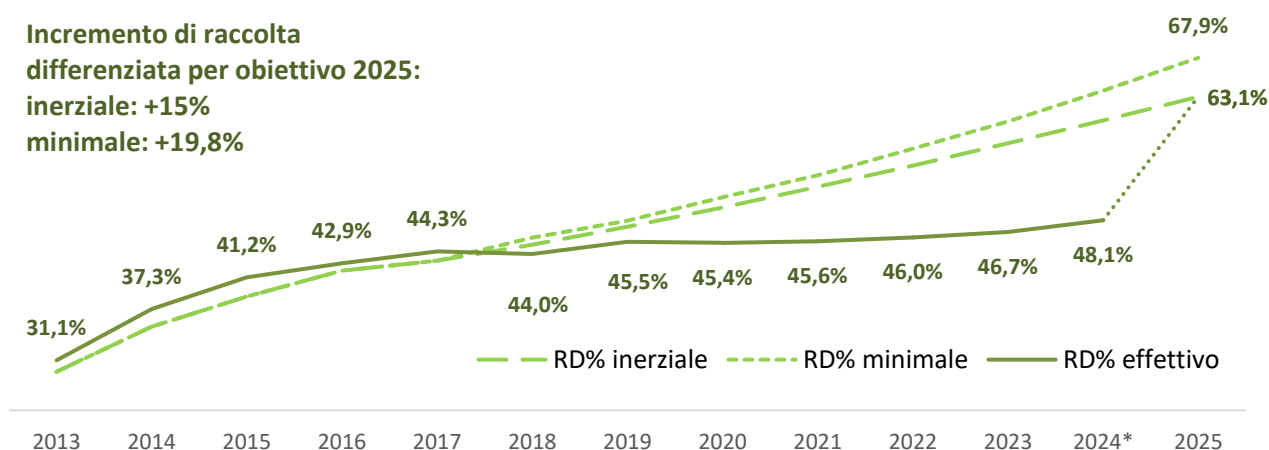
Piano di chiusura del ciclo dei rifiuti a Roma (PGR-RC): l'impiantistica

Il problema della spedizione dei rifiuti romani su lunghe percorrenze viene affrontato e in prospettiva risolto mediante l'adeguamento impiantistico prospettato nel PGR-RC, che prevede di raggiungere l'autosufficienza 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.

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 DCR Lazio 4/2020), che si è dimostrato inadeguato e velleitario, come emerge chiaramente dalla Tavola 2.25. Gli scenari previsti per il sub-ATO di Roma Capitale si discostano sostanzialmente dagli andamenti effettivi rilevati fin dal 2017, anno base delle ipotesi di partenza. 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 2.25 Incrementi annui di raccolta differenziata necessari per raggiungere l'obiettivo dello scenario inerziale al 2025 fissato nel PRGR 2020 per Roma Capitale



(*) I-III semestre 2024.

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

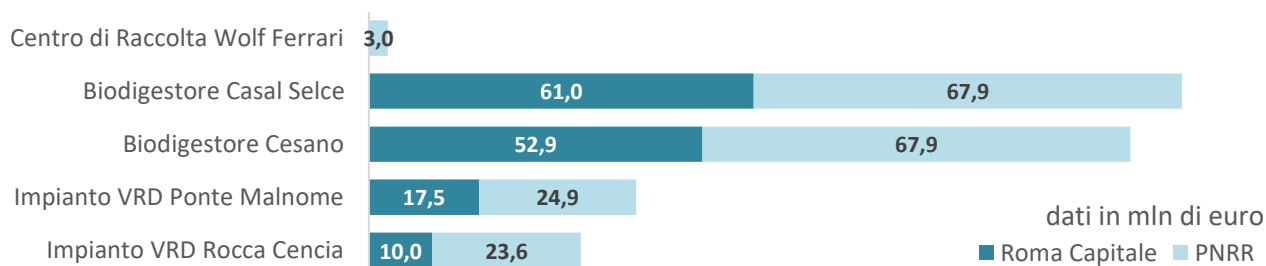
Per la realizzazione degli impianti di proprietà previsti nel PGR-RC, Roma Capitale ha delegato Ama alla presentazione delle proposte di finanziamento a valere sui fondi stanziati dal Decreto Aiuti ([DL 50/2022](#)), a sostegno di investimenti strategici e particolarmente rilevanti da realizzare entro il 2026 da parte dei comuni con più di 500 mila abitanti. Le proposte di realizzazione degli impianti di gestione e valorizzazione delle raccolte differenziate, ammesse a finanziamento, sono rientrate – insieme a quella del Centro di Raccolta Wolf Ferrari – nell’elenco dei progetti finanziati per il servizio di igiene urbana a Roma, come da ultimo indicati nell’[Allegato 1](#) del [Decreto interministeriale 7 agosto 2023](#).

Roma Capitale, in quanto Soggetto Attuatore, ha individuato Ama quale Soggetto Realizzatore degli interventi in parte finanziati con i fondi del DL Aiuti, per i quali il Commissario Straordinario ha fornito le necessarie autorizzazioni, delegando la società a seguire dal punto di vista operativo tutti i procedimenti necessari¹³.

Ama ha eseguito le necessarie attività di verifica progettuale, proponendo alcuni aggiustamenti che tengono conto delle dinamiche inflattive sui prezziari e tariffari regionali, nonché di varianti migliorative dal punto di vista ambientale; il costo complessivo del Centro di raccolta Wolf Ferrari è stato inoltre rivisto al ribasso per circa 112 mila euro.

Da ultimo, con [DGCa 288/2024](#), Roma Capitale ha approvato i progetti di fattibilità tecnico-economica trasmessi da Ama, individuando Ama stessa come Soggetto Realizzatore degli interventi e approvando le integrazioni alla Convenzione di cui alla [DGCa 468/2023](#), in cui le parti si impegnano ad adoperarsi per rispettare i termini esecutivi previsti dal DL Aiuti, ognuna nei limiti e negli ambiti delle proprie responsabilità. Viene dato inoltre atto del valore totale degli interventi e della ripartizione del finanziamento (Tavola 2.26), nonché della copertura dei 141,5 milioni di euro necessari a co-finanziare i progetti all’interno del Bilancio di Previsione Finanziario 2024-2026 di Roma Capitale (nell’ambito dell’assestamento approvato con [DAC 69/2024](#)).

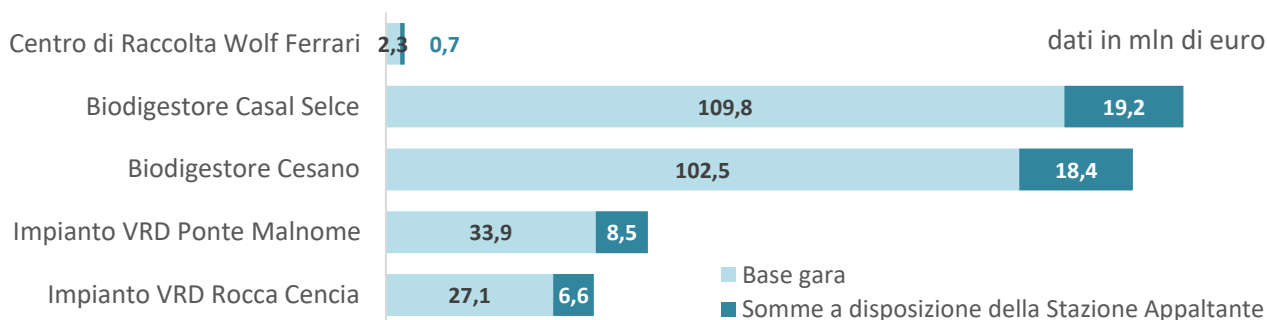
Tavola 2.26 Co-finanziamento degli interventi 2023-2026 fra Roma Capitale e fondi del DL Aiuti (DL 50/2022)



Progetto	Finanziamento		Importo totale
	Roma Capitale	PNRR	
Centro di Raccolta Wolf Ferrari	- €	3.017.872,88 €	3.017.872,88 €
Biodigestore Casal Selce	61.049.870,58 €	67.940.000,00 €	128.989.870,58 €
Biodigestore Cesano	52.900.033,41 €	67.940.000,00 €	120.840.033,41 €
Impianto VRD Ponte Malnome	17.495.202,06 €	24.890.000,00 €	42.385.202,06 €
Impianto VRD Rocca Cencia	10.035.171,79 €	23.600.000,00 €	33.635.171,79 €
Totale	141.480.277,84 €	187.387.872,88 €	328.868.150,72 €

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [DGCa 288/2024](#).

¹³ I progetti presentati da Ama per i quattro impianti di gestione delle differenziate sono stati approvati con Ordinanze Commissariali n. 18, 19, 20 e 31 del 2023, che contestualmente hanno rilasciato ad Ama tutte le autorizzazioni necessarie (PAUR, VIA, AIA), autorizzando la società alla realizzazione degli impianti. Con [DGCa 468/2023](#) Roma Capitale ha inoltre individuato formalmente Ama quale Soggetto Realizzatore degli interventi finanziati in parte dal DL Aiuti e con [DGCa 469/2023](#) ha approvato il progetto definitivo per il Centro di Raccolta Wolf Ferrari.

Tavola 2.27 Composizione dei costi degli interventi di Roma Capitale co-finanziati con il DL Aiuti

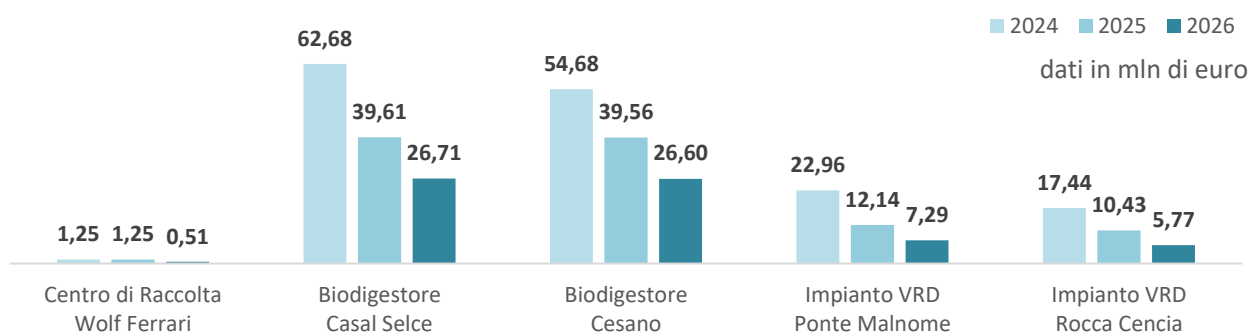
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [DGCA 288/2024](#).

In quanto Soggetto Realizzatore, Ama è responsabile di tutte le attività propedeutiche, connesse e successive alla realizzazione dei progetti, fungendo anche da stazione appaltante dei bandi di gara e da referente dei soggetti aggiudicatari degli interventi (Tavola 2.27). Ama si impegna a tenere traccia di tutta la documentazione aggiornata, a rendicontare lo stato di avanzamento dei lavori e a condividere le informazioni con Roma Capitale; è responsabile inoltre di rispettare le tempistiche categoriche previste dal DL 50/2022. Nello specifico la convenzione prevede:

- obiettivi intermedi (aggiudicazione ai fornitori)
 - Impianti di gestione differenziate 30 settembre 2024
 - Centro di raccolta Wolf Ferrari 30 giugno 2025
- obiettivi finali (fine lavori e collaudo)
 - Centro di raccolta Wolf Ferrari 30 settembre 2026
 - Impianti di gestione differenziate 31 dicembre 2026

La Tavola 2.28 illustra il programma di spesa che dovrebbe consentire il rispetto dei termini di collaudo di tutti i progetti entro il 2026.

Nel frattempo, in maggio 2024, alla scadenza dei termini per partecipare al bando per la realizzazione del termovalorizzatore a servizio di Roma Capitale ha aderito una sola offerta, da parte di un raggruppamento temporaneo di imprese, la cui capogruppo è Acea Ambiente. L'iter prevede le verifiche per arrivare all'aggiudicazione definitiva e le valutazioni ambientali del progetto esecutivo.

Tavola 2.28 Programma di spesa per gli interventi di Roma Capitale co-finanziati con il DL Aiuti

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI [DGCA 288/2024](#) E [DAC 69/2024](#).

Decoro urbano, pulizia, spazzamento e lavaggio strade

In accordo con l'importanza attribuita al decoro urbano dalle Linee programmatiche 2021-2026 del Sindaco ([DAC 106/2021](#)), il nuovo Contratto di Servizio Ama prevede un incremento del 13% del numero di strade oggetto delle attività di spazzamento e lavaggio (circa 13.170 strade a fronte delle 11.700 del precedente Contratto).

L'obiettivo del nuovo Contratto di Servizio per la pulizia delle strade resta invariato (92% di strade almeno sufficientemente pulite, in accordo con i descrittori contrattuali) e viene nuovamente monitorato con regolarità da ACoS a partire dal III trimestre 2024 dopo un anno di sospensione delle attività. L'andamento storico dell'indicatore riscontrato per la pulizia testimonia però un ricorrente e importante scostamento negativo dall'obiettivo, toccando un minimo del 55% di rilevazioni sufficienti nel III trimestre 2021 e un massimo del 74% proprio nel trimestre successivo, ad esito dell'intervento di pulizia straordinaria attuato dall'Amministrazione neo-eletta. Emerge pertanto la necessità di un grande sforzo di miglioramento.

Se si tiene conto che per il 2023 Ama dichiara una regolarità più che totale dei servizi di spazzamento manuale e di presidio (n. di servizi erogati $\geq$ n. servizi programmati), il riscontro sotto obiettivo del monitoraggio del I semestre dello stesso anno (74,5% di strade sufficientemente pulite, contro un obiettivo di 92%) solleva una problematica relativa all'adeguatezza del servizio programmato rispetto alle esigenze della città.

Un'altra fonte di informazioni sull'organizzazione e sulla gestione del servizio di pulizia delle strade è quella relativa alla puntualità dei servizi. Sulla base delle verifiche disposte da Arera a partire dal 2023, in forza dell'applicazione della regolamentazione basata sul Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF, [Deliberazione 15/2022/R/rif](#)), il Bilancio Ama 2023 rendiconta per il servizio di spazzamento e lavaggio strade una puntualità media annuale del 55%. Nonostante Arera non stabilisca un obiettivo in proposito, si tratta evidentemente di un indicatore di puntualità piuttosto basso, che segue però un trend di miglioramento mensile dal 45,5% di gennaio al 58% di dicembre.

La linea programmatica che sembra più efficace sembra in definitiva quella della pulizia straordinaria attuata alla fine del 2021, anche se tuttavia non è stata protratta a sufficienza per produrre effetti migliorativi sulle abitudini della popolazione, che si potrebbero forse auspicare in virtù di una sorta di circolo virtuoso. Nel frattempo, l'Amministrazione Capitolina ha comunque mantenuto un orientamento alla collaborazione, rinnovando protocolli di intesa con Ama e realtà private di volontariato come Retake Roma (da ultimo con [DGCa 202/2023](#)) o Plastik Free ([DGCa 306/2024](#)).

2.3 Dati economici

Bilanci di esercizio Ama

Il bilancio di esercizio di Ama nel 2023 registra una perdita di 46,5 milioni di euro, ascrivibile alle dinamiche inflattive, all'applicazione del Contratto di Espansione¹⁴ e ai maggiori costi derivanti dalle criticità dovute agli insufficienti sbocchi impiantistici per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti di cui si è trattato sopra.

La Tavola 2.29 riporta alcune voci di bilancio relative alla gestione dei rifiuti per il periodo 2015-2023; nel 2023, a fronte di un corrispettivo contrattuale in tendenziale diminuzione, i costi della produzione aumentano di un 5%, incremento cui contribuiscono in particolare i costi del personale (+14 milioni di euro), lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati (+35 milioni di euro), la raccolta differenziata (+11 milioni di euro).

¹⁴ Che dovrebbe favorire un percorso di ricambio generazionale, con effetti positivi sul costo del lavoro e sull'efficienza dei servizi negli esercizi successivi; cfr. Tavola 2.31.

Tavola 2.29 Sintesi di alcune informazioni dai bilanci Ama (2015-2023)

Bilanci di esercizio (mln di euro)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 23/22
Capitale sociale	182,4	182,4	182,4	182,4	182,4	182,4	214,4	214,4	214,4	0%
Patrimonio netto	302,0	275,2	60,3	52,0	57,6	88,8	351,8	352,4	305,4	-13%
Valore della produzione, di cui:	796,5	809,8	810,1	815,7	793,0	785,2	803,0	800,8	791,9	-1%
<i>Ricavi da contratto di servizio igiene urbana</i>	720,2	724,3	737,5	708,7	709,6	702,0	705,2	700,9	700,1	0%
<i>Recupero materiali da raccolta differenziata</i>	9,0	9,2	10,0	15,5	17,3	15,8	22,8	25,2	25,7	2%
<i>Trattamento rifiuti</i>	2,6	0,7	1,1	1,4	1,3	1,5	1,5	1,5	7,2	366%
<i>Contributi</i>	14,5	14,3	7,5	7,3	6,0	5,0	3,6	4,6	3,0	-35%
Costi della produzione, di cui:	766,2	769,6	898,4	811,8	787,7	747,1	793,9	802,8	845,4	5%
<i>costi per il personale</i>	360,3	360,0	354,5	358,0	351,9	341,6	337,7	341,3	355,0	4%
<i>svalutazione crediti</i>	26,8	29,4	120,3	33,1	1,6	0,7	0,3	3,2	0,2	-94%
<i>accantonamenti f.do sval. crediti</i>	26,8	4,4	120,3	33,1	1,6	0,7	0,3	0,4	3,2	816%
<i>accantonamenti per rischi</i>	5,1	11,5	38,5	23,5	19,0	17,6	37,0	22,1	17,8	-19%
<i>costi per servizi, di cui:</i>	257,0	257,4	279,6	289,7	327,4	305,3	333,7	348,4	375,5	8%
<i>pulizia e bonifica aree pubbliche e private</i>	3,1	5,2	5,7	3,0	6,8	5,6	3,4	1,9	5,2	173%
<i>smaltimento rifiuti indifferenziati</i>	120,0	120,5	141,8	136,6	140,1	130,7	142,8	166,3	200,9	21%
<i>raccolta differenziata</i>	32,9	31,5	36,7	40,2	55,9	49,4	53,7	57,3	68,4	19%
<i>trattamento rifiuti e gestione impianti</i>	26,7	25,1	25,1	26,3	27,1	29,5	32,3	31,1	23,9	-23%
Totale rettifiche attività/passività finanziarie	0,0	0,0	-120,8	-0,3	0,0	-1,0	-0,5	-0,5	-4,9	966%
Risultato di esercizio	0,9	0,6	-227,0	-12,0	1,8	27,8	0,9	0,6	-46,5	-7807%

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

Si tratta del primo risultato di esercizio negativo dopo il biennio 2017-2018, le cui perdite¹⁵ avevano richiesto l'adozione di un Piano di risanamento aziendale da parte del socio unico Roma Capitale ([DAC 22/2021](#))¹⁶.

Nelle more della progettazione e realizzazione della nuova impiantistica di servizio, 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.

La Tavola 2.30 descrive gli investimenti di Ama in bilancio, che nel 2023 consistono in 22,8 milioni di euro. Le voci più rilevanti sono in effetti quelle relative ai veicoli, che insieme raggiungono il 72% degli investimenti totali, con un 40% destinato a quelli per la raccolta. Gli investimenti sulle strutture fisiche di impresa incidono per il 18%; gli impianti di gestione dei rifiuti per il 4%.

Tavola 2.30 Andamento degli investimenti di Ama (2015-2023)

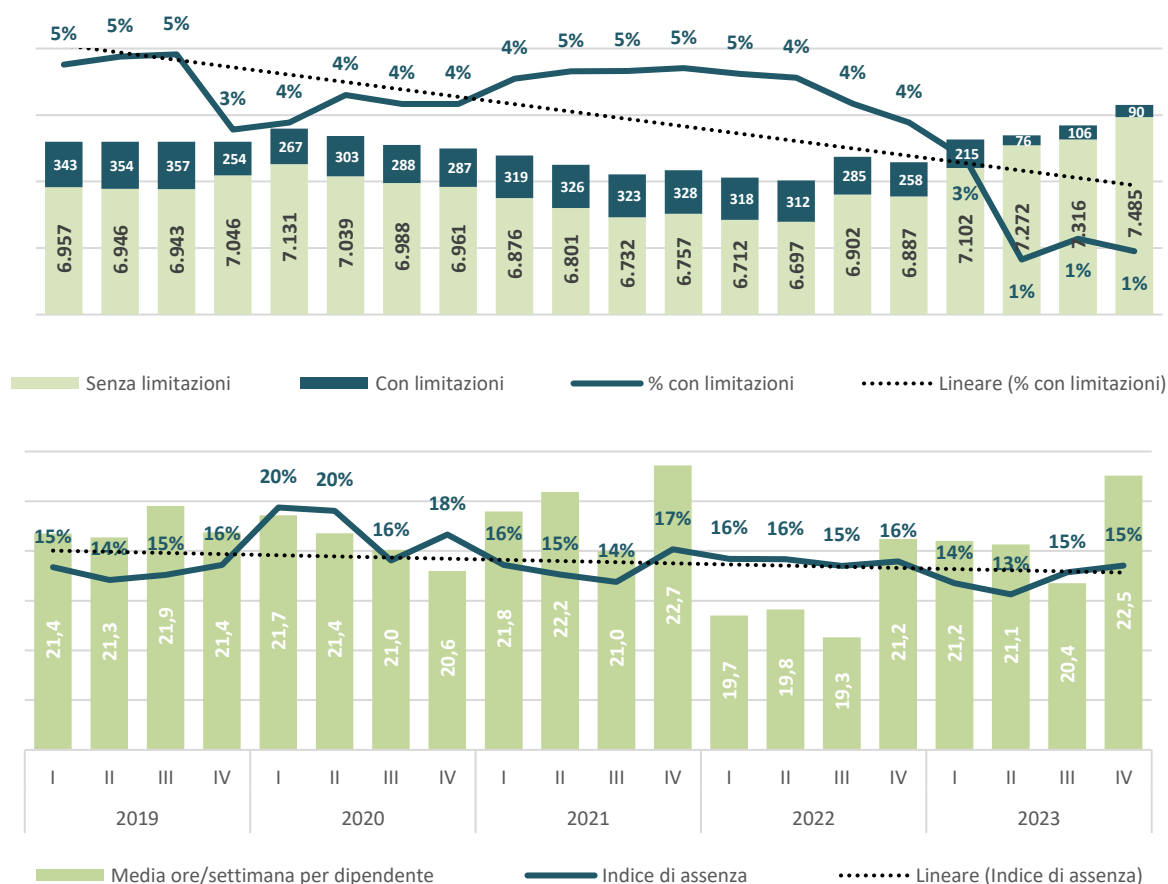
Investimenti	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Impianti trattamento/smaltimento rifiuti	3,1	0,7	0,4	0,2	0,3	0,2	0,2	0,8	0,9
Strutture fisiche di impresa	11,7	2,2	2,3	0,8	0,7	0,5	1,6	12,4	4,2
Veicoli e attrezzature per la raccolta meccanizzata	8,6	8,0	11,7	4,1	8,0	17,1	5,7	3,7	9,1
Veicoli e attrezzature per servizi diversi	5,2	2,2	0,9	6,1	3,5	1,3	17,9	9,8	4,4
Veicoli e attrezzature per lo spazzamento	0,5	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	11,4	2,7
Attrezzature	0,3	0,1	0,5	0,6	0,4	0,2	0,2	0,6	0,6
Sistema organizzativo informatico	0,3	0,6	0,2	1,0	2,7	0,7	2,3	1,4	1,0
TOTALE	29,7	14,0	16,2	13,0	15,7	20,2	28,1	40,1	22,8

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

¹⁵ Pari a 227 milioni di euro nel 2017 e 12 milioni di euro nel 2018, essenzialmente dovute a un consistente volume di crediti pregressi inesigibili e di crediti non riconciliati che Ama vantava nei confronti di Roma Capitale.

¹⁶ Il Piano di risanamento era intervenuto con una ripatrimonializzazione progressiva che alla fine di agosto 2021 ammontava complessivamente a 256,4 milioni di euro, importo sostanzialmente dalla rinuncia a un credito di 106,4 milioni di euro che Roma Capitale vantava verso Ama e da un versamento 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).

Tavola 2.31 Incidenza trimestrale del personale Ama con limitazioni e indice di assenza



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Per quanto riguarda il Contratto di Espansione e il ricambio generazionale, la Tavola 2.31 evidenzia come l'organico Ama sia andato aumentando a partire dalla seconda metà del 2022, con una accelerazione nel 2023, anno che segna una drastica riduzione dell'incidenza del personale con limitazioni all'attività operativa. Anche l'indice di assenza segue una tendenza decrescente nel medio periodo, ma in misura più graduale (e tuttavia il 2023 vede un'assenza media del 14,3%, contro il 15,8% del 2022).

Metodo Tariffario Rifiuti 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 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](#)).

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 (*Enti Territorialmente Competenti*, ETC) fissano o derivano dal livello di efficienza/efficacia raggiunto dal servizio e che applicati al costo storico determinano le risorse da coprire in tariffa e l'incremento massimo consentito. Il sistema regolamentato 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 è stata riclassificata, dando luogo a una discontinuità ormai superata gradualmente grazie ad un sistema di conguagli differiti.

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). Questa disposizione, adottata in concomitanza con una ripresa inflazionistica, dopo un prolungato periodo di bassa inflazione, può determinare scostamenti che richiedono misure di adeguamento.

Il PEF, che l'ETC 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
- una relazione delle verifiche di metodo e di congruità delle voci economiche eseguita dall'ETC.

L'obiettivo del MTR-2 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 da Roma Capitale per gli anni dal 2020 al 2025 rispettano i passaggi e motivano in dettaglio le decisioni assunte all'interno degli intervalli consentiti¹⁷. I PEF approvati con [DAC 118/2020](#), [DAC 60/2021](#) e [DAC 23/2022](#) (nella versione originaria) sono stati a loro volta verificati e approvati da Arera con delibera [107/2024/R/rif](#).

¹⁷ Come da previsioni MTR-2, Roma Capitale nel 2022 ha istituito un Tavolo di lavoro che ha verificato il rispetto del metodo Arera e ha controllato a campione la coerenza, completezza e congruità delle proposte di PEF 2022-2025 rispetto ai dati contabili di Ama degli anni 2020 e 2021, senza riscontrare criticità.

Tavola 2.32 Coefficienti e fattori fissati da Roma Capitale per definire i PEF 2023/2024/2025 nell'ambito degli intervalli di riferimento stabiliti da Arera nel MTR-2

Coefficienti/fattori	descrizione	MTR-2		PEF Roma Capitale		
		minimo	massimo	2023*	2024**	2025**
fattore di sharing b	quota dei proventi che il gestore può trattenere dalla vendita di materiali separati/ energia	0,3	0,6	0,3	0,6	0,6
fattore di sharing ω	fattore correttivo del fattore b per i ricavi da Conai	0,1	0,4	0,4	0,1	0,1
fattore di sharing $b*(1+\omega)$	quota dei proventi che il gestore può trattenere dalla vendita di materiali ai consorzi aderenti Conai	0,33	0,84	0,42	0,66	0,66
coefficiente X	riduce il limite di incremento del gettito tariffario in funzione dell'obiettivo di recupero produttività	-0,5%	-0,1%	-0,40%	-0,10%	-0,30%
coefficiente QL	aumenta il limite di incremento del gettito tariffario in funzione di obiettivi di miglioramento della qualità	0%	4%	3,0%	0,0%	0,0%
coefficiente PG	aumenta il limite di incremento del gettito tariffario in funzione di incremento dei servizi nel perimetro	0%	3%	1,5%	0,0%	0,0%
coefficienti $C116$	copertura delle componenti variabili e fisse di natura previsionale	0%	3%	0,0%	0,0%	0,0%
$CRIa$	maggiori oneri 2022/23 causa dinamica prezzi fattori produttivi	0%	7%	0,0%	2,44%	0,0%
rpi	indice dei prezzi al dettaglio atteso	1,7%	2,7%	1,7%	2,7%	2,7%
$RHO = rpi - X + QL + PG$	Incremento massimo percentuale del gettito tariffario	1,2%	19,6%	5,80%	5,04%	2,40%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONE ARERA [363/2021/R/rif.](#) [DAC 23/2022](#) PER IL PEF 2023 (*), MODIFICATA CON [DAC 51/2024](#) IN SEDE DI AGGIORNAMENTO BIENNALE PER I PEF 2024-2025 (**).

La Tavola 2.32 elenca e descrive i coefficienti, i fattori e i rispettivi intervalli all'interno dei quali Roma Capitale ha fissato i valori che contribuiscono a definire il PEF e le risorse necessarie da coprire mediante TaRi per il triennio 2023-2025.

Nello stabilire i parametri che definiscono il limite massimo all'incremento annuale del gettito tariffario (ρ), il criterio indicato da Roma Capitale per il 2023 è stato quello di finanziare interventi per il miglioramento della qualità (QL : +3%) e per l'ampliamento del servizio (in termini di incremento delle attività di raccolta sia stradale che domiciliare; PG : +1,5%), prevedendo un coefficiente negativo per recupero di produttività abbastanza alto (X : -0,4%), in considerazione del fatto che il costo unitario effettivo ($CUEff_{a-2}$) era superiore al benchmark di riferimento e che gli obiettivi ambientali di raccolta differenziata (γ_1) e preparazione per il riutilizzo e il riciclo (γ_2) erano non soddisfacenti¹⁸.

Il perseguimento degli obiettivi ambientali e l'economia circolare vengono incentivati attraverso i fattori di sharing – b e $b*(1+\omega)$ – che quantificano la quota che il gestore può trattenere rispetto ai proventi della vendita di materiali ed energia da rifiuti, rispettivamente sul mercato e attraverso il circuito Conai.

¹⁸ Criterio che in origine la [DAC 23/2022](#) estendeva fino al 2025, ma che è stato poi rivisto dalla [DAC 51/2024](#) per il biennio 2024-2025, in attuazione della Delibera Arera [389/2023/R/rif.](#)

Nel 2023, Roma Capitale valorizza il coefficiente b al minimo dell'intervallo previsto dal MTR-2 (0,3) e il coefficiente $b \cdot (1 + \omega)$ a un livello medio-basso (0,42), con ω valorizzato al massimo dell'intervallo previsto (0,4), in ragione dello scostamento negativo dagli obiettivi ambientali¹⁹.

Tenendo conto della volontà politica di perseguire un contenimento della dinamica tariffaria e della complessità insita nel raggiungimento degli obiettivi incrementali della qualità e del perimetro del servizio, la [DAC 51/2024](#) di aggiornamento biennale nei PEF 2024-2025 ha azzerato le percentuali incrementali QL e PG , ma contestualmente ha diminuito il recupero di efficienza X , anche in considerazione della dinamica inflattiva non valorizzata nel 2023, che ha determinato degli scostamenti negativi nei costi. L'inflazione è stata valorizzata nel 2024 per il 2,44% con funzione di compensazione (CRI), mentre l'inflazione attesa rpi è salita al 2,7% per l'intero biennio (dall'1,7% atteso nel 2023)²⁰.

Per quanto riguarda l'incentivazione dell'economia circolare, nel 2024-2025 i fattori di sharing sono stati entrambi aumentati. Il fattore b riferito alle vendite sul mercato è stato valorizzato al massimo dell'intervallo consentito (0,6), mentre ω è diminuito al valore minimo (0,1), corrispondente ai livelli ritenuti soddisfacenti per entrambi gli obiettivi ambientali; ne segue che il fattore di sharing Conai sale a livelli medio-alti (0,66 rispetto a un massimo di 0,84).

L'intero triennio vede una costante diminuzione del price-cap ρ , che definisce il tetto consentito per l'incremento delle risorse da finanziare in tariffa a Roma:

- 2023: 5,80%
- 2024: 5,04%
- 2025: 2,40%

Nell'approvare le tariffe, gli incrementi annuali adottati sono sempre stati inferiori rispetto al limite ρ dell'anno corrispondente:

- 2023: 0,6%
- 2024: 5,0%
- 2025: 2,1%

Nei PEF 2023-2025, Roma Capitale ha inoltre distribuito detrazioni per 13,4 milioni di euro, in modo da recuperarle a favore dell'utenza, diminuendo proporzionalmente il totale da finanziare in tariffa. A questa detrazione, nei PEF 2024-2025 si aggiungerà (sempre a favore dell'utenza) un'ulteriore posta di detrazione di complessivi 10,5 milioni di euro.

I valori dei PEF del triennio 2023-2025 sono riportati sinteticamente nella Tavola 2.33. Il costo totale per la determinazione della tariffa 2023, 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 804,4 milioni di euro (iva inclusa), appunto in aumento dello 0,6% rispetto ai 799 milioni del 2022.

¹⁹ Che corrisponde al caso in cui sia la differenziata y_1 , sia la preparazione per il riutilizzo y_2 non sono soddisfacenti, secondo lo schema seguente:

MTR-2, art. 3	differenziata y_1 , soddisfacente	differenziata y_1 , insoddisfacente
preparazione y_2 soddisfacente	ω : 0,1	ω : 0,3
preparazione y_2 non soddisfacente	ω : 0,2	ω : 0,4

²⁰ L'aggiornamento biennale previsto dal MTR-2 ed approvato da Roma Capitale è successivo rispetto alla delibera Arera [107/2024/R/rif](#) di approvazione dei PEF, per cui i coefficienti e i totali della tariffa 2024 e 2025 sono stati cambiati con motivazione in base alle diverse condizioni del servizio, all'inflazione e alle politiche tariffarie perseguite dall'ETC, in attuazione della Delibera Arera [389/2023/R/rif](#).

Tavola 2.33 PEF 2023/2024/2025 di Roma Capitale (milioni di euro)

PIANI ECONOMICO FINANZIARI (MTR - ARERA)	2023		2024		2025		Δ		
	Ciclo RU	Roma Capitale	Ciclo RU	Roma Capitale	Ciclo RU	Roma Capitale	2023/22	2024/23	2025/24
Raccolta e trasporto indifferenziati CRT	83,9		106,0		93,9		1%	26%	-11%
Trattamento e smaltimento rifiuti urbani CTS	153,3		197,9		220,4		10%	29%	11%
Trattamento e recupero rifiuti urbani CTR	35,0		35,3		25,9		10%	1%	-27%
Raccolta e trasporto differenziate CRD	186,7		192,8		191,2		3%	3%	-1%
Proventi da recupero materia e energia AR	6,4		8,5		8,5		-5%	33%	0%
Fattore di sharing <i>b</i>	0,30		0,60		0,60				
Proventi dopo sharing <i>b</i> (AR)	1,9		5,1		5,1		-5%	166%	0%
Ricavi Conai Arconai	16,4		20,2		19,5		79%	23%	-4%
Fattore di sharing <i>b(1+w)</i>	0,42		0,66		0,66				
Ricavi dopo sharing <i>b(1+w)</i> ARconai	6,9		13,3		12,8		79%	93%	-4%
Conguaglio costi variabili RCTv	-0,9		5,4		0,1		-102%	-720%	-98%
IVA indetraibile		46,7		43,0		42,5			
TOTALE TARIFFA PARTE VARIABILE		495,8		562,1		556,1	0%	13%	-1%
Spazzamento e lavaggio CSL	128,0		123,6		142,0		0%	-3%	15%
Gestione tariffe e rapporti utenti CARC	10,0	3,9	3,2	14,5	4,6	14,5	1%	27%	8%
Altri costi comuni CGG+CCD+Coal	73,4		62,4	9,9	72,4		4%	-15%	16%
Uso del capitale CK	47,5	30,1	41,6		42,9	9,9	17%	-46%	27%
Conguaglio costi fissi -RCTf	-8,1		3,5		-5,7		14%	-143%	-264%
IVA indetraibile		23,7		24,1		26,3			
TOTALE TARIFFA PARTE FISSA		308,5		282,8		306,9	2%	-8%	9%
TOTALE TARIFFA VARIABILE E FISSA		804,4		844,9		863,0	0,6%	5,0%	2,1%
Detrazioni art. 1.4 Determina n. 2/DRIF/2021 PV		16,3		32,6		29,7	0%	99%	-9%
Detrazioni art. 1.4 Determina n. 2/DRIF/2021 PF		8,8		16,4		16,4	0%	85%	0%
TOTALE TARIFFA UTENTI		779,2		795,9		816,9	0,7%	2,1%	2,6%
Raccolta differenziata % (t-2)		46,0%		46,0%		47,0%	2%	0%	0%
Raccolta rifiuti totale (t-2)		1.606.245		1.592.810		1.592.810	5%	-1%	0%
Costo unitario effettivo <i>CUeff</i> (eurocent/kg)		51,72		50,18		50,18	-3%	-3%	0%
Benchmark di riferimento (eurocent/kg)		49,27		50,20		50,20	-1%	2%	0%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONE ARERA [443/2019/R/rif](#), [DAC 23/2022](#), [DAC 51/2024](#).

L'incremento è più accentuato nel 2024 e nel 2025, quando i costi finanziati in tariffa toccano rispettivamente 845 milioni di euro e 863 milioni di euro²¹. Nella Tavola 2.33, le colonne delle variazioni annuali mostrano una crescita importante dei costi della gestione indifferenziata, che ha pesato soprattutto nel 2024, determinando un incremento del 13% della parte variabile della tariffa. I costi dedicati alla pulizia delle strade diminuiscono nel 2024, ma sono previsti in sensibile aumento per il 2025, anno del Giubileo. È in aumento anche la voce CARC, soprattutto nel 2024 dopo la flessione del biennio 2022-2023.

L'importo totale della tariffa che grava sugli utenti è diminuito poi in ragione del recupero evasione, delle eventuali sanzioni al soggetto gestore e dei contributi a copertura delle TaRi delle scuole, per cui l'importo di riferimento per il calcolo delle misure della TaRi è più basso:

- 2023: 779 milioni di euro
- 2024: 796 milioni di euro
- 2025: 817 milioni di euro

Per quanto riguarda le grandezze fisico-tecniche, riportate nelle ultime quattro righe della Tavola 2.33, si osserva che:

1. la raccolta differenziata è in aumento, con risultati effettivi del 46,7% nel 2023 e del 47,5% nel I trimestre 2024, motivo per cui il raggiungimento degli indicatori ambientali è stato valutato soddisfacente;
2. il Costo unitario effettivo (*CUeff*) è sceso al di sotto del benchmark di riferimento nel 2024.

²¹ Per questi due ultimi PEF, Arera deve ancora esprimere l'esito della verifica.

Tavola 2.34 Costi di gestione Ama 2022-2023: PEF, consuntivi e scostamenti (milioni di euro)

Prospetto sintetico bilancio economico del servizio (mln di euro)	2022			2023		
	PEF	consuntivo	Δ	PEF	consuntivo	Δ
Spazzamento e lavaggio (CSL)	127,6	123,1	-4,5	128,0	134,4	6,3
Gestione indifferenziata (CGIND), di cui:	221,5	280,4	58,9	237,2	308,8	71,6
<i>CRT - raccolta e trasporto</i>	82,7	104,2	21,5	83,9	93,9	10,0
<i>CTS - trattamento e smaltimento</i>	138,8	176,3	37,4	153,3	215,0	61,7
Gestione differenziata (CGD), di cui:	213,4	215,9	2,5	212,6	212,1	-0,5
<i>CRD - raccolta differenziata</i>	181,6	184,6	3,1	186,7	188,2	1,5
<i>CTR - trattamento rifiuti differenziati</i>	31,9	31,3	-0,6	25,9	23,9	-2,0
Costi comuni (CC), di cui:	80,2	84,6	4,5	83,4	93,0	9,6
<i>CARC - accertamento, riscossione, contenzioso</i>	9,9	8,4	1,5	10,0	8,7	3,3
<i>CARC - comunicazione, educazione ambientale</i>		3,0			4,6	
<i>CGG - costi generali di gestione</i>	70,1	73,0	2,9	73,2	79,5	6,3
<i>Coal - altri costi</i>	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0
TOTALE COSTI DI GESTIONE	642,7	704,1	61,4	661,2	748,2	87,0

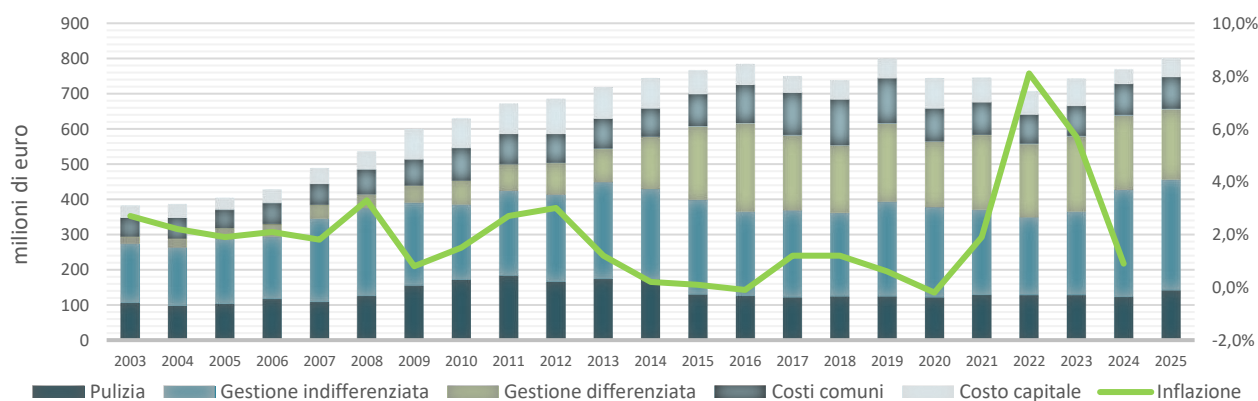
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

La documentazione annuale inviata da Ama a Roma Capitale per il 2023 evidenzia alcuni scostamenti fra le voci dei PEF 2022 e 2023 e i consuntivi dei costi di gestione (Tavola 2.34). Le voci più soggette a incremento sono quelle della gestione indifferenziata (probabilmente a causa delle criticità esistenti sul fronte degli sbocchi impiantistici), mentre la gestione differenziata è rimasta più aderente alla pianificazione.

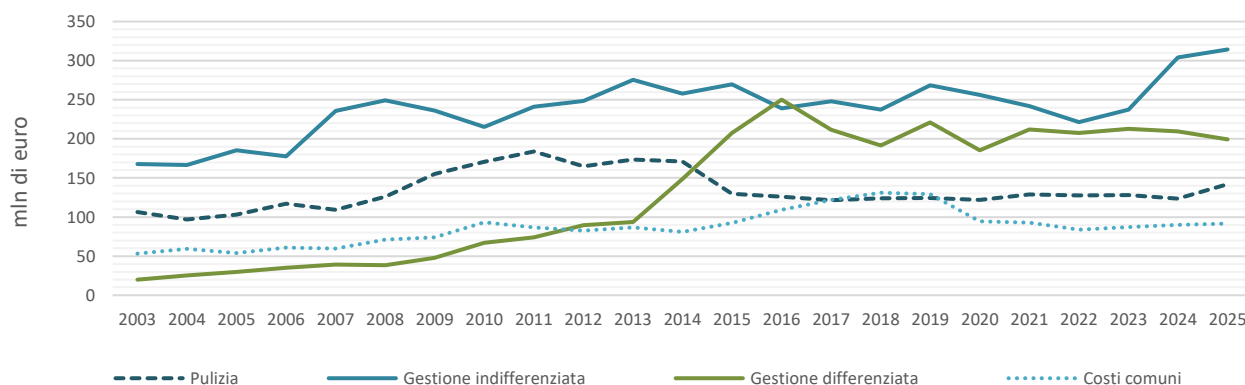
Passando all'orizzonte di lungo periodo, la Tavola 2.35 mostra graficamente l'andamento nel tempo delle voci di costo al netto dell'iva, aggregate per funzioni e servizi durante tutto il periodo tariffario. L'andamento dei costi portati in tariffa è inoltre messo a confronto con il tasso di inflazione.

Nei primi 10 anni del periodo tariffario il costo del servizio in tariffa è continuamente cresciuto in termini reali, a fronte di una dinamica che non ha mai superato il 3,5%. Gli anni fra il 2013 e il 2020 hanno visto un tasso di inflazione contenuto sotto l'1%; in questo periodo, il costo è cresciuto continuamente fino al 2016, per poi oscillare fra i 700 e i 750 milioni di euro. Dopo l'applicazione della regolamentazione Arera, il tasso di inflazione è repentinamente salito, con una punta nel biennio 2022-2023, per cui i PEF 2024 e 2025 sono stati poi adeguati al rialzo, riprendendo una tendenza di incremento nominale dopo 7 anni di sostanziale stabilità.

Dal punto di vista dell'incidenza dei costi per linee di servizio, nel 2023 la gestione indifferenziata pesa per il 32%, la differenziata per il 29%, la pulizia delle strade per il 17%, mentre i costi comuni e i costi del capitale insieme coprono il 22%.

Tavola 2.35 Andamento delle voci di costo nei PF/PEF annuali Ama nel periodo tariffario (netto iva)

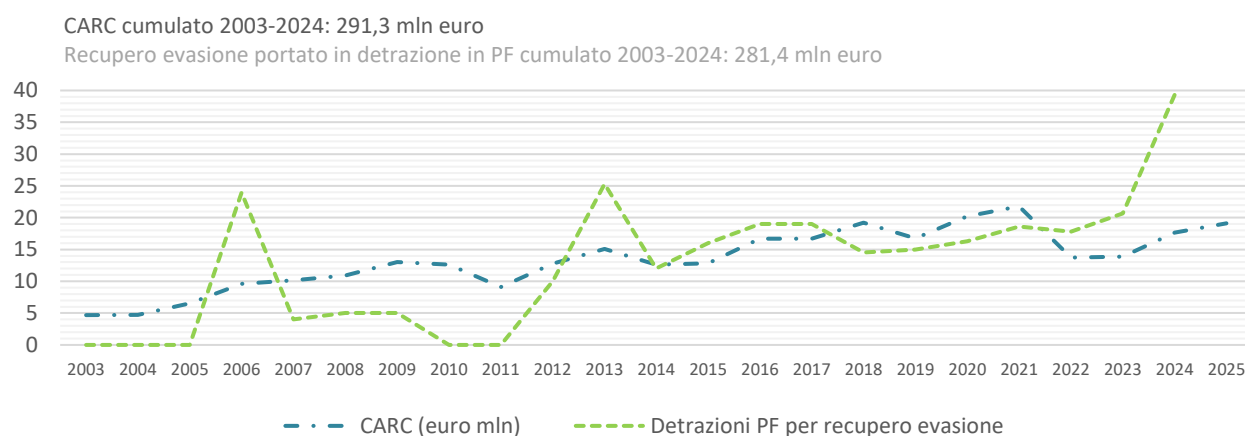
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DCC E DAC DI APPROVAZIONE DEI PF/PEF DI ROMA CAPITALE.

Tavola 2.36 Andamento dei costi operativi Ama nei PF/PEF nel periodo tariffario

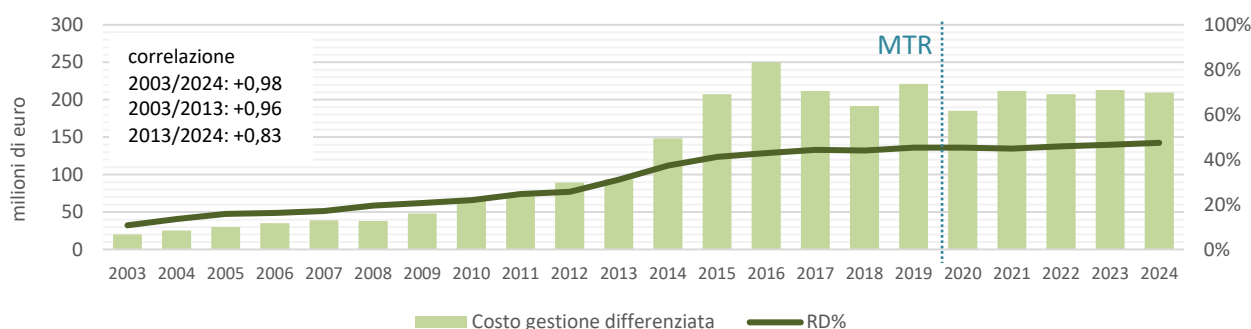
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DCC E DAC DI APPROVAZIONE DEI PF/PEF DI ROMA CAPITALE.

Dal punto di vista dell'andamento (Tavola 2.36), 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 più decisa avviata a partire dal 2013, anno della chiusura della discarica di Malagrotta. La pulizia delle strade ha toccato un apice nel 2011 (184 milioni), per poi diminuire liberando risorse per la raccolta differenziata, ma con risultati sul fronte del decoro progressivamente peggiori, nonostante la spesa sia risalita a quasi 130 milioni nel triennio 2021-2023 e sia prevista in aumento fino a 145 milioni per il 2025. La gestione indifferenziata, che con la chiusura della discarica di Malagrotta aveva toccato un massimo di circa 280 milioni di euro, ha poi seguito un trend di contenimento, fino al minimo del 2022 (220 milioni di euro), dopodiché è aumentata esponenzialmente a seguito dei razionamenti nella capacità di trattamento disponibile.

La Tavola 2.37 mette infine in evidenza la comparazione fra la spesa imputata in tariffa per i costi di accertamento, riscossione e contenzioso (CARC) e le detrazioni dichiarate ed applicate ai PF/PEF per recupero evasione. Gli importi cumulati sono ad oggi paragonabili. A partire dal 2022, la spesa CARC è stata inoltre decisamente ridimensionata rispetto agli andamenti del quinquennio 2016-2021, durante il quale aveva visto un incremento fino a superare i 20 milioni di euro. Al contrario, le detrazioni dichiarate per recupero evasione sono invece sensibilmente aumentate nel 2024.

Tavola 2.37 Andamento delle risorse destinate a CARC nei Piani Finanziari Ama e detrazioni per recupero evasione (milioni di euro)

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

Tavola 2.38 Efficacia della gestione differenziata: costo in Piano Finanziario e percentuale

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

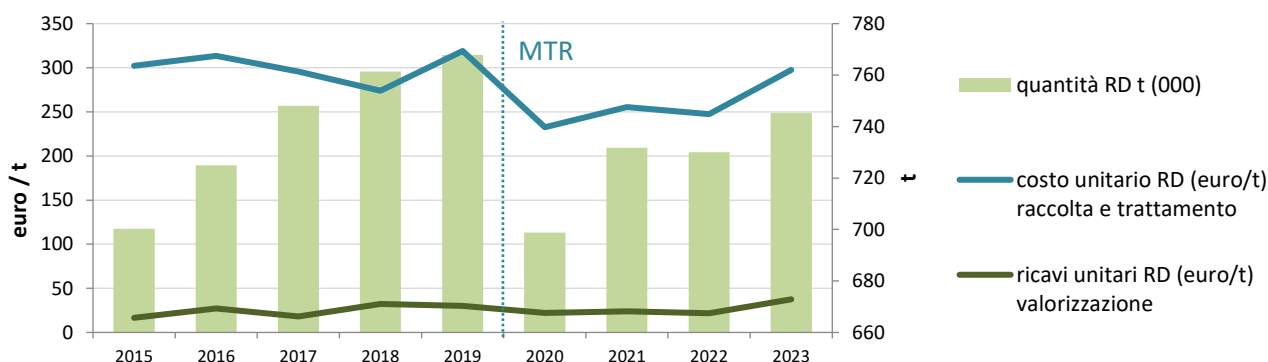
Indici di efficienza e di efficacia: costi totali, costi unitari e risultati

Partendo dalla gestione differenziata, che ha seguito il più forte incremento di spesa nel tempo, la Tavola 2.38 evidenzia il rapporto costi/risultati in termini di percentuale di differenziata, mostrando un'elevata correlazione positiva nell'intero periodo. In realtà, andando ad esaminare separatamente i periodi fino al 2013 e dal 2013 in poi, la correlazione è confermata per il primo intervallo, mentre più di recente diventa meno significativa, con un andamento erratico della previsione di spesa, senza risultati apprezzabili di aumento della differenziata.

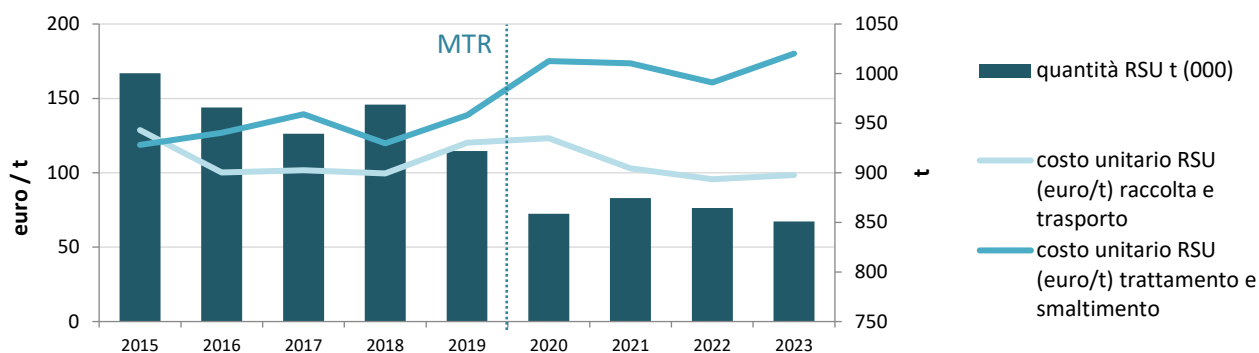
L'esaurimento dell'effetto delle riorganizzazioni della raccolta operate fra il 2012 e il 2015 ha lasciato il posto a un andamento sostanzialmente stazionario della percentuale di differenziata, piuttosto indipendente dalle variazioni pur significative dei costi approvati di anno in anno fino al 2020. Nell'ultimo quadriennio i costi hanno invece seguito un andamento più stabile. È quindi prioritario adottare gli ulteriori provvedimenti di riorganizzazione prospettati dal PGR-RC e verificarne l'efficacia nel dare nuovo impulso al settore.

La Tavola 2.39 e la Tavola 2.40 evidenziano la variazione dei costi e dei ricavi unitari della gestione differenziata e indifferenziata iscritti nei piani finanziari rispetto alle rispettive quantità raccolte.

Per quanto riguarda la gestione differenziata (Tavola 2.39), 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. Da notare l'incremento dei ricavi unitari derivanti dalla valorizzazione delle differenziate nel 2023.

Tavola 2.39 PEF: gestione differenziata, costi unitari e ricavi unitari (2015-2023)

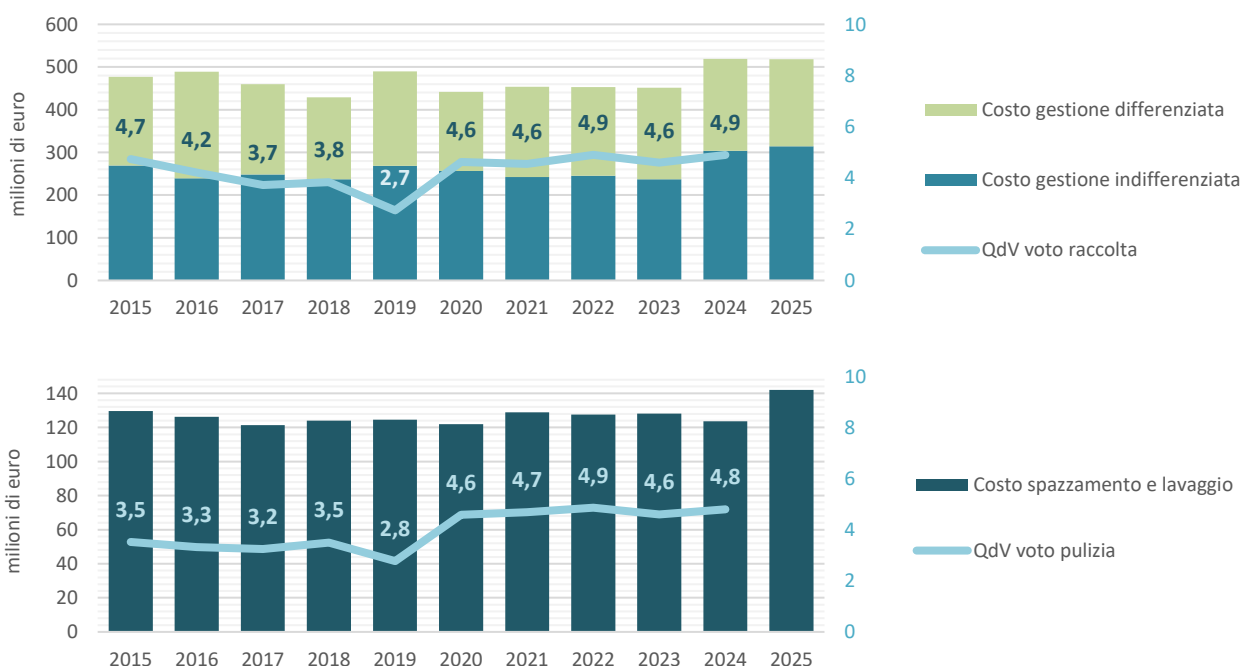
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E PIANI ECONOMICO FINANZIARI AMA.

Tavola 2.40 PEF: gestione indifferenziata e costi unitari (2015-2023)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E PIANI ECONOMICO FINANZIARI AMA.

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, riutilizzati 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 2.40). Dopo il 2020, mentre il costo unitario della differenziata ha ripreso una tendenziale crescita, l'indifferenziata ha visto una divaricazione fra il costo di trattamento e smaltimento, in aumento, e quello di raccolta e trasporto, in costante diminuzione, in un contesto di quantitativi raccolti e trattati più o meno stabile e ridotto rispetto al periodo pre-covid.

Per valutare la percezione della popolazione rispetto all'efficacia della gestione dei servizi di igiene urbana, la Tavola 2.41 mette in relazione i costi previsti nei piani finanziari per la raccolta dei rifiuti e per la pulizia delle strade con le rispettive valutazioni espresse dai cittadini nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma. In questo caso, gli indici di correlazione sono del tutto irrilevanti, così come è irrilevante la correlazione fra andamento della percentuale di differenziata e soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti.

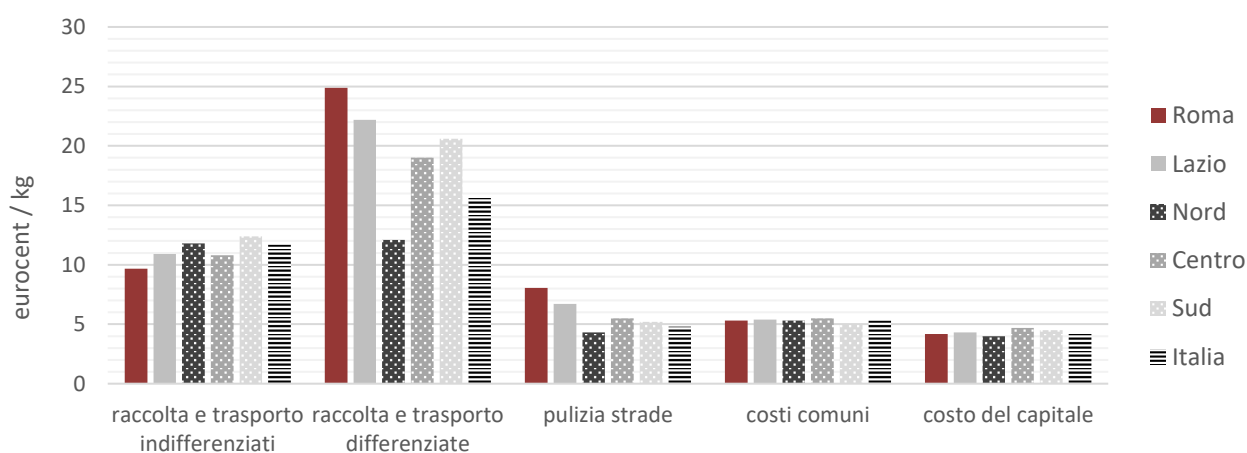
Tavola 2.41 Efficacia della gestione differenziata: costo in Piano Finanziario e percentuale

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

Questa osservazione indica come la valutazione del servizio di igiene urbana da parte dei cittadini sia indipendente da considerazioni sull'efficienza del servizio e sulla qualità ambientale dei risultati conseguiti, lasciando supporre una prevalenza delle considerazioni relative alla pulizia e al decoro, reputato ancora insufficiente, che evidentemente è l'obiettivo strategico da perseguire per ottenere il gradimento della popolazione.

La Tavola 2.42 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 2022, 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 del capitale e i costi comuni. Dal punto di vista dei costi operativi, sono leggermente al di sotto di tutte le medie per quanto riguarda la raccolta e trasporto degli indifferenziati, mentre sono nettamente superiori a tutte le medie per quanto riguarda raccolta e trasporto delle differenziate e pulizia delle strade.

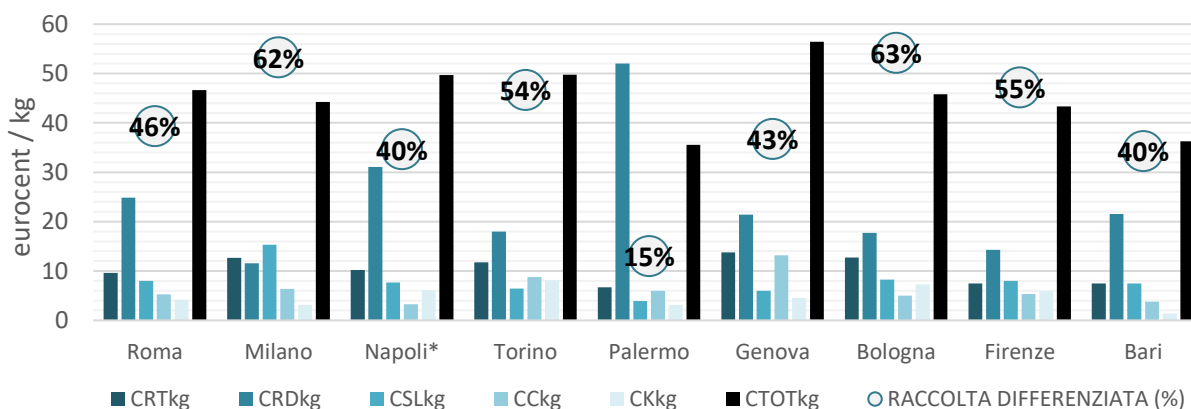
Tavola 2.42 Confronto fra i costi unitari di alcune voci del servizio di igiene urbana a Roma e le medie nazionali per macroaree (2022)



Nota: i costi unitari di Roma per il 2022 sono calcolati sulla base dei dati Ama relativi alle quantità e sulla base dei costi approvati per il PEF 2022.

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

Tavola 2.43 Costi unitari per le principali linee di servizio nelle grandi città italiane (2022)



Legenda: Costi unitari per kg. CRT costo raccolta/trasporto indifferenziati; CRD costo raccolta differenziata; CSL costo spazzamento e lavaggio; CC costi comuni; CK costi del capitale; CTOT costi totali.

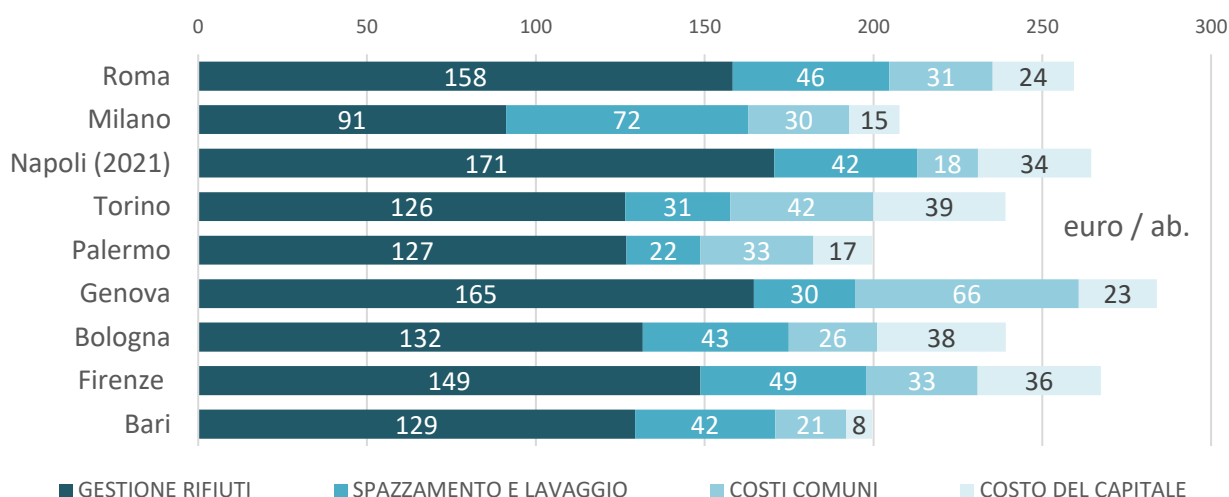
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA](#), [CATASTO RIFIUTI](#).

Nella Tavola 2.43 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 2022 (ultimo dato del Catasto Rifiuti Ispra disponibile per i singoli comuni). In posizione mediana per percentuale di raccolta differenziata, la Capitale non presenta nessuna voce di costo unitario estrema rispetto al campione: si trova leggermente sopra la media per il costo della gestione differenziata, per la pulizia delle strade e per il costo totale; leggermente al di sotto per la raccolta e il trasporto degli indifferenziati, per i costi comuni e per quelli del capitale. Da notare che, fra le città più virtuose in termini di differenziata percentuale, Milano si distingue per un costo unitario della differenziata inferiore a quello dell'indifferenziata (al contrario di quanto accade a Bologna, Firenze e Torino).

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 2022 la città più costosa per i residenti è Genova (284 euro/ab), seguita da Firenze (267), Napoli (264) e Roma (259 euro/ab). Roma segue in terza posizione con poco meno di 260 euro/ab/anno (Tavola 2.44). Fra le città meno costose troviamo Bari, Palermo e Milano.

Tavola 2.44 Costi pro capite per le principali linee di servizio nelle grandi città italiane (2022)

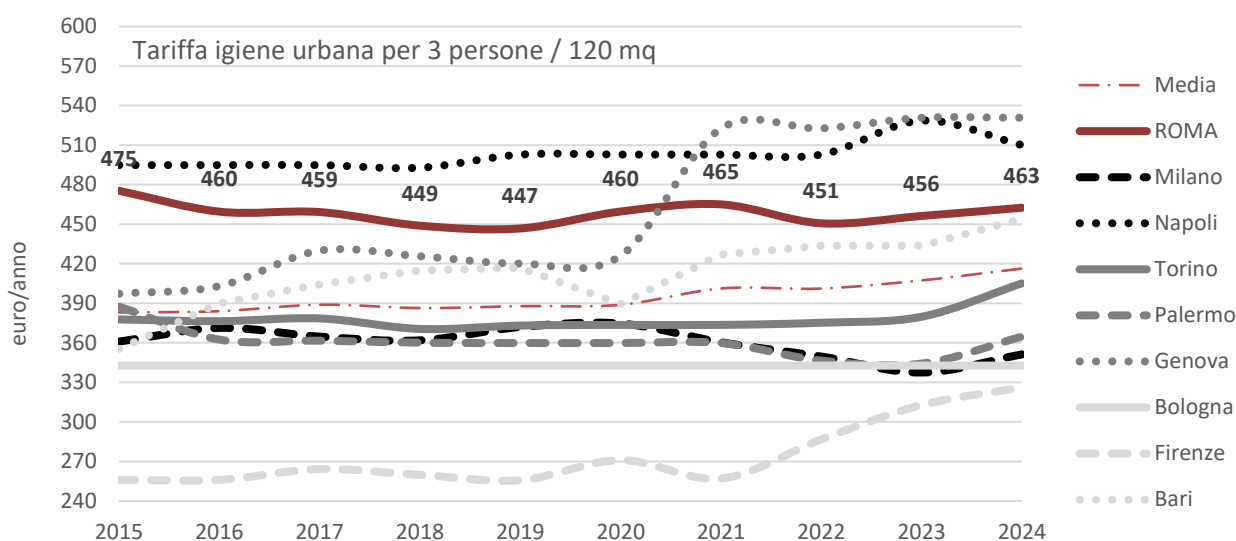


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI [ISPRA, CATASTO RIFIUTI](#).

È interessante notare che solo nelle quattro città del centro-sud la gestione dei rifiuti supera il 60% del costo totale (Roma 61%, Napoli, Bari e Palermo intorno al 65%). Al contrario, esclusa Milano, nelle città del centro-nord il costo della gestione dei rifiuti oscilla intorno al 55%.

Particolarmente interessante è la composizione del costo di Milano che ha la più bassa incidenza della gestione dei rifiuti (44%) e la più alta per la pulizia delle strade (35%, contro una media del 18%). Nonostante in città la raccolta rifiuti sia esclusivamente porta a porta (con il risultato di avere una percentuale di differenziata fra più alte delle grandi città), 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. Questa caratteristica (condivisa anche con Bologna) testimonia il fatto che la termovalorizzazione dei rifiuti non è necessariamente un disincentivo a differenziare, ma anzi può ridurre i costi di gestione del ciclo, liberando risorse da dedicare alla differenziata e alla pulizia della città.

Andando a confrontare le tariffe domestiche, calcolate in base ai documenti approvati dai comuni, il quadro è leggermente differente (Tavola 2.45). 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.

Tavola 2.45 Tariffe di igiene urbana a confronto nelle grandi città italiane (2015-2024)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU TARIFFE DI IGIENE URBANA PUBBLICATE DAI COMUNI.

La tariffa romana è stabilmente sopra la media, ma nel periodo ha seguito un andamento appena discendente e convergente con la media. Al di sopra della tariffa di Roma si trovano quella di Napoli e dal 2021 anche quella di Genova. Fra le città che vantano i migliori risultati ambientali in termini di differenziata, Bologna, Milano e Firenze presentano anche le tariffe più basse fra le grandi città, mentre Torino è più costosa anche se ancora sotto la media. Da notare che, esclusa Bologna (stabile) e Napoli (in diminuzione), nel 2024 tutte le città hanno adottato un incremento tariffario.

Per quanto riguarda le agevolazioni sociali, Roma in condizioni normali prevede – per i nuclei familiari con attestato Isee in corso di validità inferiore a 6.500 euro, in ordine con i pagamenti pregressi – la possibilità di richiedere l'esenzione dalla TaRi entro febbraio di ogni anno. Inoltre, è prevista una agevolazione ambientale per le famiglie che praticano l'autocompostaggio²².

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](#)), 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 2.46).

²² Nel mese di gennaio, possono fare richiesta dell'agevolazione ambientale le utenze domestiche in regola con i pagamenti TaRi che abbiano ad uso esclusivo uno spazio aperto non pavimentato di almeno 25 mq, possano dimostrare di acquistato una compostiera e dichiarino di aver eseguito il compostaggio domestico nell'anno precedente. La riduzione si applica nella misura del 30% della TaRi.

Tavola 2.46 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	
Obblighi in materia di Qualità Contrattuale (QC)	QC no	QT no	QT sì
		Schema I LIVELLO DI QUALITA' MINIMO	Schema III LIVELLO DI QUALITA' INTERMEDIO
	QC sì	Schema II LIVELLO DI QUALITA' INTERMEDIO	Schema IV LIVELLO DI QUALITA' AVANZATO

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

Tavola 2.47 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 con [DAC 22/2022](#) 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 2.47). Contestualmente, tuttavia, ha adottato diversi standard migliorativi previsti dagli schemi superiori, ottemperando all'obbligo di registrazione e monitoraggio dei relativi indicatori. Fra questi, rientra ad esempio l'obiettivo della percentuale di servizi di raccolta e trasporto eseguiti puntualmente e quella di contenitori stradali non sovra-riempiti (corrispondenti allo *Schema III – livello qualitativo intermedio*), per i quali il TQRIF di Arera prevede la predisposizione obbligatoria di un Piano di controlli periodici e il rispetto di un obiettivo medio generale (non differenziato per frazioni) dell'80%.

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 del servizio a Roma

Nonostante la scelta cautelativa dello schema regolatorio di qualità minimo da parte dell'Amministrazione Capitolina, gli standard migliorativi adottati e l'organizzazione contrattuale del servizio a Roma configurano nel complesso un servizio con alcune caratteristiche più avanzate.

Per quanto riguarda i servizi programmati, Ama da anni rendiconta trimestralmente al Dipartimento Ciclo dei Rifiuti (DCR) circa la regolarità e i dettagli di esecuzione. L'entrata in vigore della regolamentazione nazionale ha indotto tuttavia una sostituzione dell'indicatore di regolarità con quello di puntualità previsto da Arera (cfr. [Tavola 2.13](#)).

Per quanto riguarda invece i controlli, dal 2017 i contratti di servizio fra Roma Capitale e Ama prevedono un monitoraggio permanente del servizio molto esteso, curato dall'Agenzia in base a convenzioni con la struttura amministrativa competente (attualmente il Dipartimento Ciclo dei Rifiuti di Roma Capitale, DCR). A partire dal 2023, il monitoraggio è stato ulteriormente ampliato per rispondere alle esigenze di campionamento e di rendicontazione relative all'obiettivo della percentuale di contenitori di raccolta stradale contemporaneamente funzionanti e non sovra-riempiti, cui si è accennato sopra. Purtroppo, per cause di forza maggiore, il monitoraggio è rimasto sospeso per un anno, per cui nell'analisi che segue le relative informazioni presentano una discontinuità fra il secondo trimestre 2023 e il terzo 2024.

Nel nuovo regime di campionamento, adeguato agli impegni Arera, il monitoraggio permanente dei servizi di igiene urbana a Roma rileva ogni settimana la qualità del servizio di pulizia e raccolta stradale dei rifiuti su circa 200 tratti selezionati casualmente fra le strade in carico ad Ama, nel rispetto delle quote stabilite per 44 aree sub-municipali in cui è divisa la città, per giorno della settimana e per fascia oraria. Nel complesso, vengono verificati 33 tratti stradali al giorno, per un totale di oltre 2.750 al trimestre (oltre 11 mila/anno).

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. Sulla base delle segnalazioni inoltrate per i contenitori inutilizzabili, ACoS svolge infine un controllo di conformità rispetto ai tempi di ripristino della funzionalità dei cassonetti o delle campane.

La valutazione attribuita agli aspetti del servizio da parte degli ispettori dell'Agenzia non è soggettiva, ma corrisponde agli indicatori e ai relativi descrittori definiti nel contratto di servizio.

Nell'insieme, 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, anche incrociando le risposte relative alla fruibilità e al funzionamento dei contenitori con quello di conferibilità.

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).

L'indicatore Arera è stato definito sinteticamente di "conferibilità" ed è articolato su 5 casistiche, di cui due conformi (contenitore non sovra-riempito e perfettamente o sufficientemente funzionante) e tre non conformi (contenitore sovra-riempito, perfettamente o sufficientemente funzionante, oppure inutilizzabile).

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 (riportati nella [Tavola 2.47](#)), come ad esempio la percentuale di fruibilità dei cassonetti stradali, fissata tuttora al 92% contro uno standard Arera che raggiunge il 90% solo nello schema di qualità avanzato. Il tempo standard di attesa al call center (che nel precedente contratto di servizio era fissato a 120 secondi con un obiettivo di conformità del 90%) è stato invece recentemente adeguato a quello Arera che prevede un tetto di 240 secondi per il 100% delle chiamate.

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 monitoraggio permanente, e sempre grazie a una previsione contrattuale, l'Agenzia esegue indagini semestrali di qualità percepita CATI (computer-assisted telephone interviewing) estremamente dettagliate, somministrate 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 $\pm 5\%$). Sempre per le stesse cause di forza maggiore, anche la serie storica delle indagini contrattuali della qualità percepita è stata interrotta, perdendo le rilevazioni dell'autunno 2023 e della primavera 2024.

Altra importante fonte di informazione è rappresentata dalla dettagliata reportistica Ama, prevista dal Contratto di servizio e recentemente modificata per adeguarla alla regolamentazione Arera. L'indicatore di regolarità dei servizi (servizi erogati/programmati) è stato ad esempio sostituito dall'indicatore di puntualità dei servizi, mentre la dettagliata reportistica su reclami e segnalazioni ricevute dagli utenti è stata riorganizzata per tenere conto di categorie di aggregazione condivise a livello nazionale.

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), la cui analisi da quest'anno è stata arricchita di una lettura dei risultati per aree CAP.

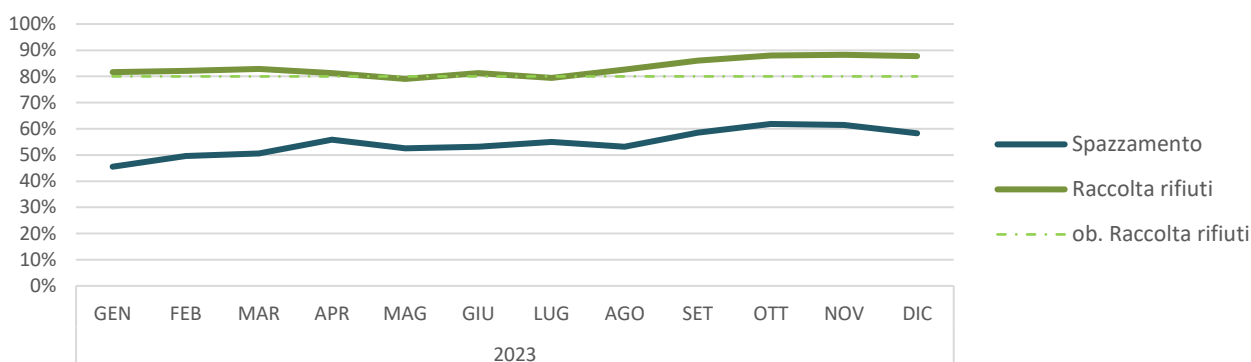
Di seguito verrà illustrata una panoramica generale della qualità del servizio sulla base di questa ampia documentazione; quindi, si entrerà nel dettaglio dei diversi aspetti del servizio, mettendo in relazione per ogni aspetto qualità erogata, qualità percepita e reclami.

Qualità erogata e percepita del servizio di igiene urbana in generale

In adeguamento alla regolamentazione Arera, l'obiettivo contrattuale di regolarità nell'esecuzione dei servizi rispetto alla programmazione è stato sostituito da un indicatore di puntualità dei servizi. La Tavola 2.48 mostra l'andamento mensile della puntualità conseguita per i servizi di spazzamento e raccolta dei rifiuti nel corso del 2023.

Anche il monitoraggio permanente è stato in parte modificato per tenere conto della regolamentazione Arera. Con il nuovo Contratto di servizio ([DGCa 82/2024](#)), l'Indice di Qualità Totale (IQT) viene infatti calcolato con un metodo e con pesi differenti rispetto allo storico precedente; la nuova formulazione estrapola la fruibilità delle raccolte stradali, in quanto già oggetto della regolamentazione incentivante che ricade sotto Arera. Il nuovo IQT, il cui obiettivo su Roma è 90,6%, è calcolato come media ponderata dei risultati effettivi di tutti gli indicatori di pulizia, di quelli di decoro e funzionalità dei contenitori di raccolta stradale dei rifiuti, della fruibilità dei cassoni nei Centri di Raccolta; la ponderazione attribuisce 16,7 punti agli obiettivi di pulizia, 13,3 punti alla fruibilità dei contenitori e cestini su strada, 10 punti alla fruibilità dei cassoni nei Centri di Raccolta, 8,3 punti alla funzionalità dei cassonetti stradali e 1,7 punti agli obiettivi di decoro (Tavola 2.49).

Tavola 2.48 Andamento della puntualità dei servizi Ama rispetto alla programmazione (2023)



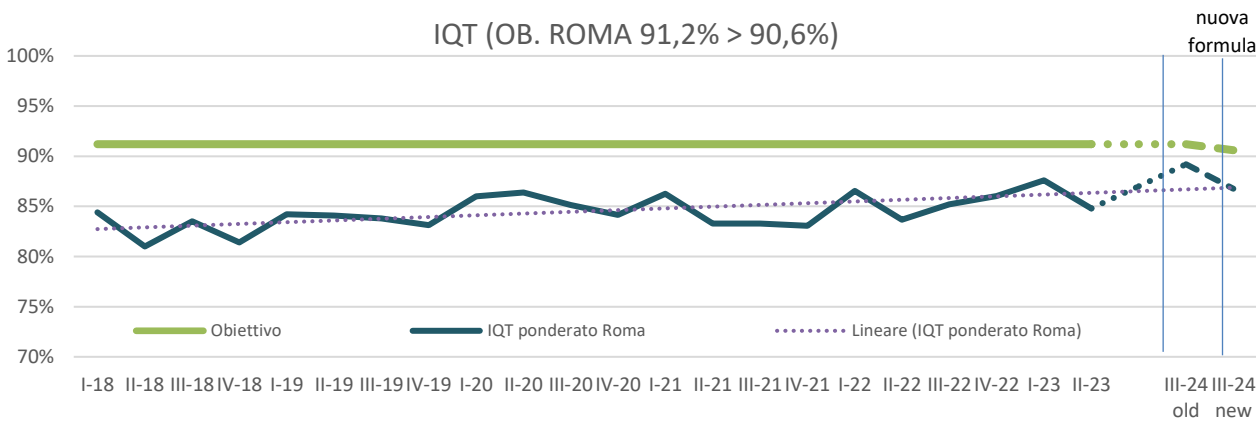
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DA REPORT TRIMESTRALI AMA, PREVISTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO VIGENTE NEL 2023 ([DGCA 106/2019](#)).

Tavola 2.49 Criteri di costruzione del nuovo IQT (Contratto di servizio DGCa 82/2024)

Costruzione dell'IQT	RISULTATI	OBIETTIVO	PESO
	ALMENO SUFF / SI		
Pulizia Strade	70,3%	92%	16,7
Pulizia Aree Cassonetti	84,1%	88%	16,7
Fruibilità Cestini	88,2%	94%	13,3
Decoro Cestini	72,1%	80%	1,7
Decoro Vetro	81,0%	87%	1,7
Decoro Carta/Cartone	89,4%	87%	1,7
Decoro Plastica/Metallo	90,3%	87%	1,7
Decoro Organico	80,8%	87%	1,7
Decoro Non Riciclabile	87,3%	85%	1,7
Funzionalità Carta/Cartone	95,8%	90%	8,3
Funzionalità Plastica/Metallo	97,3%	90%	8,3
Funzionalità Organico	97,1%	90%	8,3
Funzionalità Non Riciclabile	89,2%	90%	8,3
FRUIBILITA' CASSONI Cdr	93,1%	95%	10,0
MEDIA PONDERATA (PESO)	86,8%	90,6%	100

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

Tavola 2.50 Andamento trimestrale dell'IQT medio su Roma rispetto all'obiettivo contrattuale (2018/2024)

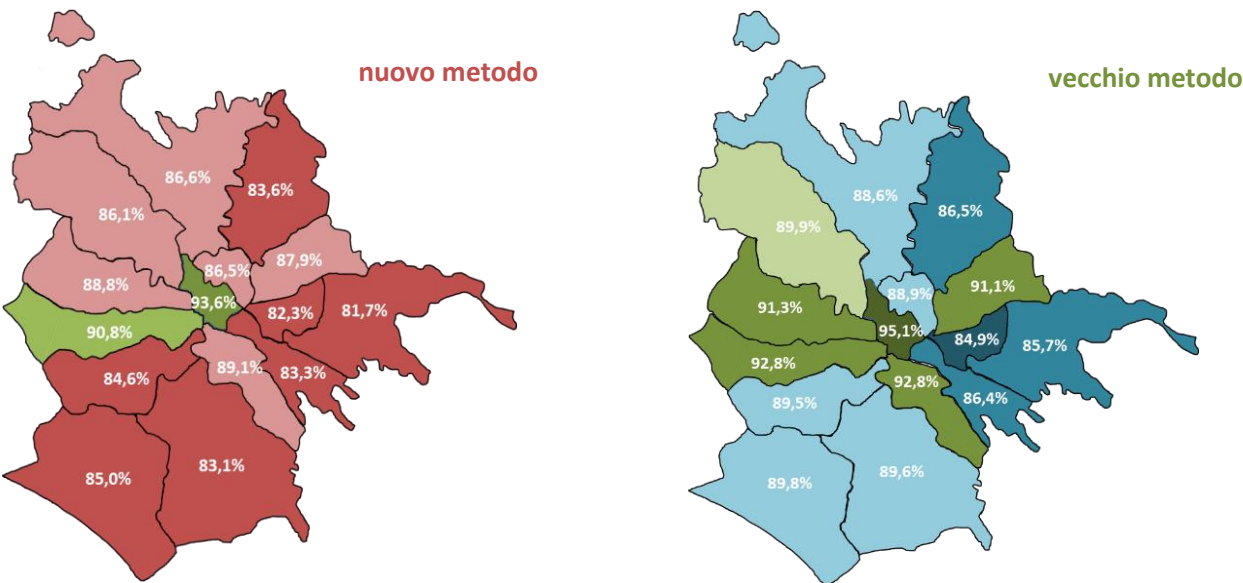


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

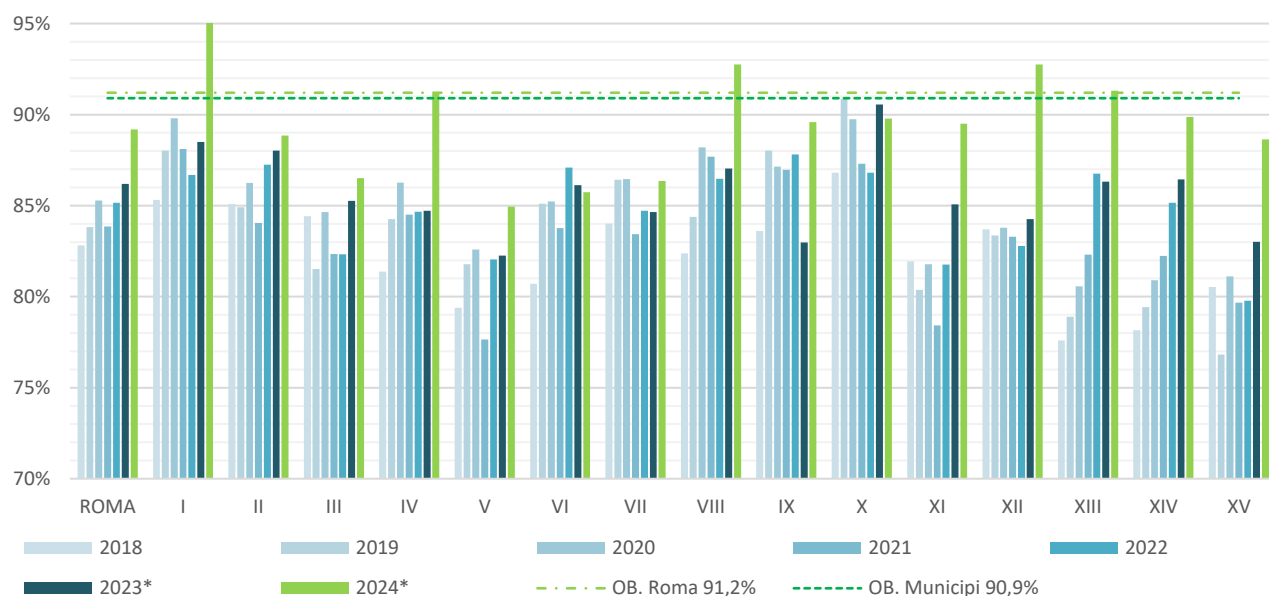
La Tavola 2.50 riporta entrambi gli esiti dell'IQT del III trimestre 2024, quello calcolato con il vecchio metodo (e quindi paragonabile alla serie storica) e quello riferito al nuovo indicatore (con obiettivo ed esito entrambi più bassi). Nel III trimestre 2024 il nuovo obiettivo contrattuale non viene raggiunto, nonostante si rilevi un miglioramento assoluto per entrambe le metodologie di calcolo. Valutando l'andamento storico, il III trimestre 2024 avrebbe raggiunto l'89,2%, il livello più alto mai raggiunto nell'ambito del monitoraggio permanente avviato nel 2018, in crescita tendenziale e in aumento di oltre il 4% rispetto all'ultima rilevazione, che risale al II trimestre 2023. Con il nuovo metodo, l'IQT è pari a 86,8%, in aumento dell'1,2% rispetto al valore che avrebbe avuto nel II trimestre 2023 con la stessa metodologia di calcolo.

La Tavola 2.51 descrive la variazione fra nuovo e vecchio metodo di calcolo dell'IQT a livello grafico territoriale. Come si può vedere, il miglioramento della fruibilità delle raccolte stradali avrebbe dato un impulso notevole all'IQT dei municipi, che secondo il vecchio metodo avrebbe raggiunto l'obiettivo in ben 6 territori. Con il nuovo metodo, i municipi in obiettivo sono solo il I e il XII. Le zone con IQT più basso in entrambe le letture sono quelle dei municipi V e VI, ma con il vecchio metodo che include la fruibilità la punta negativa apparteneva al V, mentre con la nuova lettura il valore più basso corrisponde al VI municipio.

Tavola 2.51 Mappe dell'IQT municipale: confronto fra nuovo e vecchio metodo (III trimestre 2024)



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

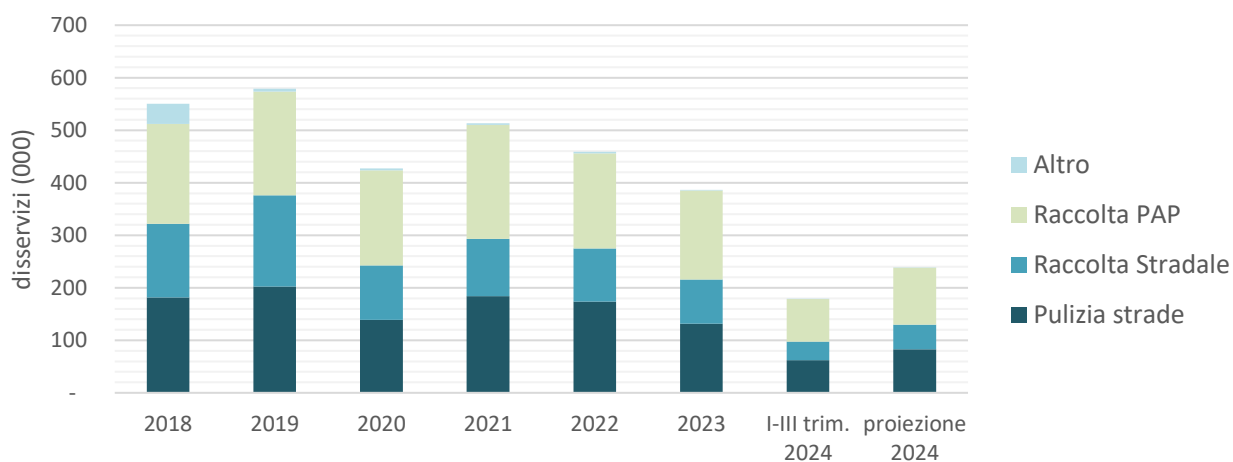
Tavola 2.52 Andamento annuale del vecchio IQT medio per municipio rispetto all'obiettivo

(*) il dato 2023 è la media sui primi due trimestri, quello 2024 corrisponde al III trimestre.

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

Per rendere conto della serie storica confrontabile su scala municipale, la Tavola 2.52 mostra gli andamenti annuali utilizzando il vecchio metodo di calcolo dell'IQT, evidenziando i valori parziali del 2023 (I semestre) e del 2024 (III trimestre). Come si può osservare, soprattutto grazie alla performance del 2024, la progressione nel tempo vede un miglioramento tendenziale in tutti i territori, con livelli massimi che – a formulazione IQT invariata – sarebbero stati raggiunti proprio quest'anno nella maggior parte dei municipi. Oltre ai risultati conformi in cinque municipi (I, XII, VIII, XIII e IV), lo scarto rispetto all'obiettivo sarebbe rimasto contenuto nella maggior parte dei casi intorno al 2%, con poche eccezioni che si rinvergono nella zona orientale della città in corrispondenza dei municipi III (nord-est), V (centro-est), VI (est) e VII (sud-est).

A fronte di queste serie storiche dell'indice di qualità totale erogata, la Tavola 2.53 evidenzia l'andamento annuale dei reclami e delle segnalazioni ricevuti da Ama, aggregati per le principali linee di servizio.

Tavola 2.53 Andamento annuale delle principali categorie di reclamo (2017-2024)

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

Anche in questo caso, bisogna tenere presente che dal 2024 la modalità di registrazione delle istanze dell'utenza è stata modificata per essere adeguata agli standard Arera, per cui la serie storica presenta una discontinuità, seppur minimale. Il sistema precedente suddivideva le casistiche fra reclami, segnalazioni e verifiche, mentre nel nuovo schema sono diversamente definiti e distinti reclami, richieste di informazione e segnalazioni di disservizi. Nella pratica del 2024, le nuove definizioni producono una aggregazione in cui i disservizi sono la parte preponderante, i reclami sono relativamente contenuti e le richieste di informazione irrilevanti.

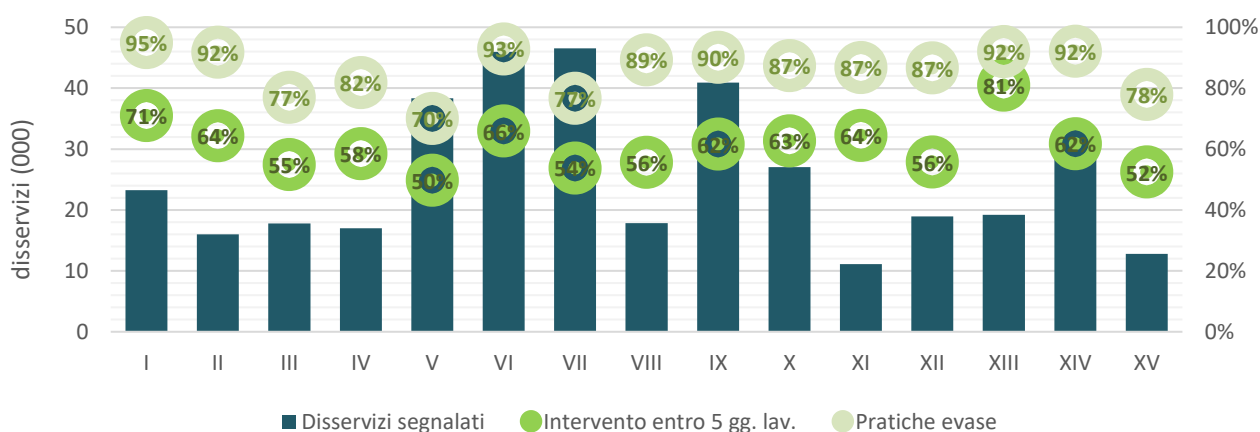
Coerentemente con la progressione dei risultati osservati sul territorio, l'andamento dei reclami e delle segnalazioni degli utenti vede una punta nel 2019 e un andamento costantemente decrescente dal 2021, che già nel 2023 ha portato i totali al di sotto di quelli del 2020, condizionati dalle chiusure pandemiche. Per il 2024, la proiezione semplice delle istanze totali degli utenti rilevate nei primi tre trimestri mostra una previsione di ulteriore riduzione, con volumi totali dimezzati rispetto al 2021.

Su questo punto, si tiene tuttavia a sottolineare che dal 2023 il call center Linea Verde Ama richiede il numero di utenza per registrare e inoltrare le segnalazioni, rappresentando questo un elemento di forte discontinuità rispetto al passato. Senza mettere in discussione tale impostazione, assolutamente condivisibile dal punto di vista di un corretto rapporto fra cittadini e gestore, si vuole qui sottolineare che probabilmente una parte della contrazione del numero di segnalazioni registrato proprio a partire dal 2023 sia imputabile a questa modifica nelle procedure, rilevata in modo piuttosto netto anche attraverso il monitoraggio che ACoS svolge sui tempi di risposta presso il call center Ama.

La Tavola 2.54 riporta le pratiche complessivamente pervenute ad Ama nel 2023, suddivise per municipio, e le percentuali di evasione complessive, con il dettaglio degli interventi eseguiti entro 5 giorni. I municipi da cui provengono più istanze sono il VI e VII, seguiti dal IX, dal V e dal XIV. La distribuzione sul territorio delle istanze degli utenti confermano le criticità rilevate nella zona est della città, ma evidenziano una richiesta di più attenzione anche da parte dei residenti dell'area sud-ovest della Capitale, incluso il municipio X (ultimo sopra la media). Sotto la media si posizionano tutti gli altri municipi, che esprimono un numero di istanze compreso fra le circa 23 mila del I municipio e le 10 mila dell'XI.

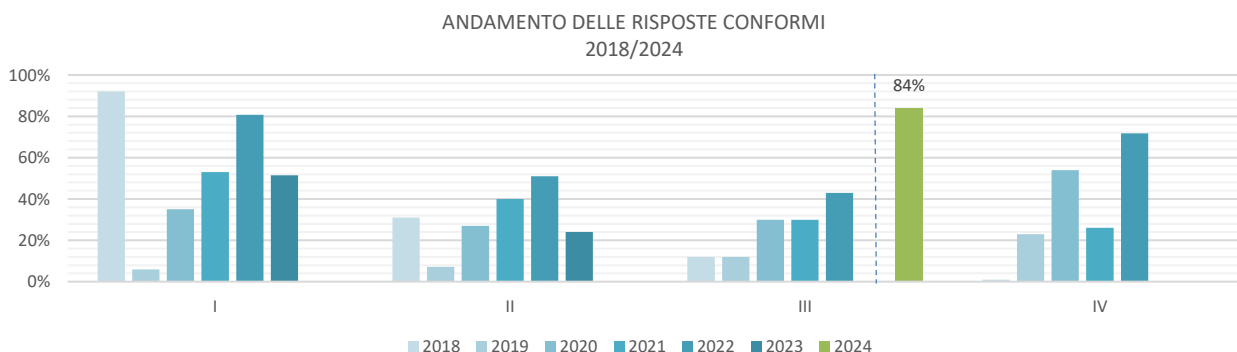
In media, il 61% degli interventi viene avviato entro 5 giorni dalla segnalazione, mentre l'evasione complessiva delle pratiche copre l'86% dei casi. Le percentuali di evasione più basse nel 2023 sono entrambe riferite al municipio V (50% e 70%), mentre quelle più elevate riguardano il municipio XIII per la tempestività di intervento (81%) e il I per la chiusura delle pratiche (95%).

Tavola 2.54 Disservizi segnalati per municipio e casistiche di evasione delle pratiche (2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA, REPORT 2023.

Tavola 2.55 Risultati dei monitoraggi sulla conformità dei tempi di risposta del call center Ama (Linea Verde)



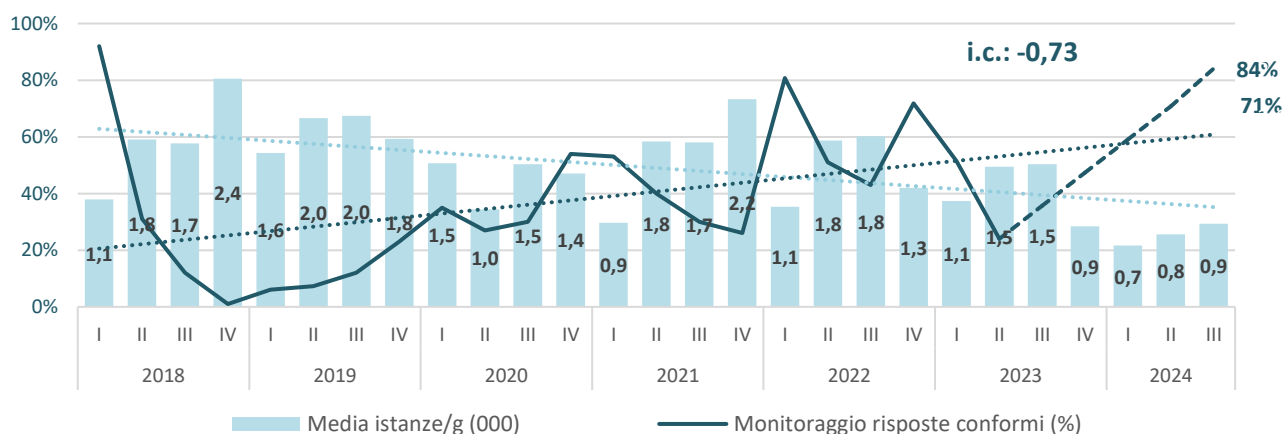
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

La Tavola 2.55 evidenzia invece la performance del call center Ama, in termini di gestione dei contatti degli utenti dal punto di vista dei tempi di risposta, come rilevata nell'ambito del monitoraggio permanente ACOS. Anche in questo caso si tiene a sottolineare la discontinuità intervenuta a partire dall'ultima rilevazione del III trimestre 2024, il cui parametro di riferimento per stabilire la conformità o meno del risultato è stato modificato con il nuovo contratto di servizio ([DGCa 82/2024](#)) ed allineato con quello del TQRIF Arera.

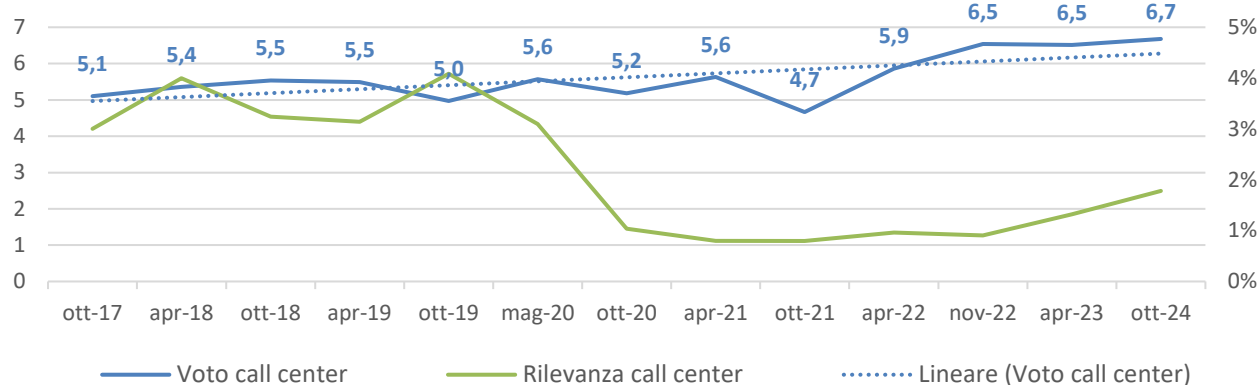
In questi termini, il risultato del III trimestre 2024 si pone come migliorativo rispetto allo stesso periodo di tutti gli anni precedenti e come secondo miglior risultato in assoluto, dopo quello del primo trimestre 2018. Per continuità rispetto alla serie storica, è utile segnalare che, anche nella prospettiva del precedente obiettivo, le chiamate con risposta conforme avrebbero raggiunto un massimo stagionale sul trimestre e un terzo risultato in assoluto (71%), analogo a quello del IV trimestre 2022. Inoltre, nel III trimestre 2024 le chiamate non andate a buon fine sono solo 11, in drastico calo rispetto a tutti i periodi precedenti.

La Tavola 2.56 mette in relazione l'andamento trimestrale del numero medio giornaliero di istanze di segnalazione/reclamo degli utenti con i risultati conformi riferiti al call center Linea Verde Ama, come rilevati da ACOS nell'ambito del monitoraggio trimestrale di qualità erogata. Emerge una correlazione negativa non troppo accentuata, ma coerente, che su base trimestrale associa ai picchi di domanda gli esiti meno soddisfacenti in termini di qualità erogata. Inoltre, si osserva che alla tendenziale diminuzione del numero di istanze corrisponde, pur con alti e bassi, una tendenza in aumento dei risultati di monitoraggio.

Tavola 2.56 Monitoraggio della conformità dei tempi di risposta del call center Ama (Linea Verde) e numero medio di istanze di reclamo/giorno



FONTE: ELABORAZIONE SU DATI ACOS (MONITORAGGIO E INDAGINE CONTRATTUALI SUL SERVIZIO DI IGIENE URBANA) E DATI AMA.

Tavola 2.57 Andamento del voto medio e della rilevanza del servizio di call center Ama

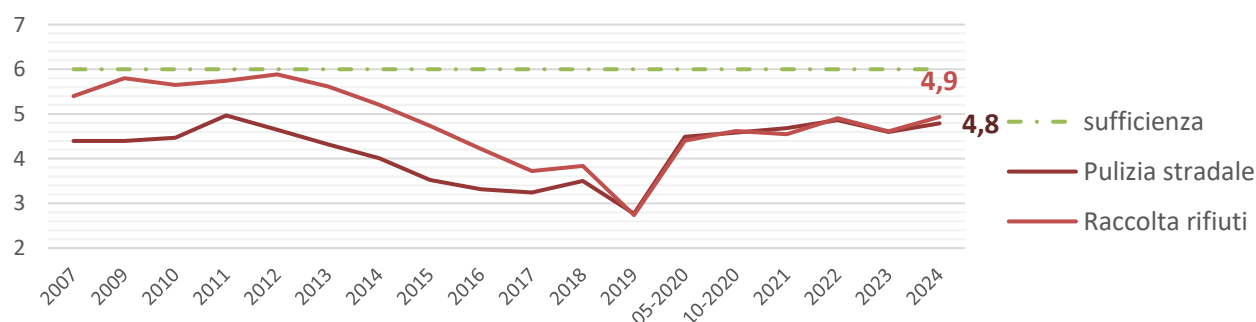
FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO.

A fronte di questo recente andamento, la valutazione dei cittadini che hanno provato a contattare il call center Linea Verde Ama ha seguito un tendenziale miglioramento, fino al 6,7 dell'autunno 2024, che rappresenta la valutazione più alta mai raggiunta nell'ambito delle diverse edizioni dell'Indagine semestrale di qualità percepita, prevista nel Contratto di servizio di igiene urbana (Tavola 2.57). Dal punto di vista della serie storica, è interessante osservare che la valutazione media degli utenti passa alla sostanziale sufficienza proprio nel periodo corrispondente all'incrocio delle linee di tendenza evidenziate nella Tavola 2.57.

Prima di scendere nel dettaglio dei singoli servizi, la Tavola 2.58 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](#).

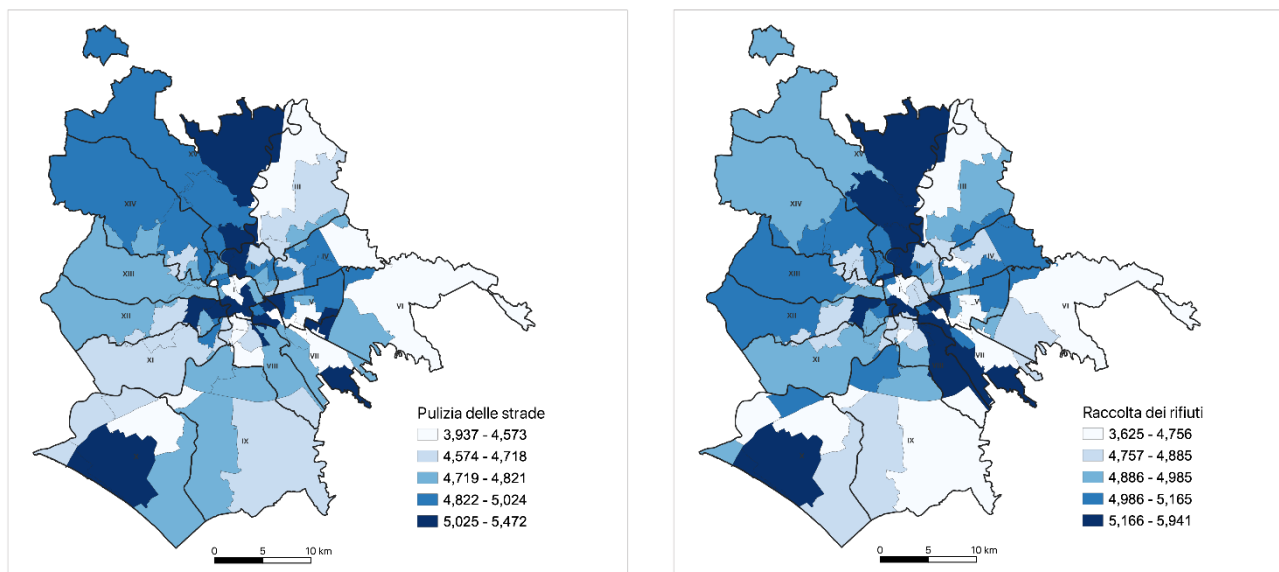
Come si può vedere, dopo il minimo assoluto toccato nel 2019 (2,7 per la raccolta, 2,9 per la pulizia), il voto dei romani è aumentato di quasi due voti pieni nel 2020 e poi è rimasto stabile, ma con una tendenza lievemente positiva. Rispetto al 2023, il voto medio 2024 sui servizi di igiene urbana registra un marginale miglioramento, che corrisponde a un aumento di circa il 4% della percentuale di utenti che danno valutazioni sufficienti al servizio. Questa valutazione riporta la raccolta dei rifiuti al livello di gradimento del 2015 e la pulizia delle strade quasi al livello massimo del 2011.

Nell'ambito del complesso dei servizi pubblici locali, l'igiene urbana rimane tuttavia l'unico comparto valutato dai romani al di sotto della sufficienza, indicando quindi una priorità assoluta da risolvere nel contesto della Capitale.

Tavola 2.58 Andamento del voto medio dei romani per i servizi di igiene urbana

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

Tavola 2.59 Voto medio per zone CAP espresso dai romani sui servizi di igiene urbana



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

La Tavola 2.59 evidenzia, per le zone corrispondenti ai CAP di residenza degli intervistati, i voti rilevati in relazione ai servizi di igiene urbana nel corso dell'Indagine sulla qualità della vita 2024. La variabilità a livello territoriale è più accentuata per la raccolta (da un minimo di 3,6 a un massimo di 5,9, quasi sufficiente) che per la pulizia (da 3,9 a 5,5). Nella mappa, i colori più scuri denotano un gradimento relativamente maggiore.

Le aree centrali in cui la valutazione è più critica per entrambi gli aspetti della pulizia e della raccolta rifiuti sono la zona del Centro storico, quella contigua Spagna-Quirinale-XX Settembre, la zona di San Paolo, quelle di Appio Latino e Prenestino-Centocelle-Don Bosco. Nelle aree più periferiche emergono negativamente le zone di Acilia e Mezzocammino, il Tuscolano e tutta l'area nord-est lungo la sponda sinistra del Tevere (Salaria, Bufalotta, Casal Boccone).

Una soddisfazione relativamente più alta per entrambi gli aspetti del servizio accomuna aree più centrali – come il quartiere Flaminio e le zone Vigna Clara-Corso Francia-Cassia-Tor di Quinto; le zone centrali di Trastevere, Celio e Aurelia-Bravetta-Pisana, quelle dell'Esquilino e del Prenestino Labicano – ma anche aree più periferiche come Ostia, la zona del VII municipio esterna al GRA lungo la via Anagnina e l'area a nord fra la Tiberina e la Cassia bis.

Le aree in cui l'insoddisfazione riguarda più specificatamente la pulizia sono soprattutto quelle dell'Ardeatina-Laurentina dentro il GRA e della Nomentana-Tiburtina fuori dal GRA.

Indicazioni di criticità più specifiche per la raccolta dei rifiuti si registrano invece fuori dal GRA, a sud nei municipi IX e VIII, fra la Laurentia e l'Appia, e a est fra la Nomentana e la Tiburtina.

Qualità erogata e percepita dei servizi di pulizia

Dal punto di vista del monitoraggio previsto nel 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.

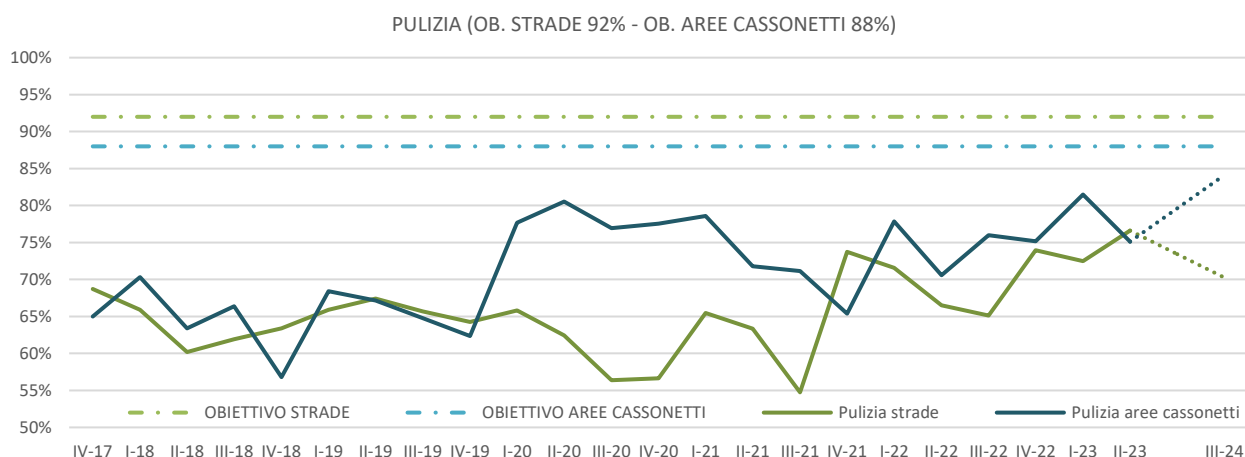
La definizione dei descrittori degli indicatori valutati su cinque livelli (pulizia e decoro, da ottimo a pessimo) e di quelli valutati su due (fruibilità, sì/no) è stabilita a livello contrattuale.

La Tavola 2.60 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.

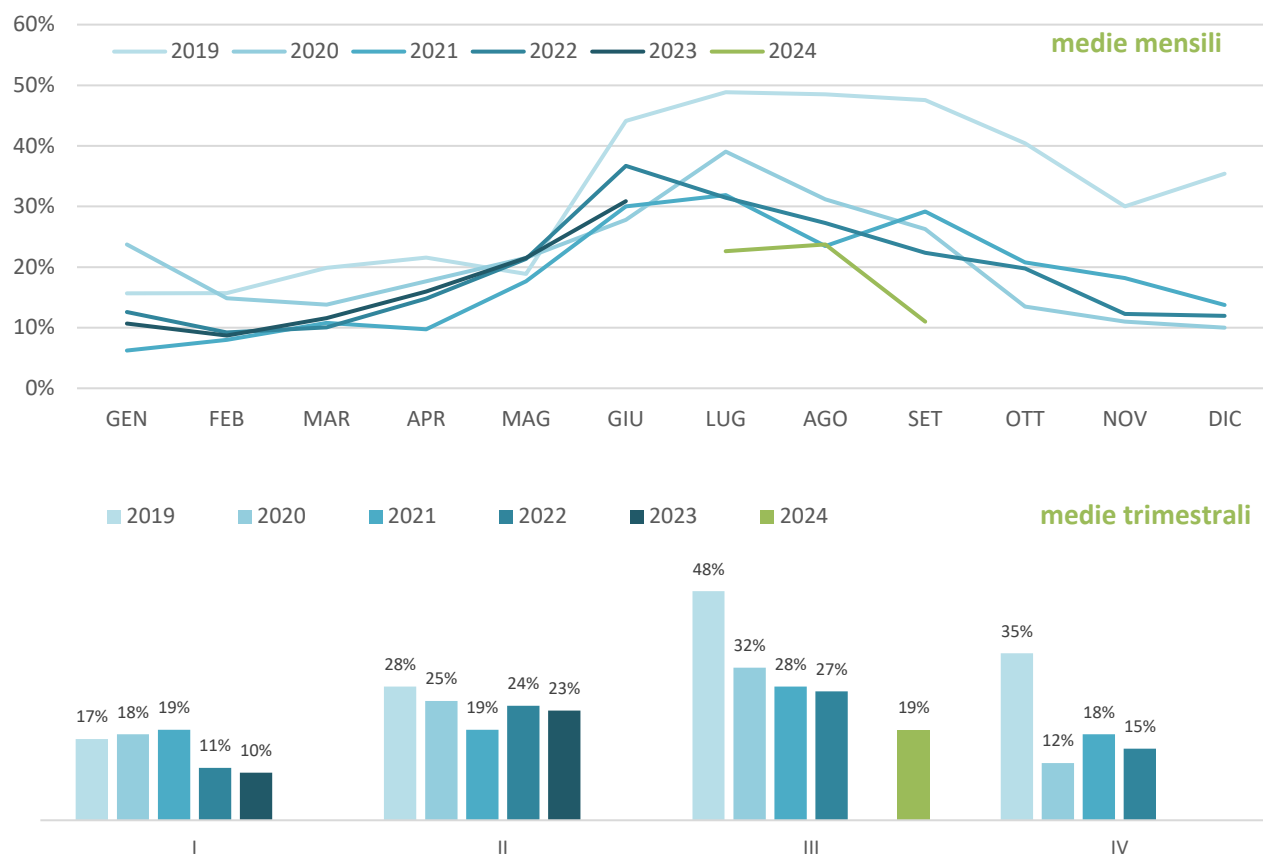
Nel III trimestre 2024, a fronte di un obiettivo del 92%, i riscontri almeno sufficienti della pulizia delle strade sono il 70%. Rispetto agli andamenti più recenti, dopo il forte miglioramento del IV trimestre 2021 (dovuto all'intervento straordinario di pulizia voluto dall'amministrazione per dare un segnale di svolta), la pulizia delle strade prosegue un andamento erratico intorno a una media insufficiente, ancorché superiore rispetto al periodo precedente. Nell'ultimo anno, l'indicatore registra comunque un peggioramento del 7%.

La pulizia delle aree cassonetti (84% di riscontri almeno sufficienti, per un obiettivo dell'88%) è in miglioramento del 9% nell'ultimo anno, raggiungendo un punto di massimo assoluto. Come si vedrà più avanti, si conferma la correlazione di questo indicatore rispetto alla fruibilità delle raccolte stradali, in deciso miglioramento (cfr. [Tavola 2.66](#)).

Tavola 2.60 Andamento trimestrale della percentuale conforme (almeno sufficiente) di rilevazioni della pulizia delle strade e delle aree cassonetti rispetto agli obiettivi



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

Tavola 2.61 Andamento delle postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore

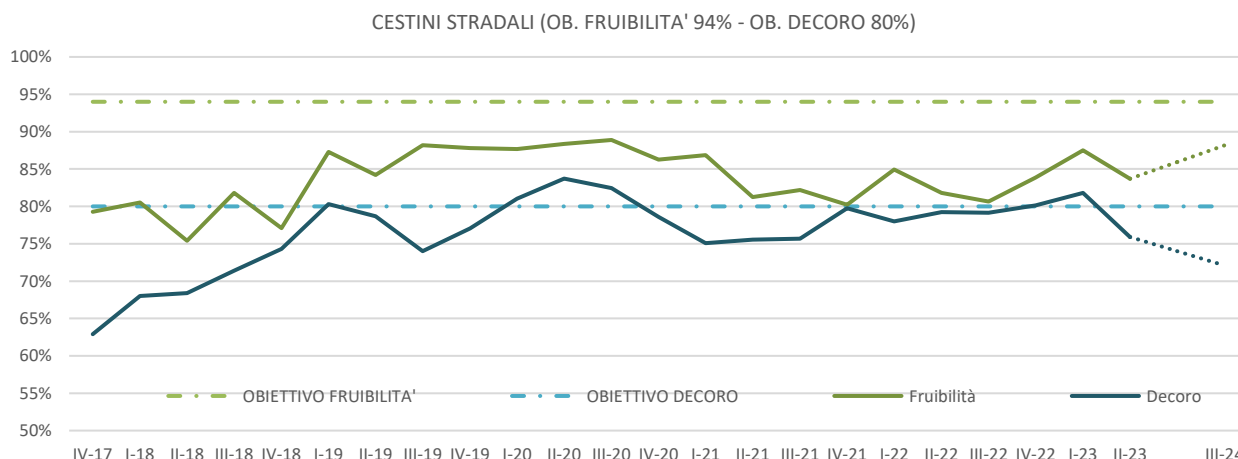
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Per quanto riguarda la pulizia delle postazioni di raccolta stradale, dall'inizio del 2019 l'Agenzia rileva la percentuale di quelle che emanano cattivo odore. Il picco di cattivi odori è stato raggiunto nel 2019 e in particolare nei mesi estivi (luglio e agosto, con il 49% di postazioni maleodoranti, settembre 48%), ma in seguito la situazione è andata migliorando. Come si vede nella figura superiore della Tavola 2.60, gli anni successivi delineano andamenti stagionali ricorrenti, con percentuali mensili tutto sommato paragonabili. Su questa base, è significativo rilevare che nell'estate 2024 le percentuali mensili di postazioni maleodoranti hanno toccato livelli minimi, soprattutto in luglio (23%) e in settembre (11%).

La continuità dei buoni risultati mensili nel corso dell'intero trimestre viene evidenziata ulteriormente nella figura sotto della stessa Tavola 2.61, che mette a confronto le medie trimestrali degli ultimi 5 anni, dando conto di un risultato estivo del 19%, in linea con le osservazioni primaverili e invernali degli anni precedenti.

La Tavola 2.62 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 (ma solo durante il pieno periodo pandemico), 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. Rispetto ai recenti andamenti, il III trimestre 2024 vede una ripresa della fruibilità (88%), che – pur non rispettando l'obiettivo – torna ad avvicinarsi ai valori massimi rilevati. È invece in ulteriore peggioramento il decoro, che scende al 72% di riscontri almeno sufficienti, con uno scostamento negativo dall'obiettivo che non si registrava dal III trimestre 2018.

Tavola 2.62 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.

Considerando il progressivo posizionamento, da giugno, di un grande numero di nuovi cestoni di ghisa, soprattutto nelle aree centrali, vale la pena di dettagliare questo esito, che nasconde un andamento mensile in crescita dal 71% di luglio al 75% di settembre. Si riscontra inoltre una forte variabilità a livello territoriale sia della numerosità dei cestini trovati nel tratto di strada ispezionato, sia del livello medio di decoro: la frequenza dei cestini è massima nel I municipio (56%), seguito dal II e dall'VIII (42% e 40%), mentre è minima nel V (14%); il decoro va da un massimo del 91% nel I municipio a un minimo di 56% nel III e nel V municipio. L'obiettivo dell'80% di riscontri almeno sufficienti di decoro è pienamente rispettato solo nel I e nel II municipio (83%); i municipi VIII, IX e X si avvicinano (79%), mentre tutti gli altri territori sono sotto obiettivo.

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.

Tavola 2.63 Voti medi dei cittadini sui servizi di pulizia a Roma



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).

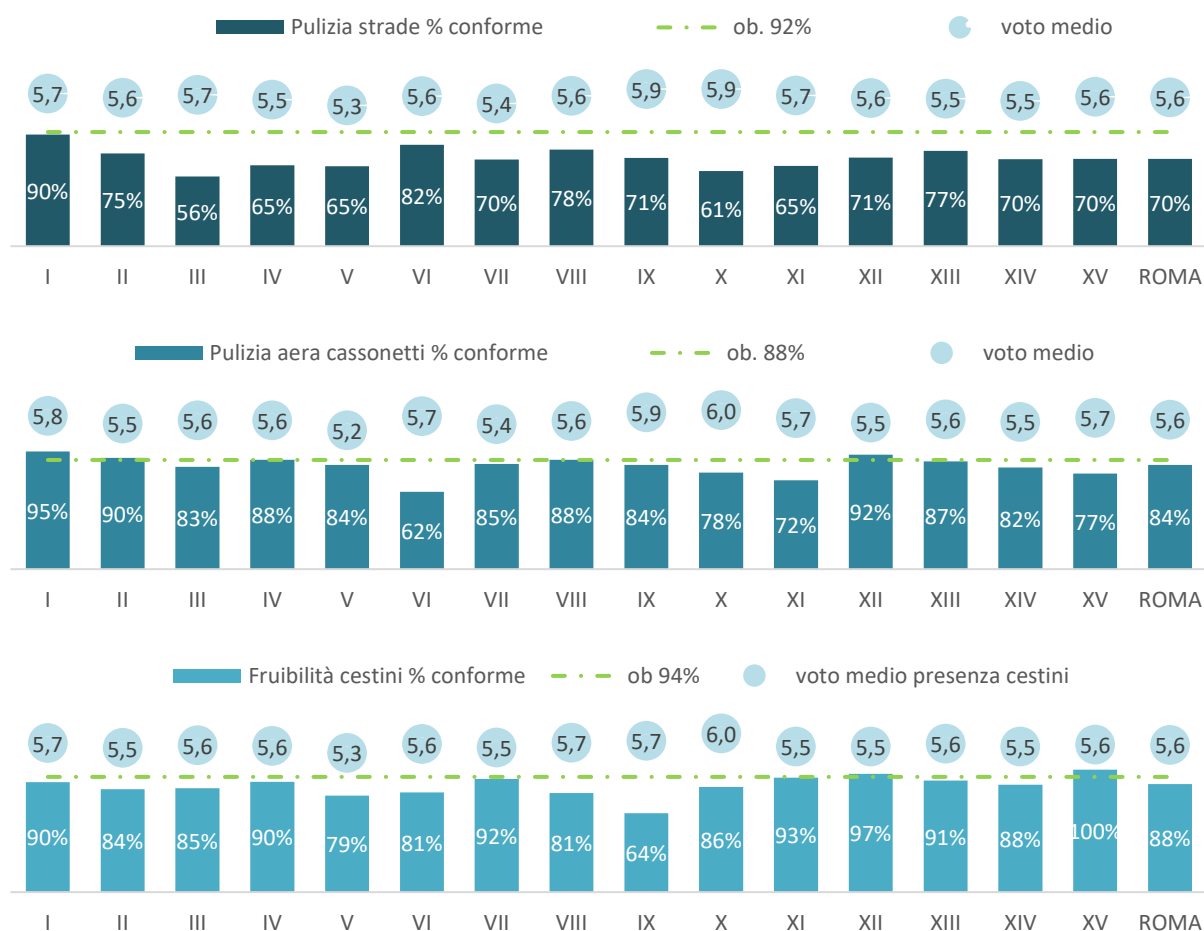
La prima cosa che si osserva è che a partire da ottobre 2019 le tre diverse valutazioni dell'Indagine semestrale sono diventate praticamente coincidenti, suggerendo da parte degli intervistati una considerazione interdipendente della disponibilità di cestini, della pulizia delle strade e delle aree cassonetti.

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 eseguite fino ad aprile 2022, che invece si sovrverte nel periodo più recente, registrando variabilità parallele.

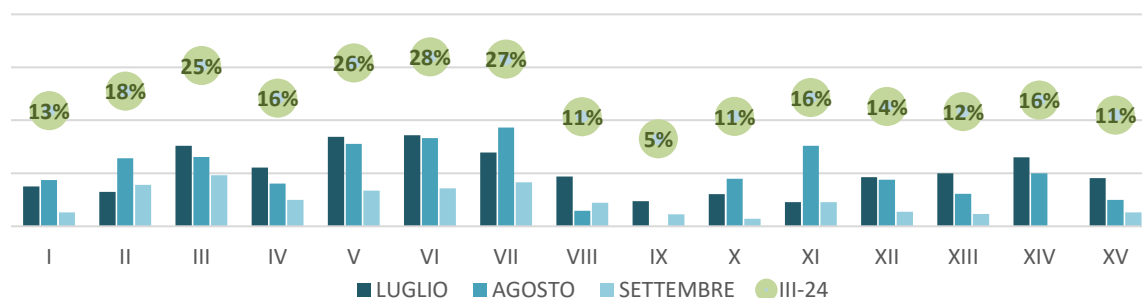
Ma, soprattutto, quello che si nota è che, a partire dal 2022, i voti espressi nelle semestrali di dettaglio sono più alti di quasi un voto pieno rispetto a quelli espressi in modo più conciso nell'ambito dell'ampio ventaglio di servizi analizzati in occasione delle Indagini annuali sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma. Questo risultato disallineato – su campioni che interessano la stessa numerosità di intervistati, con quote rappresentative sia per caratteristiche anagrafiche, sia per territorio – suggerisce che probabilmente il confronto contestuale con la valutazione degli altri servizi locali, più soddisfacenti, induce a ridurre per contrasto il voto sui servizi di igiene urbana nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita; al contrario, focalizzando su molteplici aspetti e dettagli del servizio, l'insoddisfazione manifestata risulta meno drastica.

Passando a una lettura delle informazioni per municipio, la Tavola 2.64 mette a confronto le valutazioni dei residenti espresse nell'autunno del 2024 per tutti gli aspetti del servizio che riguardano la pulizia con i risultati municipali del monitoraggio della qualità erogata riferiti al III trimestre 2024. Come si può osservare, a fronte di voti piuttosto uniformi e trasversali sia rispetto ai servizi che al territorio cittadino, le ispezioni oggettive sul territorio restituiscono esiti molto differenziati.

Tavola 2.64 Qualità erogata e percepita sui servizi di pulizia a confronto per municipio (III-2024)



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

Tavola 2.65 Postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore per municipio (III-2024)

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

La pulizia delle strade, ad esempio, non raggiunge l'obiettivo in nessun municipio, ma lo avvicina nel I, mentre il risultato è molto basso nel municipio III. La pulizia delle aree cassonetti supera l'obiettivo in diversi municipi (I, II, IV, VIII, XII), mentre è bassa nel IV. L'obiettivo di fruibilità dei cestini è superato nei municipi XV e XII e sfiorato nell'XI e nel VII, mentre è nettamente inferiore nel IX. Al contrario, la variabilità dei voti è contenuta fra il 5,2 e il 5,9, con due sole valutazioni appena sufficienti per la pulizia delle aree cassonetti e per i cestini, entrambe espresse nel municipio X, che risulta quindi il più soddisfatto, con un 5,9 alla pulizia delle strade.

Per concludere il quadro del livello di pulizia sul territorio, la Tavola 2.65 evidenzia i risultati municipali delle postazioni maleodoranti nel III trimestre 2024, rilevate nell'ambito del monitoraggio permanente, individuando alcune aree della città più critiche in modo ricorrente. Nel corso dell'intero trimestre, che – come si è visto precedentemente – rappresenta il miglior risultato stagionale dal 2019, spicca negativamente la zona est della città, con il 25% di postazioni maleodoranti nel III municipio e punte fra il 26% e il 28% nei municipi V, VI e VII. Al contrario, gli altri municipi presentano situazioni abbastanza omogenee sotto la media; si può tuttavia individuare un'area di eccellenza nella parte sud-ovest, con il IX municipio che ricorre positivamente (solo il 5% di postazioni maleodoranti nell'estate 2024).

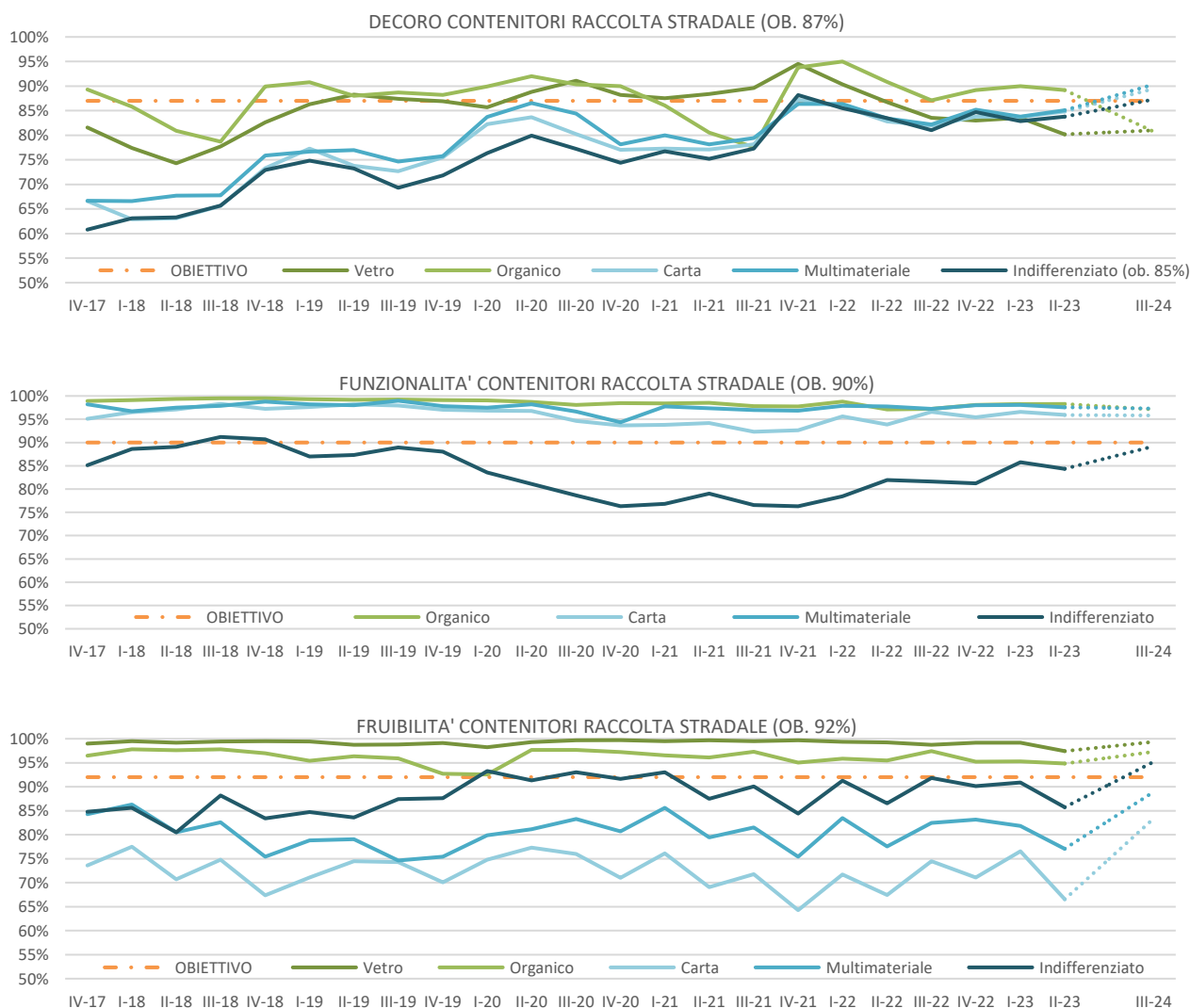
Qualità erogata e percepita dei servizi di raccolta dei rifiuti

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). A questi indicatori, dal 2023 è stato aggiunto l'indicatore definito di "conferibilità" che, come indicato in precedenza, valuta contemporaneamente per ogni singolo contenitore stradale il grado di funzionalità e quello di sovra-riempimento (conforme: non sovra-riempito e perfettamente o sufficientemente funzionante; non conforme: sovra-riempito e perfettamente o sufficientemente funzionante oppure inutilizzabile).

La Tavola 2.66 illustra gli andamenti dei risultati trimestrali del decoro, della funzionalità e della fruibilità dei contenitori di raccolta stradale.

Nel III trimestre 2024, l'obiettivo di decoro (87% di rilevazioni almeno sufficienti, da quest'anno esteso anche all'indifferenziato) è superato per tutti i cassonetti delle raccolte secche (multimateriale, carta e indifferenziato), mentre l'esito è non conforme per l'organico (81%, in forte peggioramento) e per le campane del vetro. Nell'insieme, l'orientamento di lungo periodo vede un miglioramento per tutte le frazioni, sebbene meno accentuato proprio per l'organico e per il vetro, che partivano da livelli migliori. Gli obiettivi vengono periodicamente avvicinati e raggiunti in corrispondenza di interventi più o meno estesi di sostituzione dei contenitori, anche se poi i tempi di degrado dello stato dei cassonetti sono purtroppo molto rapidi, anche a causa dell'uso non sempre corretto che ne viene fatto.

Tavola 2.66 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni relative al decoro, alla funzionalità e alla fruibilità delle raccolte stradali dei rifiuti rispetto agli obiettivi



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

La funzionalità dei cassonetti è rimasta stabilmente alta e pienamente conforme per le raccolte differenziate; nel III trimestre 2024 si avvicina fino quasi a raggiungere l'obiettivo del 90% anche per l'indifferenziato.

Il livello di fruibilità dei contenitori per la raccolta stradale dei rifiuti²³ segue una dinamica positiva generalizzata, che nell'arco dell'ultimo anno ha interessato sia le raccolte stradali tipicamente sopra obiettivo (in ulteriore lieve crescita), sia quelle più problematiche. La fruibilità dei cassonetti dell'indifferenziato, che dal 2020 al 2023 ha oscillato nei pressi dell'obiettivo, nel III trimestre 2024 tocca il 95%, con un incremento del 9% in un anno; le raccolte differenziate secche non raggiungono ancora l'obiettivo di fruibilità (il multimateriale è all'89%, la carta all'83%), ma in un anno migliorano rispettivamente del 12% e del 17%.

Il forte miglioramento dell'efficacia delle raccolte stradali è confermato dagli esiti del monitoraggio della conferibilità previsto nel TQRIF Arera, che rispetta e nella maggioranza dei casi supera gli obiettivi sia per frazione che per municipio, con poche eccezioni (Tavola 2.67).

²³ Il grafico dell'andamento della fruibilità dei contenitori di raccolta stradale si riporta in questo paragrafo per completezza e per facilità di trattazione, ma è stato illustrato anche precedentemente, nella [Tavola 2.12](#).

Tavola 2.67 Dettaglio dei risultati relativi all’indicatore di conferibilità (funzionalità e sovra-riempimento) previsto dal TORIF Arera e percentuale di conformità per frazione e per municipio (III trimestre 2024)

MUNICIPIO	VETRO						CARTA						MULTIMATERIALE						ORGANICO						INDIFFERENZIATO						TOTALE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

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

La Tavola 2.67 mostra i risultati raggiunti nel III trimestre 2024 per l'indicatore di conferibilità. L'obiettivo dell'80% è ampiamente superato in media su Roma, sia nel complesso, sia per singola frazione.

Il vetro e l'organico, con medie su Roma rispettivamente del 99% e del 98%, supererebbero ampiamente anche l'obiettivo più avanzato del 90% in tutte le zone municipali e sub-municipali. Nel dettaglio municipale, il vetro si avvicina al 100% di conferibilità in quasi tutti i territori (con un minimo del 96% nel XV) e l'organico si pone fra il 95% e il 100%.

Anche l'indifferenziato e il multimateriale sono ampiamente in obiettivo (rispettivamente 92% e 91%), entrambi con un risultato minimo dell'82% nel XIV municipio. L'indifferenziato presenta esiti superiori al 90% in ben 12 territori e il multimateriale in 7. Per queste due frazioni, livelli sotto-soglia si trovano solo sporadicamente a livello di singole zone sub-municipali.

La raccolta della carta, più problematica, raggiunge una conferibilità media conforme su Roma, pari all'86%, con una variabilità più ampia, fra il 72% del III municipio e il 100% del IX. A livello di municipio, la carta è sotto obiettivo nei municipi III, V e VII; si contano invece 13 zone municipali su 42 con risultati inferiori all'80% e con uno scostamento medio del 6%.

La Tavola 2.68 descrive l'andamento dell'indicatore di conferibilità Arera fra il II trimestre 2023 e il III trimestre 2024, per le singole zone aggregate per categoria di rischio di riempimento dei contenitori (alto, medio e basso). Innanzi tutto, si può osservare come nel 2024 tutte le singole zone sostanzialmente raggiungono/superano l'obiettivo complessivo, calcolato sul totale delle frazioni ispezionate.

La progressione vede un miglioramento importante soprattutto nelle zone ad alto e medio rischio, che raggiungono percentuali di conformità molto soddisfacenti (92% e 94%), migliorando rispettivamente del 9% e del 7% rispetto al risultato, già conforme, del 2023. Le zone a basso rischio registrano invece una lieve flessione, ma si confermano a un livello molto superiore all'obiettivo (93%).

Tavola 2.68 Andamento della percentuale conforme di rilevazioni della conferibilità a livello di zone per rischio di sovra-riempimento (II-2023 / III-2024)

ALTO Rischio sovriempimento		Esiti conformi	
Municipio	Zona	II-2023	III-2024
2	02B	88%	90%
3	04A	82%	90%
3	04B	90%	90%
4	05A	81%	96%
4	05C	93%	96%
5	06A	79%	86%
7	09A	81%	90%
7	10A	80%	88%
11	15B	82%	97%
12	16A	79%	96%
13	18A	81%	93%
Totale		83%	92%

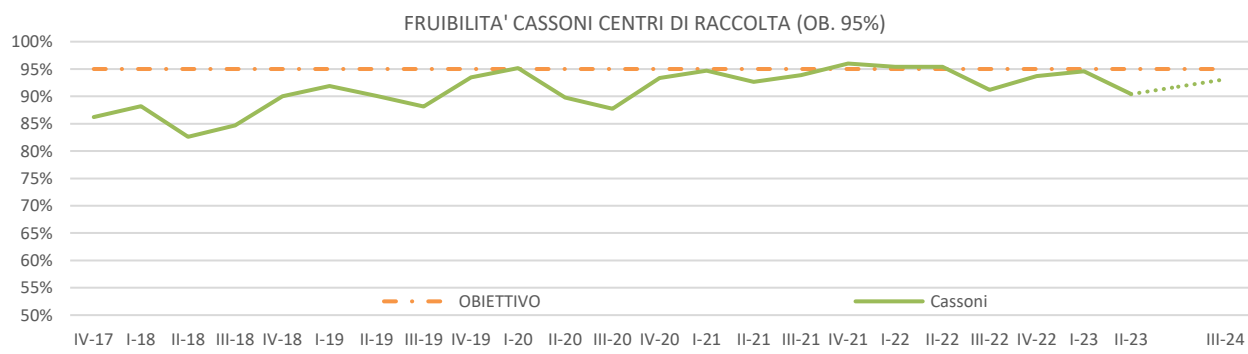
MEDIO Rischio sovriempimento		Esiti conformi	
Municipio	Zona	II-2023	III-2024
1	01A	74%	97%
1	01B	83%	100%
1	01C	78%	100%
1	01F	79%	94%
1	17A	87%	97%
2	02A	90%	95%
2	03A	87%	95%
3	04C	88%	92%
4	05B	92%	97%
5/6	07A	82%	79%
6/7	08A	87%	84%
7	10B	86%	97%
8	11A	86%	97%
9	12B	96%	98%
10	13A	93%	96%
11	15A	89%	98%
13	18B	90%	98%
14	19B	87%	96%
14	19C	84%	95%
Totale		87%	94%

BASSO Rischio sovriempimento		Esiti conformi	
Municipio	Zona	II-2023	III-2024
1	01E	77%	91%
6	08B	97%	100%
6	08C	100%	100%
6	08D	99%	95%
9	12A	100%	100%
9	12C	100%	100%
9	12D	100%	100%
10	13B	100%	100%
10	13C	100%	100%
12	16B	92%	97%
15	20A	89%	91%
15	20B	84%	90%
Totale		94%	93%

Totale ROMA	Esiti conformi	
	II-2023	III-2024
	85%	93%

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

Tavola 2.69 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni relative alla fruibilità dei cassoni nei Centri di raccolta Ama rispetto all’obiettivo

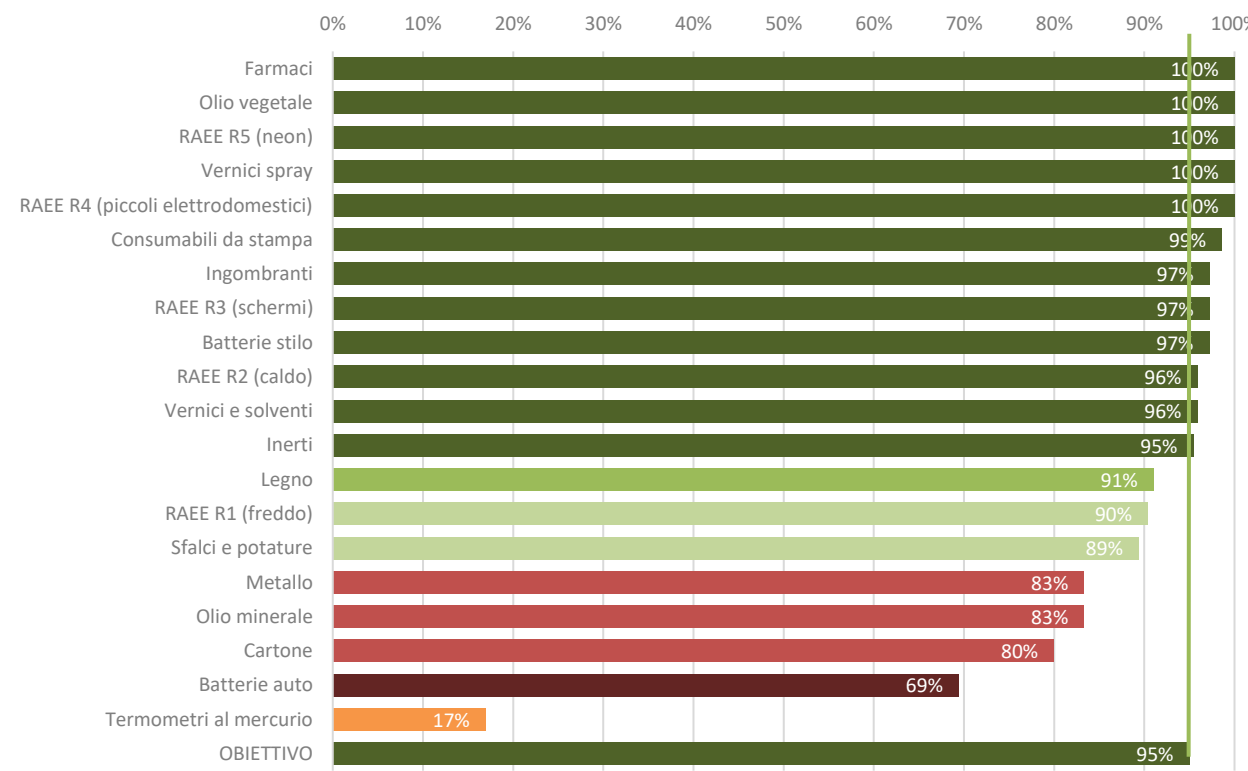


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

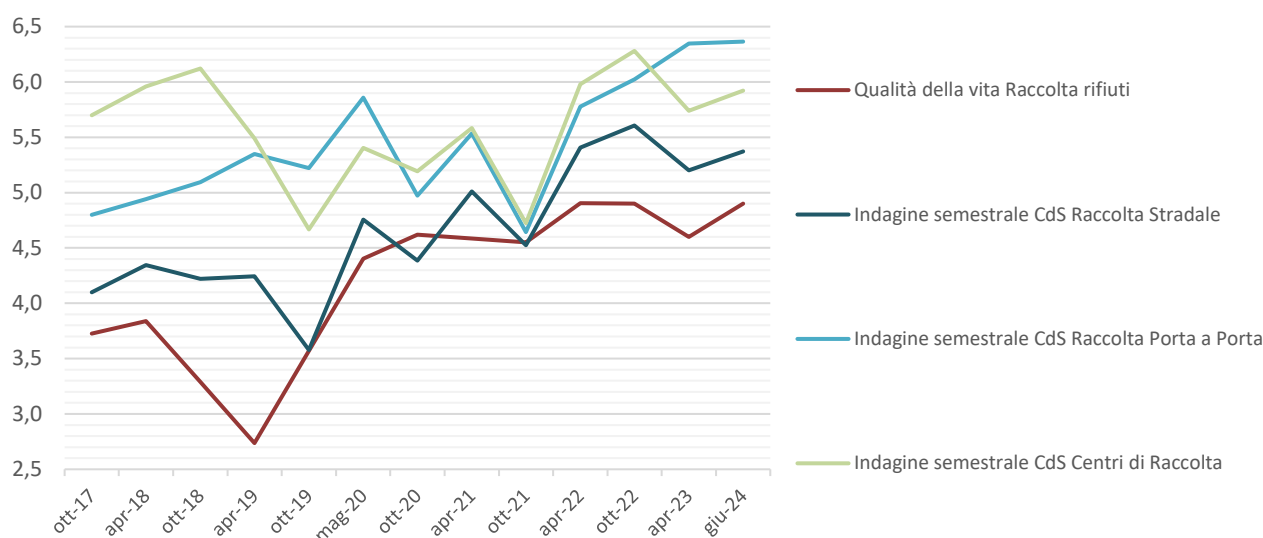
Per concludere il quadro, la fruibilità dei cassoni nei Centri di raccolta (Tavola 2.69) ha seguito nel tempo un tendenziale aumento, pur seguendo alcune oscillazioni. L’obiettivo del 95% è stato pienamente raggiunto nel I trimestre 2020, a cavallo fra la fine del 2021 e la metà del 2022 e poi nuovamente all’inizio del 2023. Dopo la sospensione del monitoraggio permanente, il III trimestre 2024 vede un nuovo avvicinamento all’obiettivo, con uno scarto negativo inferiore al 2%. Sebbene ancora non sia pienamente raggiunto l’obiettivo, il risultato è in linea con l’andamento altalenante, ma sempre superiore al 90%, che si è innescato a partire dal 2021.

Le frazioni con esiti positivi superiori al 95% sono ben 12 su 19 e altre 3 sono risultate fruibili intorno al 90% dei casi (Tavola 2.70). Le raccolte meno fruibili nel III trimestre 2024 (oltre al mercurio, fuori contratto, 17%) sono state batterie auto (69%), cartone (80%), olio minerale e metallo (83%).

Tavola 2.70 Andamento trimestrale della percentuale conforme di rilevazioni relative alla fruibilità dei cassoni nei Centri di raccolta Ama rispetto all’obiettivo



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

Figura 2.71 Voto dei cittadini sui servizi di raccolta dei rifiuti a Roma

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).

L'andamento della 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.

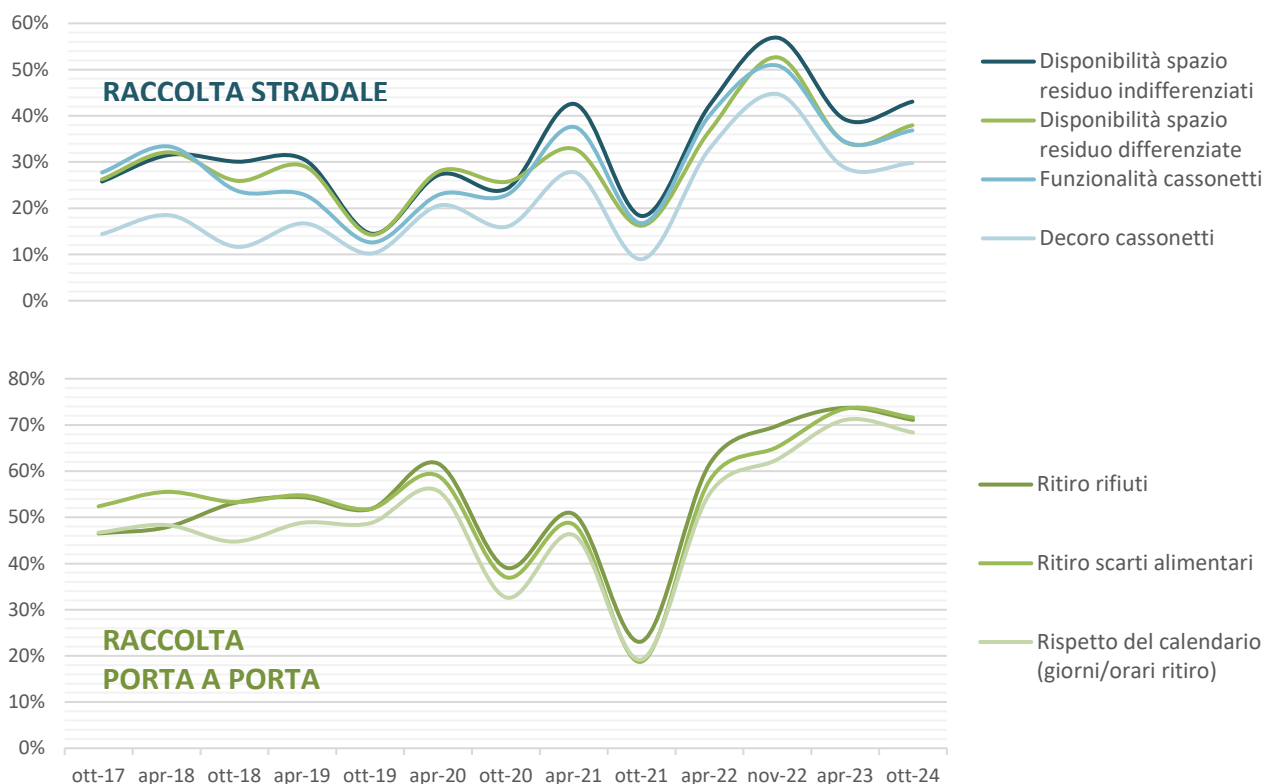
Come si è osservato per i servizi di pulizia, anche per quelli di raccolta emerge uno scarto fra il voto espresso nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita (più severo, nel paragone con una pluralità di altri servizi) e quello manifestato nell'ambito delle indagini semestrali, che focalizzano sui diversi aspetti del servizio di igiene urbana. Dal confronto si nota che il voto espresso in modo complessivo dai romani sulla raccolta dei rifiuti 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.

Rispetto ai diversi aspetti della pulizia delle strade (la cui valutazione coincide dal 2019), si osserva che una piena coincidenza di tutte le valutazioni riferite alla raccolta dei rifiuti, nel tempo, è stata riscontrata solo in occasione delle indagini somministrate nell'autunno 2021. Più di recente, l'oscillazione del voto per la raccolta dei rifiuti in generale, per la raccolta stradale e per il servizio dei Centri di Raccolta ha seguito andamenti paralleli, ma con livelli di soddisfazione molto diversi. Nell'insieme la raccolta dei rifiuti, e nello specifico la modalità stradale, si muove al di sotto del 5,5, mentre i Centri di raccolta entrano e escono dalla sufficienza piena.

Un discorso a parte merita la raccolta porta a porta che dal 2021 in poi ha seguito un andamento crescente, completamente indipendente dalla sinuosità degli altri aspetti, con livelli di soddisfazione sempre maggiori e più che sufficienti dal 2022 in poi.

Nella Tavola 2.72 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 2.72 Percentuale di utenti molto o abbastanza soddisfatti dei diversi aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti stradale e porta a porta



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

Per la raccolta stradale, gli utenti vengono interrogati sulla fruibilità dei cassonetti indifferenziati e differenziati, nonché sulla funzionalità e sul decoro dei contenitori. Quest'anno, per la prima volta la domanda sulla fruibilità delle raccolte differenziate stradali è stata distinta per le diverse frazioni, ottenendo tuttavia percentuali analoghe di soddisfazione: 38% per il vetro, l'organico e il multimateriale, 37% per la carta.

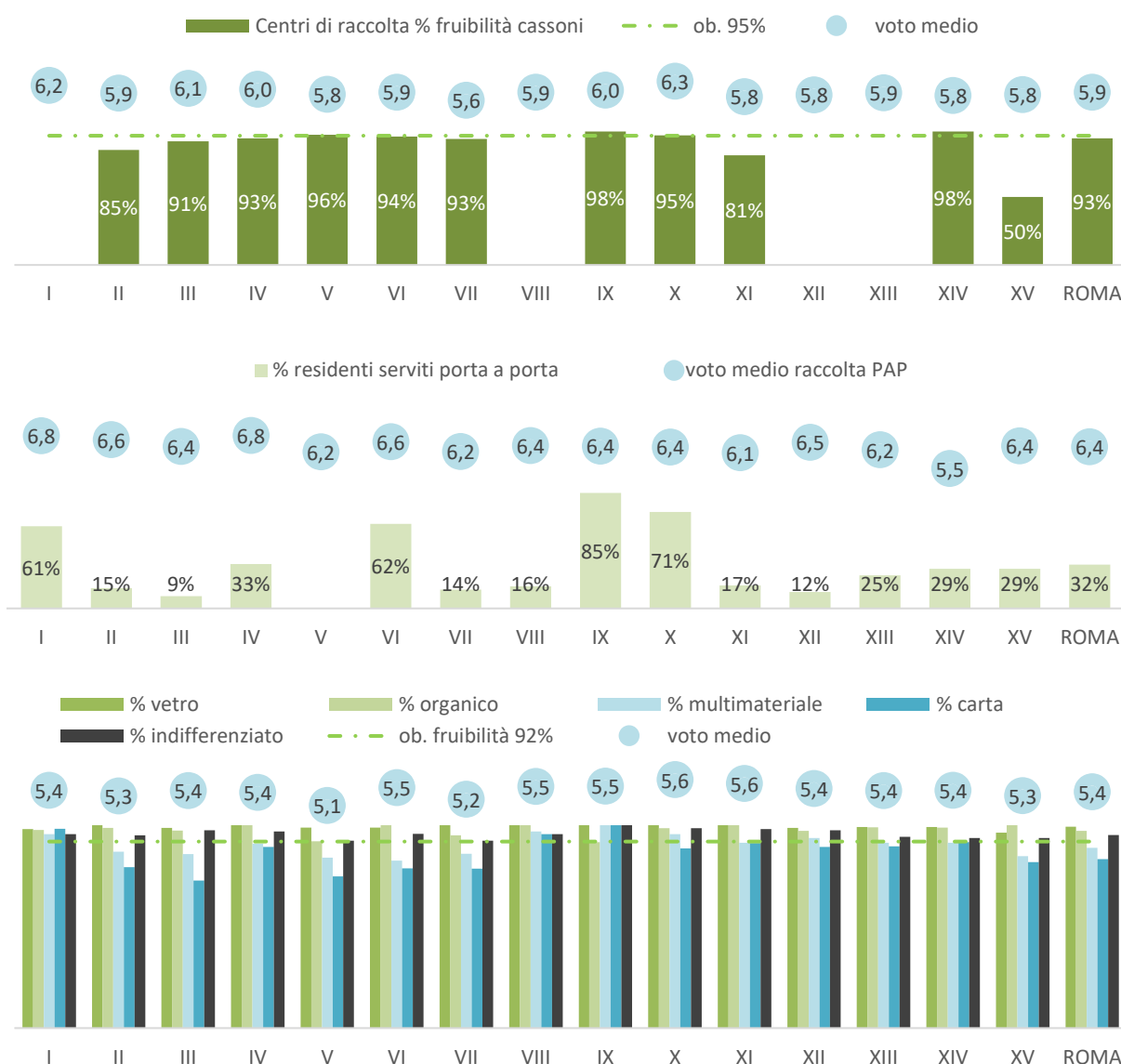
Le percentuali di utenti soddisfatti, nell'indagine dell'autunno 2024, sono in tutti i casi una minoranza e vanno dal 43% della fruibilità dell'indifferenziato a una media del 38% per la fruibilità delle varie differenziate, dal 37% della funzionalità dei cassonetti, fino al minimo del 30% di soddisfatti del decoro.

Tutti gli aspetti della raccolta porta a porta presentano invece percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti vicine al 70%: 71% per il ritiro dei rifiuti secchi, 72% per il ritiro dell'organico, 68% per il rispetto del calendario.

La Tavola 2.73 mostra i voti medi municipali espressi nell'indagine semestrale dell'autunno 2024 per i Centri di raccolta, per la raccolta porta a porta e per la raccolta stradale, mettendoli a confronto con alcuni indicatori di qualità erogata. Per i Centri di raccolta e la raccolta stradale, sono stati utilizzati i rispettivi indicatori di fruibilità, rilevati nel corso del monitoraggio nel III trimestre 2024²⁴. Per la raccolta porta a porta, non coperta dal monitoraggio, si è utilizzata la percentuale di residenti serviti mediante tale modalità.

²⁴ Al momento non sono attivi Centri di raccolta nei municipi I, VIII, XII e XIII; al contrario, per i municipi III, IX e X, dove ne sono presenti due, nella Tavola 2.73 è riportata la media dei livelli di fruibilità riscontrati per singolo centro.

Tavola 2.73 Qualità erogata e percepita sui servizi di raccolta a confronto per municipio (III-2024)



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

Per quanto riguarda i Centri, la fruibilità media dei cassoni nei municipi serviti è superiore al 90%, con poche eccezioni che riguardano il II municipio (dove però l'Agenzia ha avuto modo di eseguire una sola rilevazione negli ultimi giorni di attività della struttura dell'Acqua Acetosa, prima che fosse chiusa da metà luglio per ristrutturazione), l'XI (Centro di Corviaie) e il XV (dove il Centro de La Storta raccoglie solamente sfalci e potature, il cui cassone è risultato fruibile solo 3 volte su 6). I voti sono tutti vicini alla sufficienza, espressa tuttavia pienamente solo dai residenti di una parte dei municipi, fra cui, in particolare, tutti quelli serviti da due centri (X, III e IX) e il I, i cui residenti sono evidentemente soddisfatti dei Centri nelle aree limitrofe.

Il porta a porta ottiene una piena sufficienza in tutti i territori, con l'unica eccezione del municipio XIV (5,5), dove questa modalità di raccolta serve poco meno del 30% dei residenti. Punta di soddisfazione più vicine al 7 si rinviengono invece da parte degli utenti dei municipi I, IV, II e VI. Nel municipio V, dove il servizio non è attivo per le utenze domestiche, la valutazione si riferisce probabilmente al servizio per quelle commerciali.

La raccolta stradale è invece valutata insufficiente in tutti i municipi, con un massimo di 5,6 nel X e un minimo di 5,1 nel V. Anche nei municipi I e IX, dove la fruibilità di tutte le raccolte raggiunge in media l'obiettivo, il voto medio dei residenti non supera il 5,5.

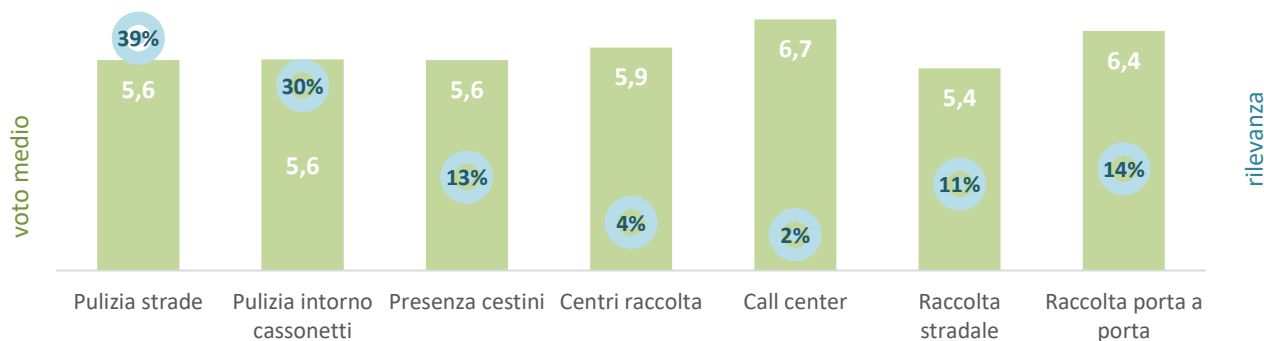
La rilevanza dei servizi di igiene urbana secondo l'opinione dei romani

Fra le domande poste agli intervistati dell'Indagine semestrale prevista nel 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 (Tavola 2.74). In effetti, questa osservazione è utile anche per differenziare la portata dei voti medi attribuiti ai servizi di pulizia, in termini di indicazioni di priorità: a parità di voto medio (5,6), alla pulizia delle strade viene attribuita la massima priorità fra tutti i servizi (indicazione proveniente da parte di un 39% dei romani), seguita dalla pulizia delle aree cassonetti (priorità 30%), mentre la presenza dei cestini stradali è reputato per importanza solo al quarto posto fra i servizi, con distacco (13%).

La raccolta differenziata, al contrario, è reputata più importante dagli utenti serviti porta a porta che da quelli serviti con raccolta stradale, nonostante i primi siano anche più soddisfatti.

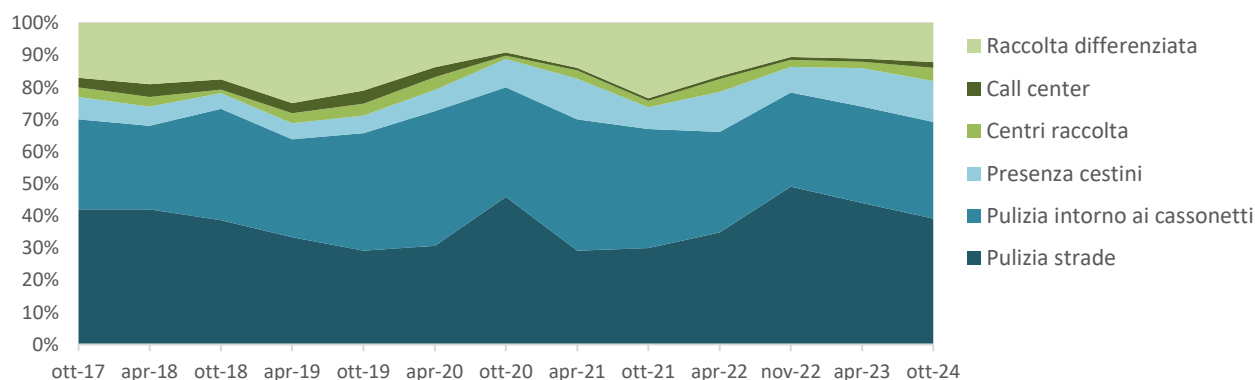
La Tavola 2.75 mostra l'andamento nel tempo delle valutazioni di rilevanza dei vari servizi di igiene urbana. Emerge una netta prevalenza costante dei servizi di pulizia, che tra strade e aree cassonetti raggiungono, e in qualche edizione dell'Indagine superano, il 70% delle indicazioni di rilevanza, 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. I Centri di raccolta e soprattutto il call center sono ritenuti invece servizi collaterali tutto sommato meno rilevanti. 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 2.74 Voto e rilevanza attribuiti ai diversi aspetti del servizio di igiene urbana (ottobre 2024)



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

Tavola 2.75 Quale dei seguenti aspetti secondo lei è il più rilevante per l'igiene urbana in città?



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

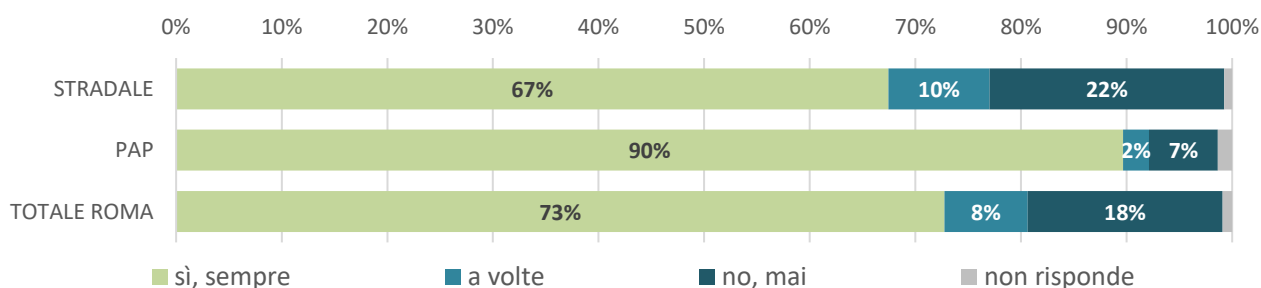
Una chiusura sostenibile del ciclo dei rifiuti dal punto di vista ambientale ed economico, un servizio di igiene urbana di buona qualità, una città pulita e salubre non possono prescindere dalla collaborazione di tutti: cittadini, famiglie, attività professionali e commerciali, istituzioni.

Le responsabilità per la qualità della raccolta differenziata

La Tavola 2.76 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 due terzi quelli serviti da raccolta stradale che differenziano sempre. Dal momento che la raccolta stradale è prevalente, questa disattenzione impatta in misura importante sulla raccolta complessiva delle utenze domestiche della città.

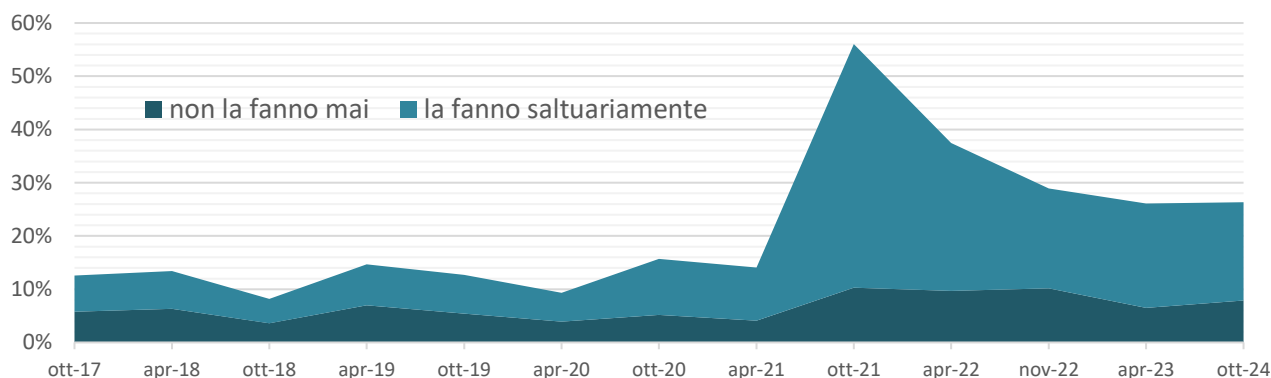
L'andamento nel tempo mostra inoltre una tendenza all'aumento di coloro che differenziano i rifiuti saltuariamente o che non li differenziano mai, con una punta impressionante in ottobre 2021 (Tavola 2.77).

Tavola 2.76 A casa sua viene fatta la raccolta differenziata? Sotto-campioni degli utenti serviti da raccolta stradale o porta a porta (ottobre 2024)



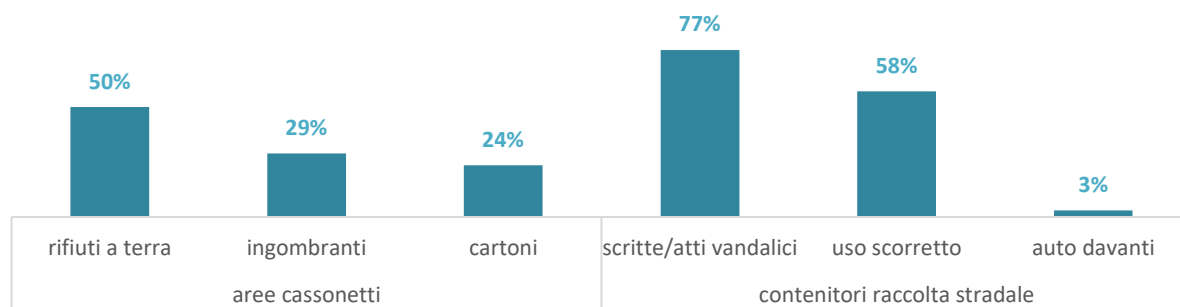
FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

Tavola 2.77 Percentuale di intervistati che dichiarano di non fare regolarmente la raccolta differenziata



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

Tavola 2.78 Raccolta stradale: violazioni delle corrette modalità di conferimento, atti di vandalismo e sosta davanti ai contenitori (III trimestre 2024)



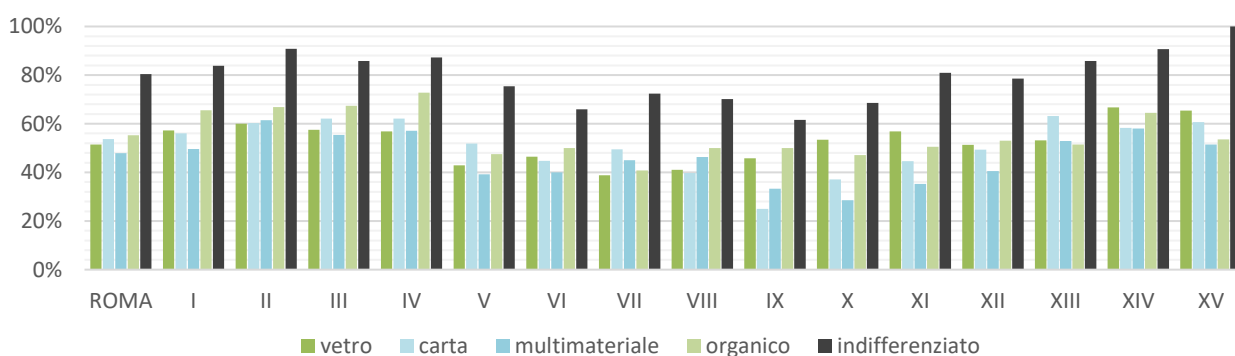
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA.

Queste dichiarazioni spontanee di una parte degli utenti trovano riscontro in alcune evidenze che emergono dal monitoraggio permanente e che restituiscono la misura di quanto potrebbe migliorare il servizio anche dal lato del contributo dei cittadini, dando così la giusta soddisfazione ai tanti romani che invece si impegnano per la qualità ambientale e per il decoro della città.

La Figura 2.78 mostra l'incidenza percentuale delle violazioni riscontrate nel III trimestre 2024 in corrispondenza delle postazioni di raccolta stradale dei rifiuti. Per quanto riguarda le aree circostanti i cassonetti, gli ispettori dell'Agenzia hanno trovato sacchetti di rifiuti a terra nel 50% dei casi, ingombranti abbandonati quasi una volta su tre e cartoni accatastati fuori dal cassonetto quasi in un caso su quattro. I contenitori sono mediamente oggetto di scritte e atti vandalici nel 77% dei casi e nel 3% delle ispezioni sono state trovate auto parcheggiate in sosta vietata davanti ai cassonetti. Ma la cosa più impattante sulla differenziata è che nel 58% dei casi gli ispettori hanno verificato un uso improprio dei cassonetti dal punto di vista della frazione introdotta. Tenendo conto che nel trimestre sono state ispezionate quasi 2.400 postazioni, per un totale di 12.200 contenitori, si comprende la significatività di queste misure.

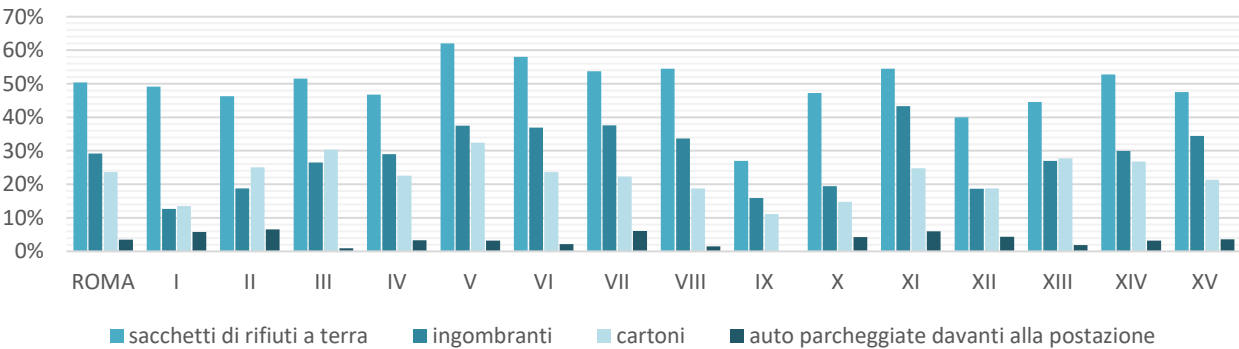
Nella Tavola 2.79 si riportano, al dettaglio municipale, le percentuali relative ai casi in cui il monitoraggio ha riscontrato la presenza di frazioni estranee nelle diverse tipologie di cassonetti. La casistica prevalente è quella di materiali riciclabili conferiti nell'indifferenziato (80% in media su Roma), osservazione che ricorre dal 60% delle rilevazioni (nel municipio IX, dove le irregolarità sono fra le più basse per tutte le frazioni) a quasi la totalità (nel municipio XV). Materiali non coerenti nelle altre differenziate si trovano in media circa in un caso su due. Anche queste situazioni sono meno frequenti nei municipi IX e X, mentre i riscontri negativi sono più numerosi nella zona nord della Capitale, fra i municipi XIV, XV, III, IV e soprattutto II.

Tavola 2.79 Conferimenti non corretti nei contenitori stradali per frazione e per municipio (III trimestre 2024)



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

Tavola 2.80 Abbandono di rifiuti fuori dai cassonetti e sosta in divieto davanti alle postazioni di raccolta stradale per municipio (III trimestre 2024)



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

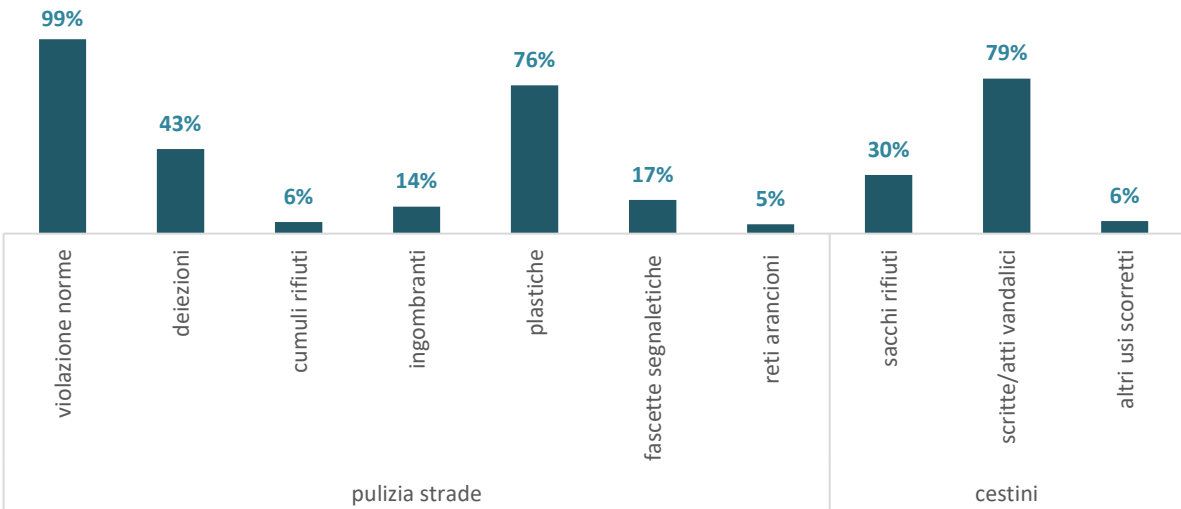
I rifiuti abbandonati intorno ai contenitori della raccolta stradale ricorrono invece soprattutto nei municipi della zona sud-est, dal V all’VIII, cui si aggiunge anche l’XI, verso ovest (Tavola 2.80). Anche in questo caso, il municipio meno interessato dalla problematica è il IX, dove la maggior parte della popolazione è servita porta a porta.

Le responsabilità per il decoro della città

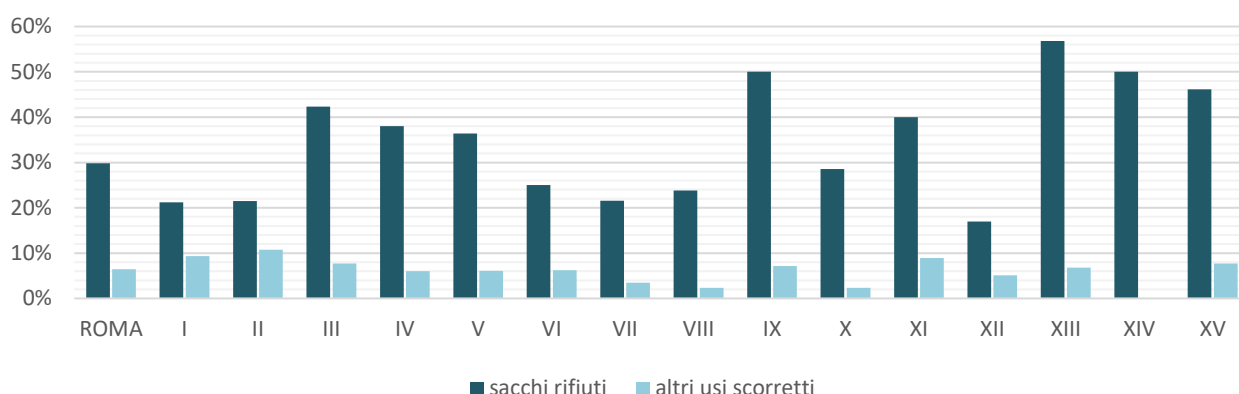
Per quanto riguarda le responsabilità nei confronti della pulizia e del decoro, la Tavola 2.81 mostra come – su circa 2.570 tratti stradali esaminati nel III trimestre 2024 – siano state rilevate violazioni nel 99% dei casi, tra cui incidono sensibilmente le plastiche abbandonate (76%), le deiezioni animali non raccolte (43%), ingombranti lasciati per strada (14%). Su 760 cestini stradali esaminati, inoltre, circa l’80% è risultato oggetto di vandalismi vari e il 30% era impropriamente utilizzato per gettare sacchi di rifiuti.

Piuttosto grave sembra essere la presenza ricorrente di fascette segnaletiche, utilizzate per motivi istituzionali e poi abbandonate dopo la fine dell’intervento (17% dei casi), e di reti utilizzate per delimitare aree di cantiere o di pericolo e poi dimenticate sul posto (5%).

Tavola 2.81 Pulizia e decoro: violazioni di norme, abbandono di rifiuti, uso scorretto dei cestini (III trimestre 2024)



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

Tavola 2.82 Conferimento di rifiuti impropri nei cestini stradali per municipio (III trimestre 2024)

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

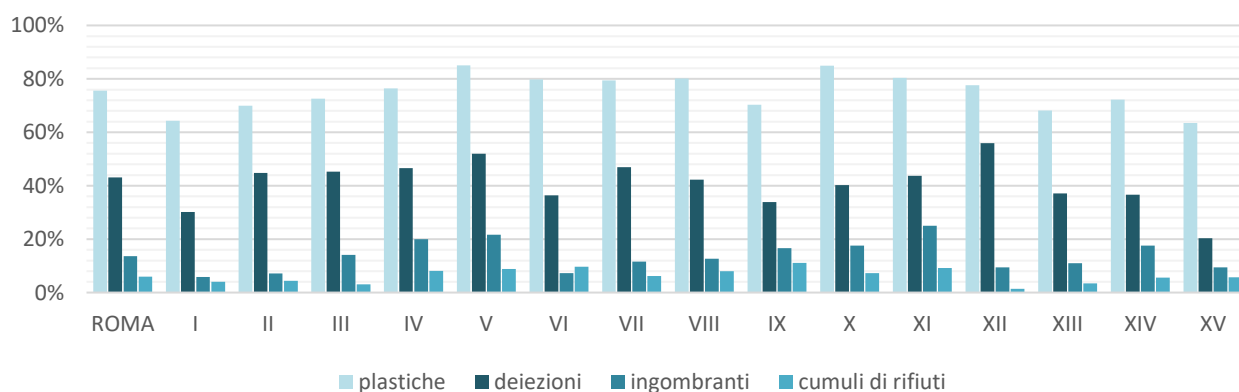
La Tavola 2.82 mostra la variabilità sul territorio dell'uso improprio dei cestini stradali per gettare sacchetti di rifiuti, rispetto alla media su Roma del 30%. Nel III trimestre 2024, questa abitudine è stata riscontrata soprattutto nella zona nord-ovest della Capitale (fra i municipi XIII e XV), ma anche nel IX, dove proprio la rarità delle aree cassonetti evidentemente induce alcuni (probabilmente non residenti) a disfarsi dei sacchetti utilizzando i cestini. I municipi dove l'osservazione è stata meno frequente sono invece il XII (17%), il I, il II e il VII (circa il 20% dei casi).

Per quanto riguarda l'abbandono di rifiuti in strada (Tavola 2.83), la frequenza più elevata viene riscontrata per le plastiche, in percentuale variabile fra il 64%/63% dei municipi I e XV e l'85% del V e del X.

Le deiezioni non raccolte sono un caso piuttosto diffuso, ma il problema assume dimensioni particolarmente rilevanti nel municipio XII (56%) e ancora nel V (52%), mentre la situazione meno grave si delinea nel XV (20%) e nel I (25%).

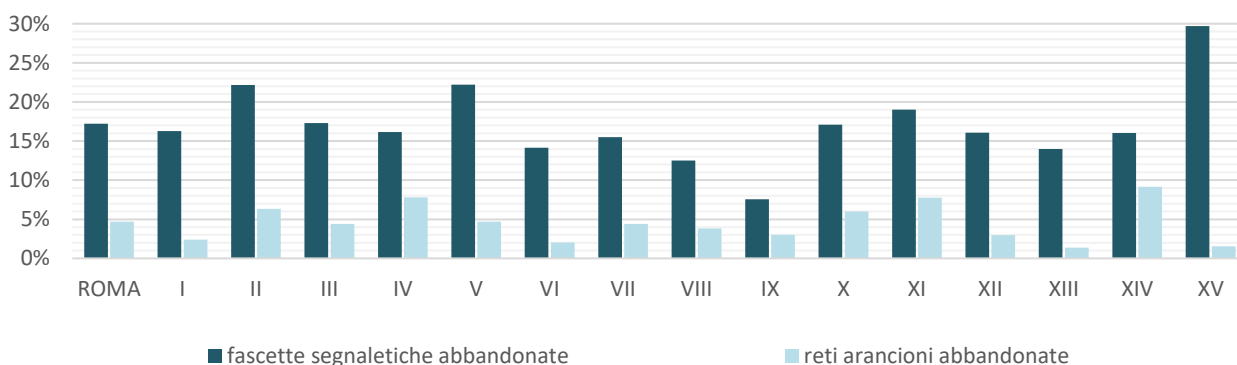
Gli ingombranti abbandonati in strada interessano il 24% delle strade osservate nell'XI municipio, ma anche nella zona est fra il III e il V municipio, nella zona sud-ovest fra il IX e il X e a nord-ovest fra il XIV e il XV, i riscontri ricorrono fra il 15% e il 20% delle strade monitorate.

I cumuli di rifiuti sono la casistica meno frequente, ma arrivano intorno al 10% nel municipio IX, nel VI, nel V e nell'XI.

Tavola 2.83 Rifiuti abbandonati lungo le strade per municipio (III trimestre 2024)

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

Tavola 2.84 Fascette segnaletiche e reti di delimitazione lasciate sul posto dopo la fine dell'intervento per municipio (III trimestre 2024)



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

ACoS da aprile 2021 ha cominciato inoltre a rilevare la presenza sulle strade di alcune particolari categorie di rifiuti, come 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 la frequenza con cui queste due tipologie di plastiche sono state rinvenute nel corso del III trimestre 2024 a livello di territori municipali.

Le reti arancioni incidono in media per un 5%, in aumento tendenziale rispetto al 3%-4% del biennio 2021-2023. A livello territoriale, la variabilità è sensibile: si passa da livelli minimi dell'1%/2% (rispettivamente nel XIII municipio e nei municipi I, VI e XV) ai massimi dell'8%/9% nel IV, nell'XI e nel XIV.

Le fascette di plastica sono più frequenti (17%), sebbene in diminuzione del 4% rispetto al massimo toccato nel 2022. La punta più elevata tocca quasi il 30% delle rilevazioni nel municipio XV, ma la problematica ricorre per oltre il 20% anche nei municipi II e V. Da questo punto di vista, la situazione migliore è quella del municipio IX, con un 8% di riscontri.

Queste ultime due casistiche sono particolarmente importanti in quanto dipendono indirettamente o direttamente dalle istituzioni cittadine e quindi rappresentano un segnale che incide anche sull'opinione e sul comportamento dei romani. Sarebbe quindi 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 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 capitare che i cittadini in totale buona fede non si accorgano di perdere piccoli rifiuti camminando.

Ma è scorretto pensare che, siccome esiste un servizio di pulizia, sia lecito e normale vivere Roma senza alcuna attenzione, seminando e lasciando a terra cartacce, scontrini, bottiglie o escrementi degli animali. 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](#)

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.

Tavola 3.1 **Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio verde urbano (2019/2023)**

	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/22
SUPERFICIE VERDE MANUTENUTO DA ROMA CAPITALE						
verde urbano (mln di mq)	42,8	42,7	43,3	39,0	37,9	-3%
di cui in carico ai municipi (mln di mq)	6,2	6,2	6,2	9,3	10,7	15%
verde attrezzato (mln di mq)	12,0	12,1	12,1	10,2	9,3	-9%
nuove aree censite e/o modificate (migliaia di mq)	106,9	63,1	16,9	127,6	279,9	119%
VOTO MEDIO (QdV ACoS)						
parchi e ville	5,2	5,8	6,3	6,8	6,8	0%
DATI ECONOMICI						
spesa per personale (mln €)	23,4	22,1	21,0	21,1	19,6	-7%
spesa per beni e servizi (mln €)	21,5	25,6	38,1	56,2	53,1	-6%
di cui affidamenti esterni (mln €)	8,1	9,8	21,3	36,1	47,9	33%
spese dei municipi (mln €)	10,6	11,7	10,9	15,8	27,1	71%
spesa unitaria corrente (€/mq)	1,2	1,2	2,3	2,4	2,6	10%
INTERVENTI (n.)						
alberi messi a dimora	5.542	1.835	2.340	2.499	4.678	87%
alberi abbattuti	1.360	2.555	1.385	9.378	8.343	-11%
bilancio arboreo	4.182	-720	955	-6.879	-3.665	-47%
potatura	2.000	7.510	20.240	68.112	31.082	-54%
emergenziali	1.200	1.046	1.021	1.275	1.566	23%
in aree gioco e cani	410	326	356	220	288	31%
sul sistema arboreo e attività fitosanitaria	10.857	4.340	9.140	36.602	27.792	-24%

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

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 Dipartimento Tutela Ambientale, 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 ([D.Lgs. 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.

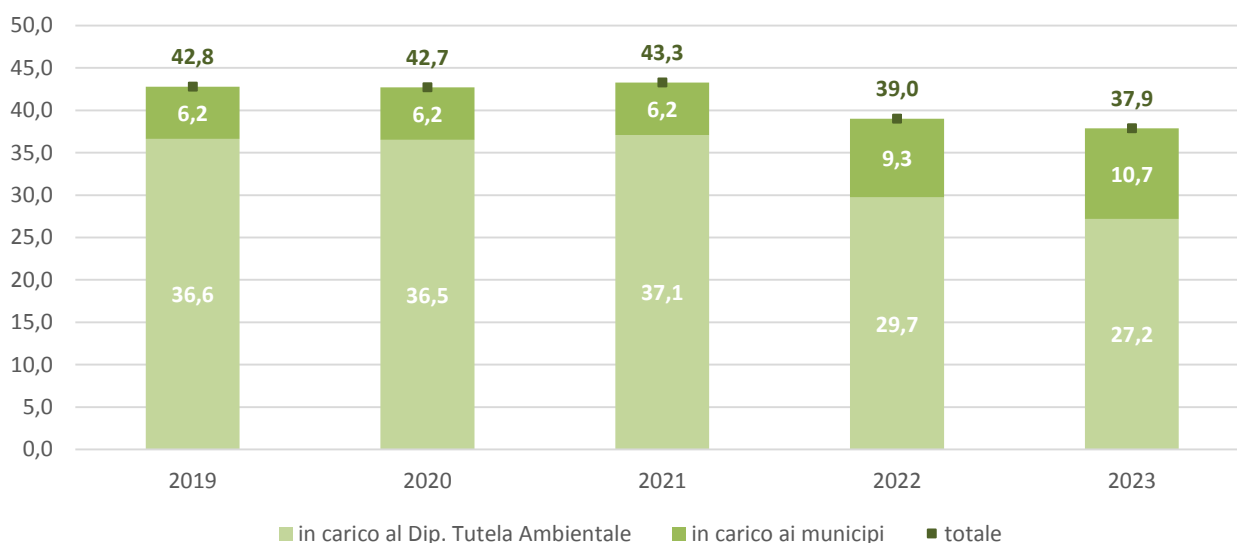
Nelle aree agricole sono ricomprese le 19 aziende agricole ricadenti sotto la gestione di Roma Capitale (per un totale di 2.559 ettari), autorizzate ai sensi dell'art. 7 del [DPR 160/2010](#) per attività tradizionali, di trasformazione e vendita dei prodotti, agriturismo e attività didattiche e sociali. 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](#).

Gestione del verde urbano di Roma Capitale

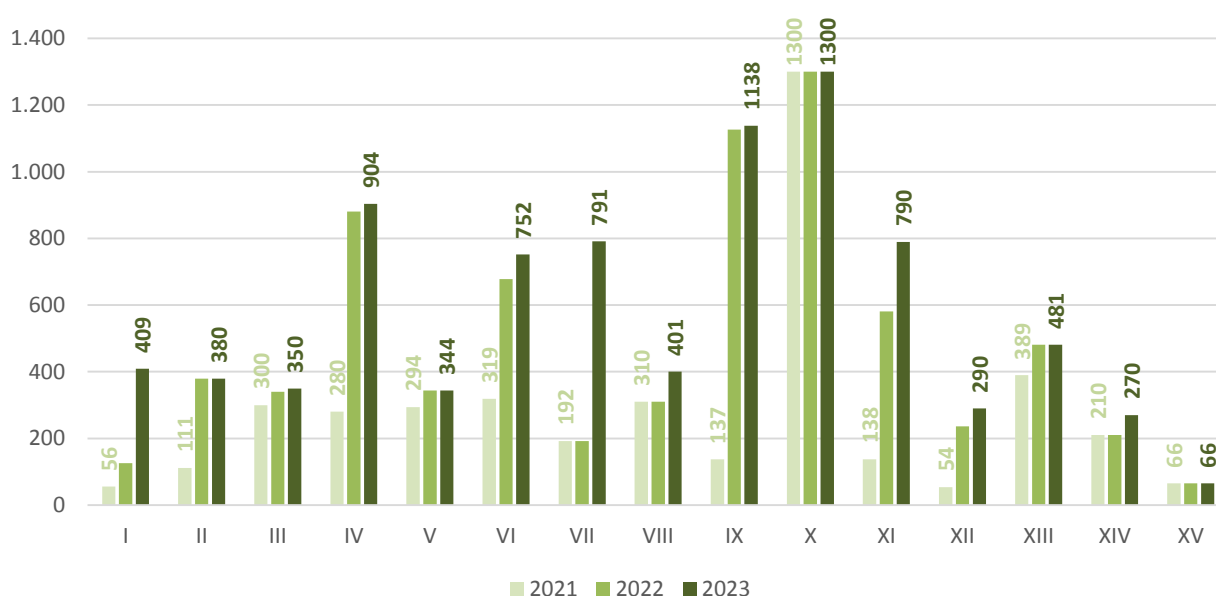
Il Dipartimento Tutela Ambientale ha in carico oltre 27mila mq di aree verdi, la maggior parte gestite in economia e il resto affidato a comitati e associazioni tramite adozione o convenzione/concessione. A queste si aggiungono le aree gestite dai municipi, che comprendono le aree recentemente decentrate, 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

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. La Tavola 3.2 riporta, infatti, l'andamento della superficie di verde urbano gestito dal Dipartimento Tutela Ambientale di Roma Capitale, tramite la Direzione Territoriale Ambientale e del Verde, e dai municipi.

Questi ultimi, dal 2021, a seguito della [DGCa 361/2021](#), hanno in carico le 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. La Tavola 3.3 illustra l'aumento della superficie delle aree di competenza delle strutture territoriali.

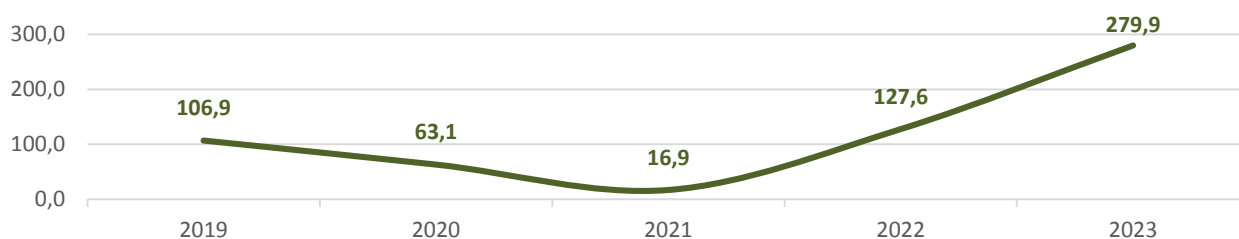
Tavola 3.2 Superficie di verde urbano mantenuto da Roma Capitale, in milioni di mq (2019/2023)

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

Tavola 3.3 Superficie di verde urbano mantenuto di singoli municipi, in migliaia di mq (2021/2023)

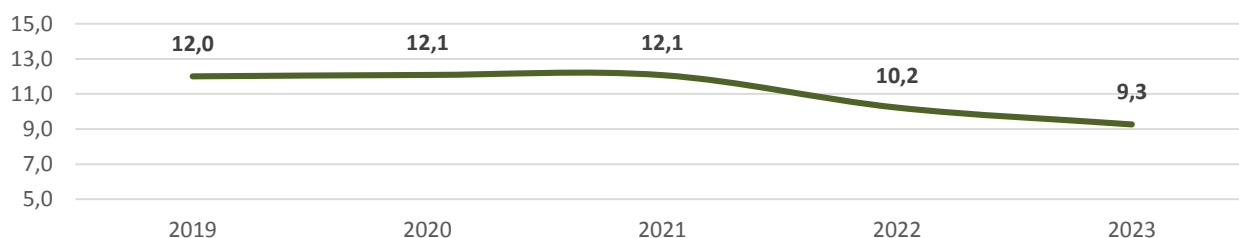
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

La contrazione della superficie totale è frutto dell'aggiornamento del censimento delle aree verdi, che ha comportato il superamento di vecchie classificazioni e misurazioni non rispondenti alla realtà. Va comunque sottolineato che le attività di aggiornamento sono in costante aumento, come dimostra il dato della superficie delle aree censite o modificate (Tavola 3.4).

Tavola 3.4 Superficie delle nuove aree censite e/o modificate, in migliaia di mq (2019/2023)

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

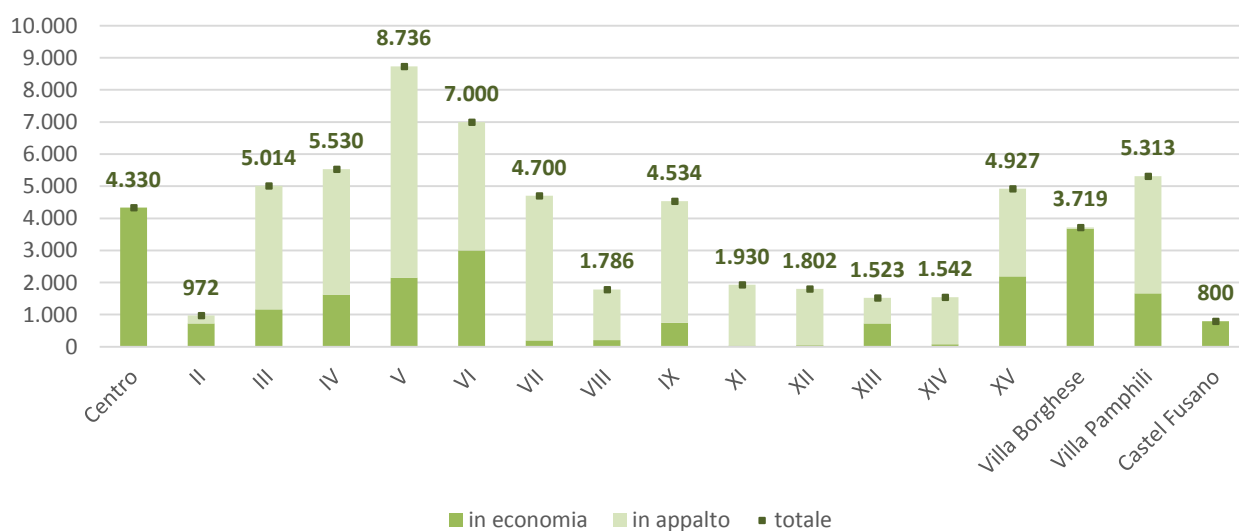
Conseguenza dell'attività di riordino della consistenza del verde urbano capitolino è la rideterminazione della superficie del verde attestato, che diminuisce nell'ultimo anno di quasi 1 milione di mq (Tavola 3.5).

Tavola 3.5 Superficie del verde attrezzato, in milioni di mq (2019/2023)

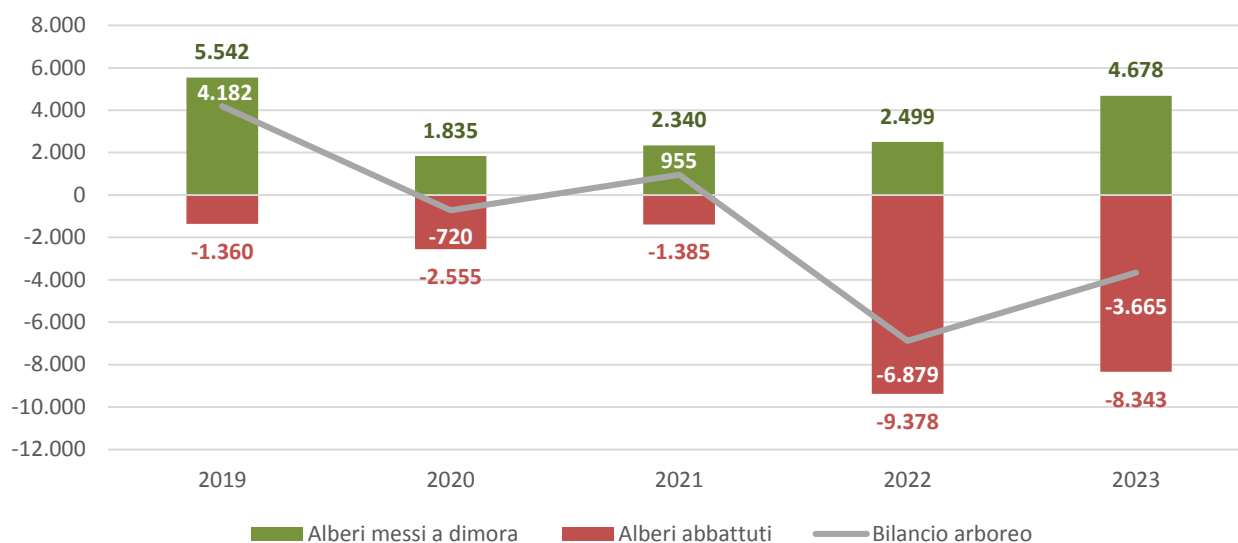
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Interventi di manutenzione

Tra le principali attività di manutenzione vi è quella di sfalcio delle aree a prato: la Tavola 3.6 illustra gli interventi effettuati nel 2023 per Servizi Operativi Municipali e Uffici, sia in economia che in appalto. In generale si nota grande mole laddove sono grandi parchi (si pensi al V municipio col Parco di Centocelle).

Tavola 3.6 Superficie delle aree sfalciate, in migliaia di mq (2023)

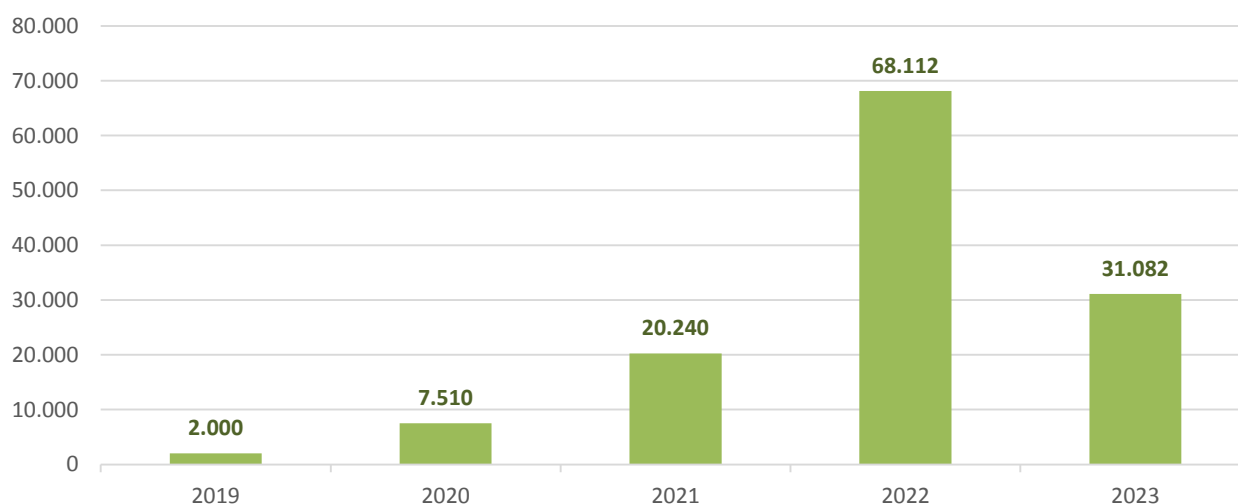
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, 2023.

Tavola 3.7 Bilancio arboreo (2019/2023)

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

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).

Nel 2022 e nel 2023 la dotazione arborea della città è rimasta in negativo (Tavola 3.7). 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 compromettono la vitalità, con il rischio che il bilancio arboreo torni ad avere, il prossimo anno, di nuovo il segno meno. Le campagne di piantumazione, comprese quelle programmate e di sostituzione ai sensi del Regolamento Generale del Verde, non sono ancora sufficienti a colmare il gap ormai costante.

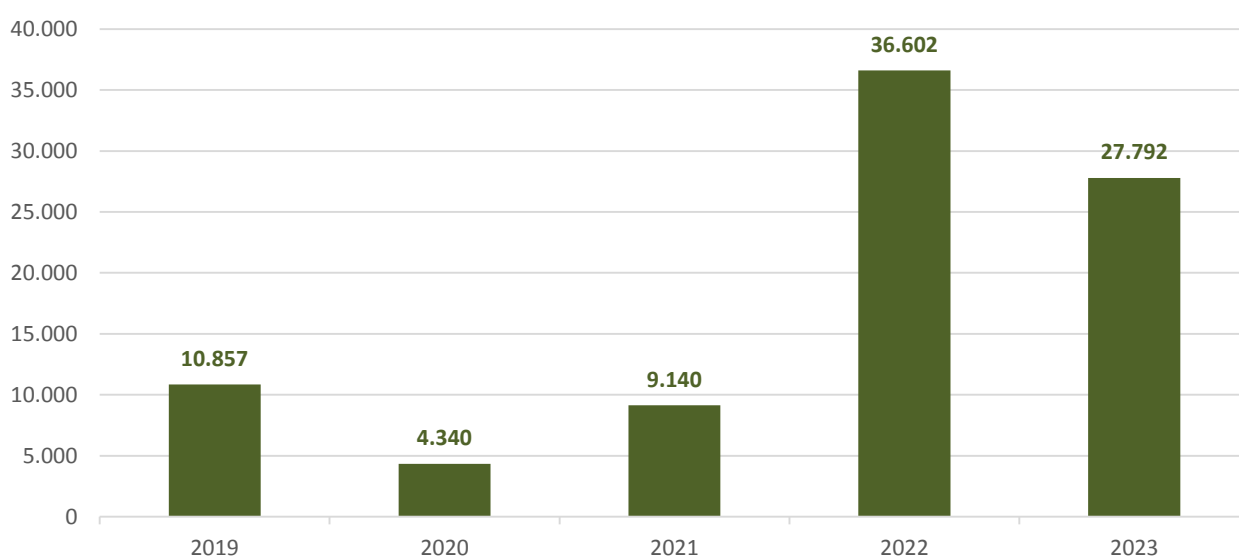
Tavola 3.8 Potature sul sistema arboreo di Roma Capitale (2019/2023)

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

Un freno, però, agli abbattimenti potrebbe arrivare grazie all'aumento della frequenza degli interventi di potatura (quasi 100 mila tra 2022 e 2023): una continua e programmata manutenzione delle alberature può allungare, quando possibile, il loro ciclo di vita (Tavola 3.8). Altrettanto importanti sono gli interventi sul sistema arboreo e l'attività fitosanitaria, per debellare gli agenti patogeni – sempre più aggressivi – che causano l'ammaloramento delle specie vegetali: tra 2022 e 2023 ne sono stati fatti quasi 65 mila, più del doppio che in tutto il triennio 2019-2021 (Tavola 3.9).

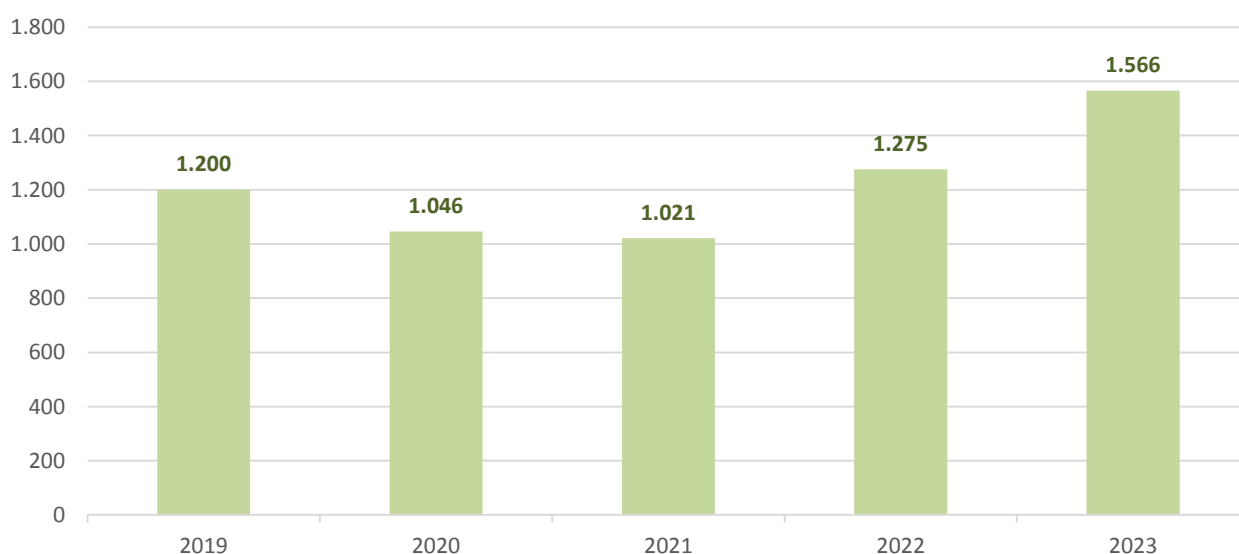
Resta alto il numero di interventi emergenziali (+23% da 2022 a 2023): oltre al gap manutentivo, su questo punto incide anche il cambiamento climatico, che espone la vegetazione a eventi atmosferici sempre più aggressivi e incontrollabili (Tavola 3.10).

Tavola 3.9 Interventi sul sistema arboreo e attività fitosanitaria (2019/2023)

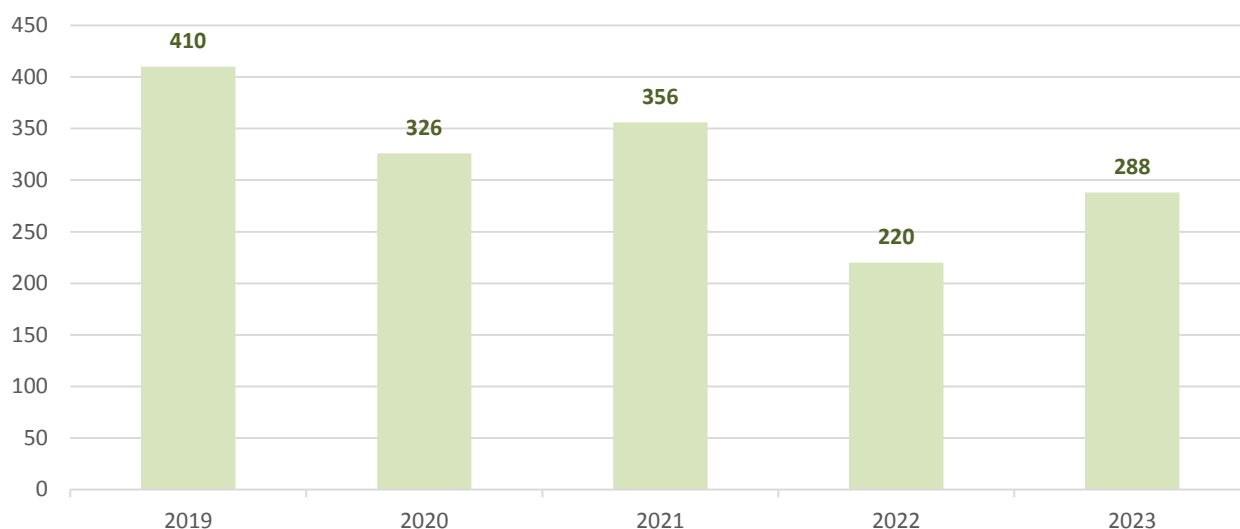


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Tavola 3.10 Interventi emergenziali (2019/2023)



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

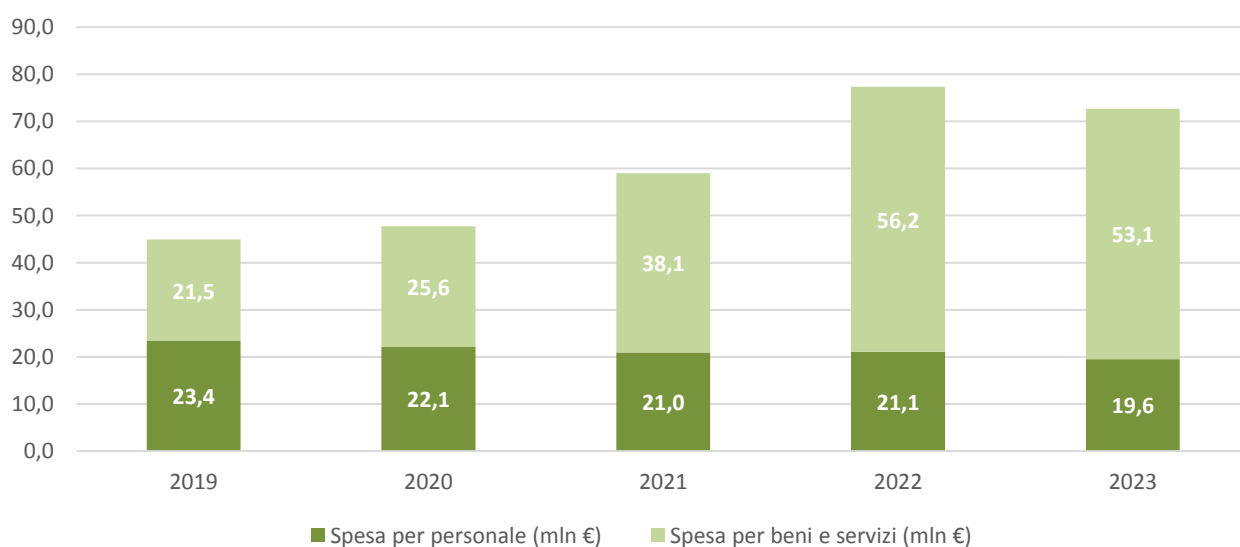
Tavola 3.11 Interventi di manutenzione in aree ludiche, sportive e aree cani (2019/2023)

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

Per concludere il panorama sui principali interventi sul verde, quelli di manutenzione nelle oltre 400 aree ludiche, sportive e aree cani crescono nell'ultimo anno del 31%, dopo una netta diminuzione occorsa tra 2021 e 2022 (Tavola 3.11).

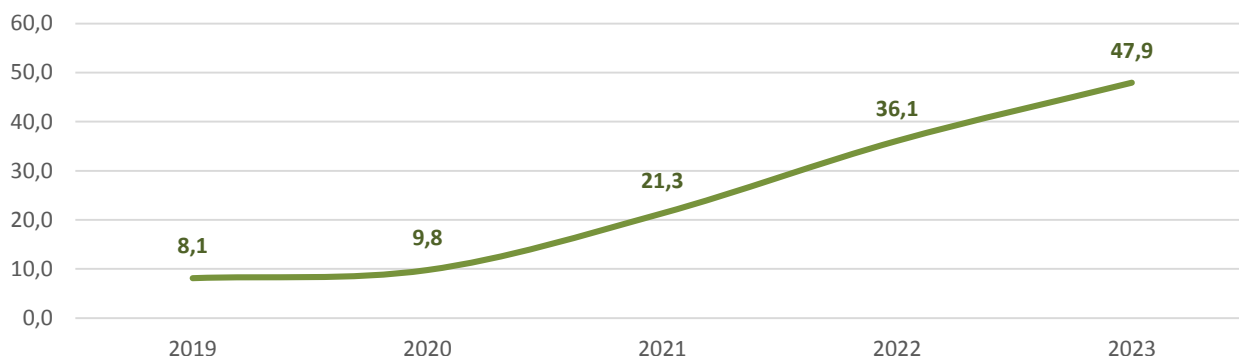
3.3 Dati economici

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.

Tavola 3.12 Spesa per il verde, Dipartimento Tutela Ambientale, in milioni di euro (2019/2023)

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

Tavola 3.13 Spesa corrente per manutenzione ordinaria, affidamenti esterni, in milioni di euro (2019/2023)



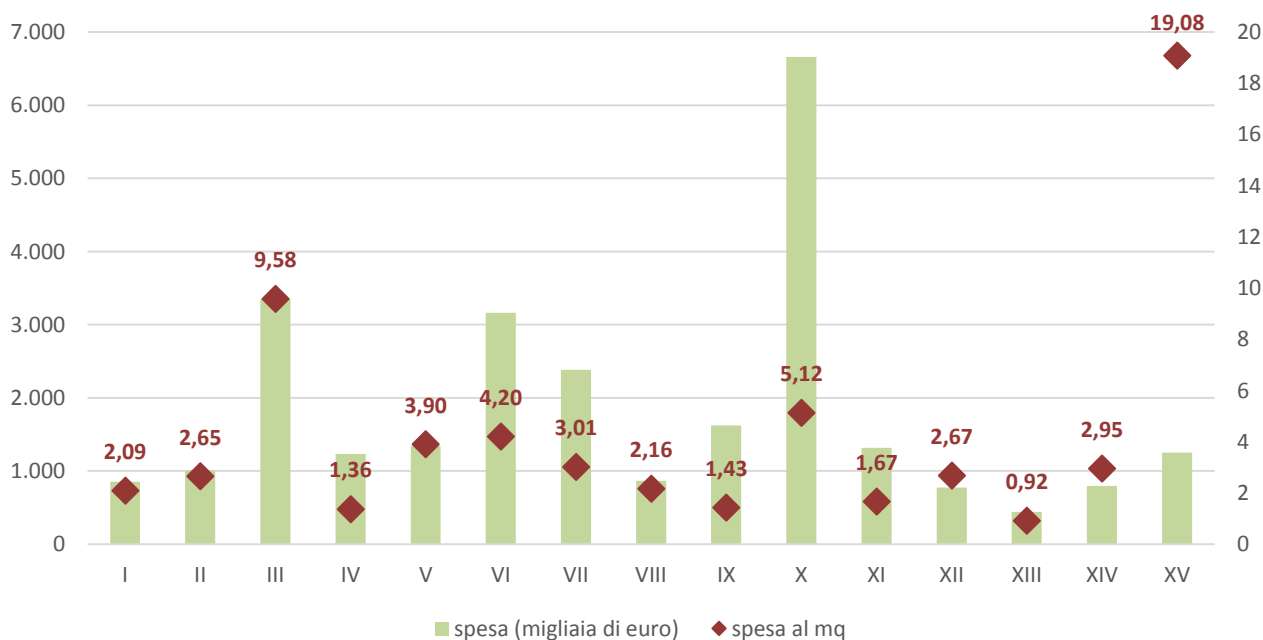
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Dal 2021, le spese correnti per il personale diminuiscono di quasi un milione di euro rispetto agli anni precedenti, per assestarsi a 19,6 milioni di euro nel 2023; aumentano considerevolmente invece le spese per beni e servizi, tra le quali, soprattutto, quelle per i servizi esternalizzati, più che raddoppiate dal 2021 per via dell'affidamento di appalti (Tavole 3.12-13).

La spesa unitaria corrente cresce quindi del 10% in un anno, da 2,4 euro/mq del 2022 a 2,6 euro/mq del 2023.

Le spese sostenute dai municipi per il verde di pertinenza, nel 2023, ammontano complessivamente a circa 27 milioni di euro (Tavola 3.14). Il X municipio, per la gestione in esclusiva delle aree verdi urbane presenti nel suo territorio, ha investito da solo oltre 6,6 milioni di euro.

Tavola 3.14 Spesa corrente dei municipi per il verde (2023)



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, purché sussistano 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 (l’ultima disponibile è relativa al 2023, approvata con [DGCa 87/2023](#), e prorogata per tutto l’anno 2024) dove vengono definiti anche i principi per l’erogazione del contributo da parte dell’Amministrazione Capitolina, stabilito in misura 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.

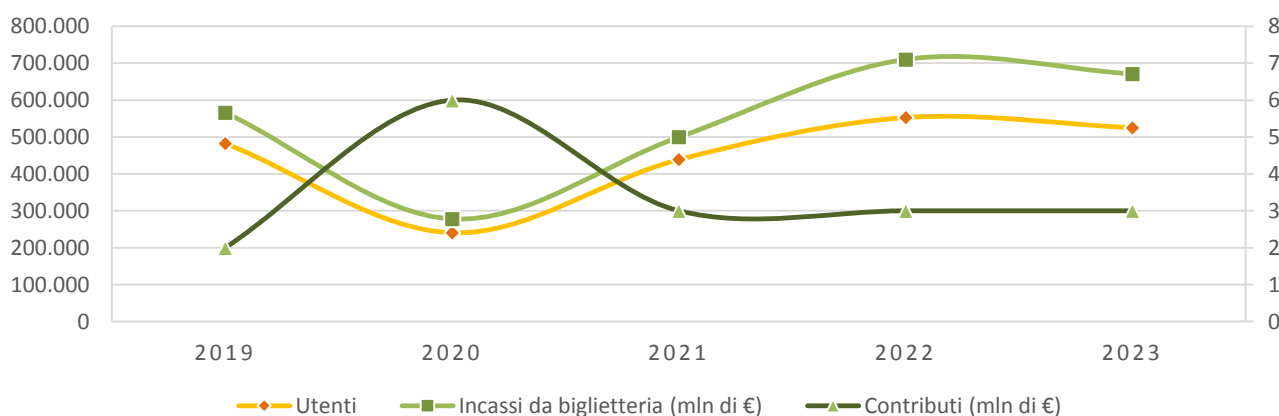
Nel 2022 e nel 2023, i ricavi da bigliettazione – insieme al numero di utenti – superano ampiamente i livelli pre-covid, come mostrano le Tavole 3.15 e 3.16 che riportano, in formato tabellare e grafico, i principali indicatori quantitativi ed economici.

Tavola 3.15 Bioparco: quadro sintetico di utenti, incassi da biglietteria e contributi da Roma Capitale (2019/2023)

	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022
Utenti	482.790	240.965	438.824	552.468	524.959	-5%
Incassi da biglietteria (mln di €)	5,66	2,78	5,00	7,10	6,71	-6%
Contributi (mln di €)	2,00	6,00	3,00	3,00	3,00	0%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI DI ESERCIZIO FONDAZIONE BIOPARCO, VARI ANNI.

Tavola 3.16 Bioparco: andamento degli utenti, incassi da biglietteria e contributi da Roma Capitale (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI DI ESERCIZIO FONDAZIONE BIOPARCO, VARI ANNI.

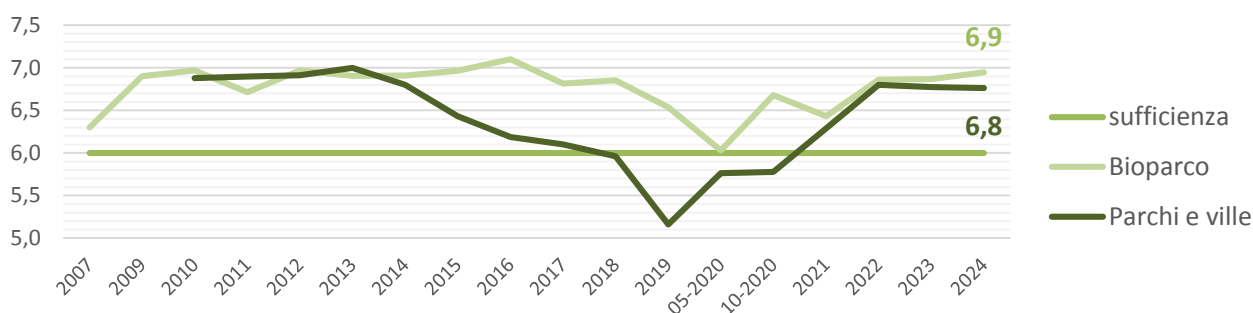
3.5 Qualità del servizio

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.

Nel comparto delle aree verdi, dal 2021 resta consolidata la valutazione favorevole dei parchi, che avvicina il Bioparco, prossimo al 7 (Tavola 3.17).

Tavola 3.17 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 2024.

Il Bioparco, su cui il giudizio dei 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 – e nel 2024 ottiene un voto di 6,9.

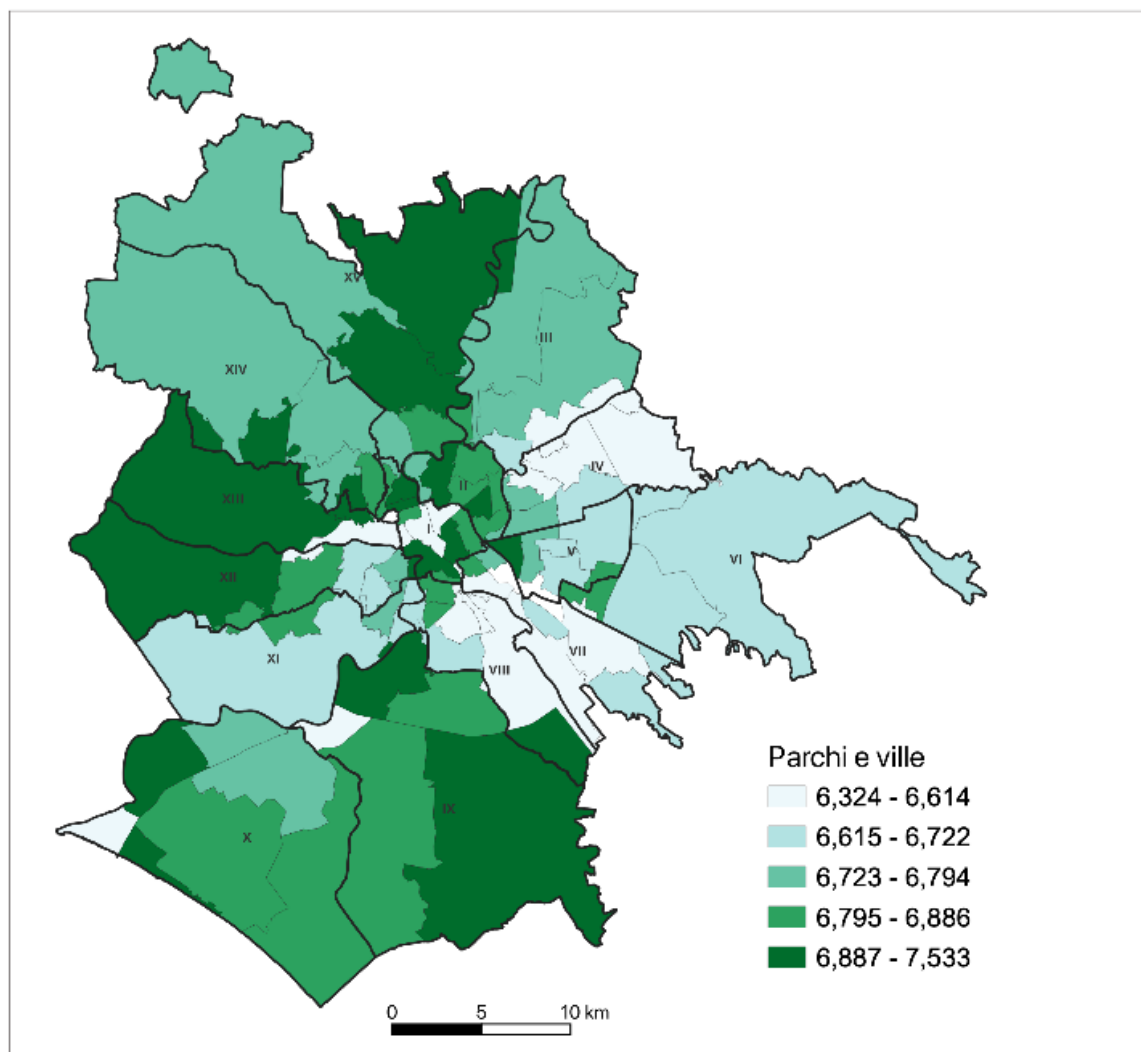
Parchi e ville: voti medi per zone CAP

Nella Tavola 3.18 sono illustrate le valutazioni aggregate per CAP, che rendono conto di una variabilità massima superiore a 1, dove i voti più elevati sono individuati da colori più intensi.

La soddisfazione per le aree verdi e i parchi varia fra un minimo di 6,3 e un massimo di 7,5. Le punte di gradimento sono estese soprattutto nelle aree periferiche: tutta la zona fra la Cassia bis e la Tiberina a nord, tutta la periferia ovest nell'area dei municipi XII e XIII, la zona di Acilia e del litorale di Ostia, tutta l'area compresa fra la Laurentina e l'Appia a sud. Nelle aree interne al GRA, emergono positivamente la zona Casalotti-Boccea, quella di Trionfale-Monte Mario, quella di Parioli-Villa Ada, il Centro storico (nella parte sud dei Fori e del Circo Massimo), il Nomentano, il Prenestino-Labicano, l'EUR.

Le aree che esprimono i voti più bassi (da 6,3 a 6,6) sono relativamente poche e si trovano prevalentemente nella zona est della città. Anche in questo caso, ricorrono le valutazioni tiepide dei residenti delle aree interne al GRA dei municipi VII e VIII, cui si aggiungono quelle della zona di Tor de Cenci-Spinaceto, dell'area intorno a via Gregorio VII-Aurelia e il Centro storico nella parte nord (Tridente, Tritone, Trevi, Villa Borghese).

Tavola 3.18 Voto medio per zone CAP sul servizio di illuminazione pubblica e sui parchi



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

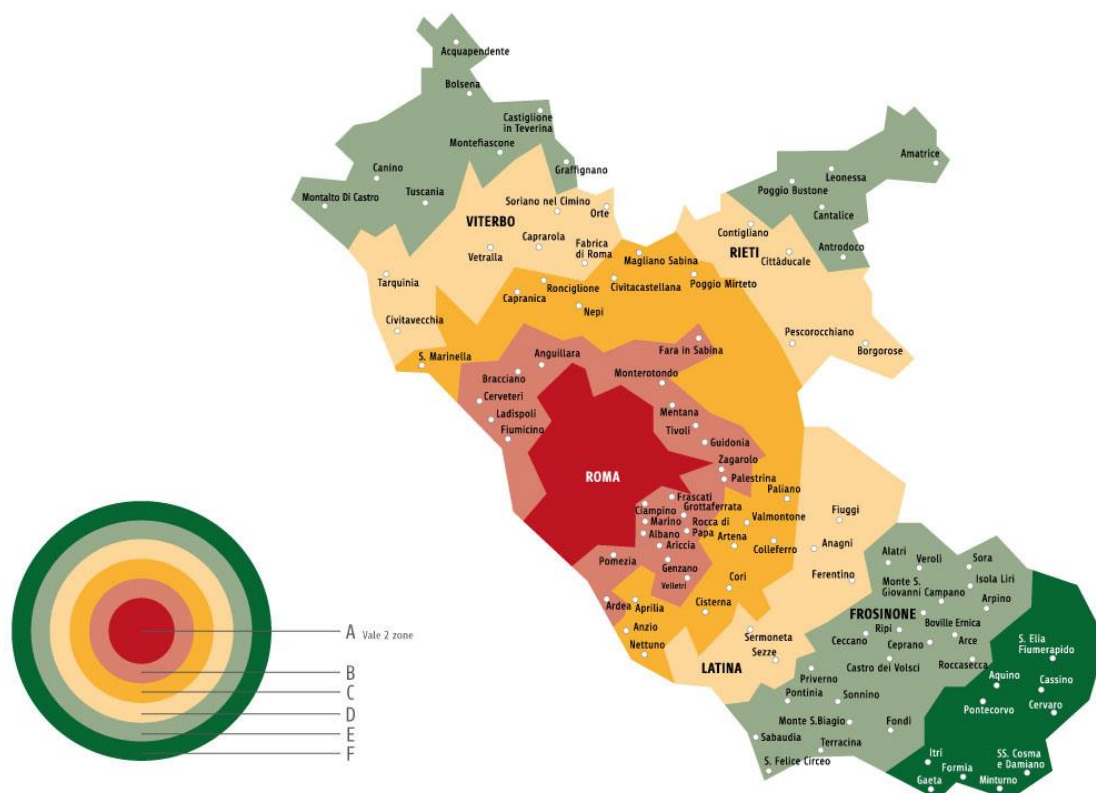
4. Mobilità e trasporti

- 4.1 [Il sistema Metrebus](#)
- 4.2 [Il TPL di Atac](#)
- 4.3 [La sosta di Atac](#)
- 4.4 [Il TPL periferico](#)
- 4.5 [Roma Servizi per la Mobilità](#)
- 4.6 [Autoservizi pubblici non di linea \(Taxi, NCC\)](#)
- 4.7 [Roma Metropolitane](#)
- 4.8 [Altri gestori di trasporto pubblico](#)
- 4.9 [Qualità della vita](#)

4.1 Il sistema Metrebus

Nella città di Roma e nella Regione Lazio la gestione del trasporto pubblico locale è regolata dal 1° dicembre 1995 dalla Convenzione Metrebus (già Consorzio, attivato con DGR 8171/1994) che ha istituito il sistema unico integrato del tariffario in 6 aree concentriche, con la prima che coincide con il territorio di Roma Capitale (zona A, Metrebus Roma) e le altre, dalla B alla F, che costituiscono il Metrebus Lazio (Tavola 4.1).

Tavola 4.1 Le zone del Metrebus



FONTE: [ATAC ROMA](#).

Tavola 4.2 Ripartizione incassi del sistema Metrebus (dal 1° luglio 2022)

Quote di ripartizione	Atac	Cotral	Trenitalia
BIT Roma	82,47%	12,03%	5,50%
Metrebus Lazio	35,00%	34,00%	31,00%
Metrebus Roma	83,10%	11,40%	5,50%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCIO ATAC 2023.

La gestione del trasporto pubblico locale romano è affidata prevalentemente alle società convenzionate Metrebus: Atac spa, Cotral spa e Trenitalia spa che ripartiscono gli introiti derivanti dalla vendita dei biglietti secondo le quote riportate in Tavola 4.2: queste quote sono derivanti dall'applicazione combinata dalla [DGR 875/2014](#) e dell'accordo preliminare per la cessione del ramo ferroviario di Atac a Cotral/Astral sottoscritto il 21 dicembre 2022.

Oltre ai vettori convenzionati Metrebus, dal 2010 la rete bus periferica di Roma Capitale è gestita dal consorzio Roma TPL scarl, che nel corso del 2024 ha ceduto il servizio ai nuovi gestori secondo i due lotti messi a gara:

- lotto 1 - est all'ATI Autoservizi Troiani/Società Autolinee Pubbliche (SAP) e
- lotto 2 - ovest all'ATI Bus International Service (BIS)/Autoservizi Tuscia.

I gestori privati sono remunerati al 100% da Roma Capitale; pertanto, i titoli di viaggio Metrebus sono validi anche sulle linee di questi gestori, che pur non aderiscono direttamente alla Convenzione.

Al sistema tariffario Metrebus sono affiancati i biglietti proprietari di Cotral (su gomma e Roma-Civita Castellana-Viterbo) e Trenitalia, validi per corse singole. Atac, invece, non dispone di un titolo di viaggio proprietario, fatto salvo le carte [Roma Pass 48 e 72 ore](#) rivolte prevalentemente ai turisti della Capitale.

4.2 Il TPL di Atac

Inquadramento contrattuale e societario

Atac spa è una società controllata al 100% da Roma Capitale, nata nel 2010 dalla fusione per incorporazione delle società Atac spa, Trambus spa e Met.Ro. spa a seguito del secondo riordino organizzativo e operativo del sistema del TPL voluto dal Comune di Roma con [DCC 36/2009](#).

Atac oggi gestisce la maggior parte dei servizi di TPL all'interno del territorio comunale in virtù di un affidamento in 'house providing' ([DAC 47/2012](#)) valido fino al 3 dicembre 2019 e formalizzato con un Contratto di Servizio (di seguito: CdS) approvato con [DGCa 273/2015](#), scaduto il 3 dicembre 2019, ma successivamente prorogato più volte, in ultimo con [MGCa 93/2023](#) fino al 31 dicembre 2024.

Con [DAC 159/2023](#) l'Assemblea Capitolina ha approvato la relazione con cui sono state evidenziate le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione Europea per il riaffidamento in 'house providing' del servizio di TPL per il quadriennio 2024-2027. Sulla base di tale mandato sono state redatte le Linee Guida al nuovo CdS e i relativi allegati richiesti dal [D.Lgs. 201/2022](#), con l'espressione di parere di competenza dell'ACoS, approvate in Assemblea Capitolina con [DAC 136/2024](#). Al momento della chiusura redazionale della presente Relazione è attesa l'approvazione del nuovo CdS, a decorrere dal 1° gennaio 2025.

Nel corso del 2023 l'azienda ha proseguito il subaffidamento di alcune linee della rete di propria competenza, anche dopo il termine delle misure disposte per l'emergenza covid-19, per consentire maggiori margini di flessibilità al servizio di TPL e per far fronte ai picchi di produzione su gomma dovuti ai lavori in corso sulla metro A e sulle tramvie. Con [bando di gara 147/2022](#) dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 le linee 021, 246, 246P, 351 e 718 (lotto nord ovest) sono state affidate a Trotta Bus Services srl e le linee 043, 113, 319, 500, 551 e 77 (lotto est) sono state date in gestione ad Autoservizi Troiani srl. Nel successivo [bando di gara 109/2023](#) Atac ha proceduto al riaffidamento delle medesime linee ad Autoservizi Riccitelli srl per il lotto nord ovest e ad Autoservizi Troiani srl per il lotto est fino al 28 febbraio 2025.

L'azienda ha già avviato le necessarie procedure [per il riaffidamento a terzi fino al 2029 di 9 sulle 11 linee attualmente subaffidate a privati](#) e [per il subaffidamento di ulteriori 8 linee limitatamente all'Anno Santo](#).

Oltre ai servizi erogati per conto di Roma Capitale, Atac ha gestito i servizi ferroviari delle linee Roma-Lido e Roma-Civita Castellana-Viterbo, passate a Cotral (gestore di servizio) e Astral (gestore d'infrastruttura) dal 1° luglio 2022. Attualmente Atac continua a fornire a Cotral, in forma transitoria, alcuni service residui relativi alla gestione dei tornelli e di altri sottosistemi delle due ferrovie.

Relativamente alla Termini-Centocelle (già Roma-Giardinetti), Atac continua a gestire il servizio sulla base del CdS stipulato con la Regione Lazio ([DGR 221/2017](#), prorogato con [DGR 161/2021](#) e con [LR 14/2021](#)) in attesa della trasformazione in tramvia "Metro G" ([DM 235/2020](#)).

Entrambi i contratti di servizio, sia con il Comune che con la Regione, sono di tipologia "net cost" ai sensi della legislazione vigente: Atac percepisce un corrispettivo chilometrico a copertura del 65% dei costi di produzione, detenendo per sé gli introiti da bigliettazione che dovrebbero coprire – almeno idealmente – il 35% residuo dei costi.

La Tavola 4.3 sintetizza il quadro contrattuale dei servizi di trasporto pubblico affidati ad Atac.

Tavola 4.3 Inquadramento contrattuale dei servizi di TPL gestiti da Atac

Ente Affidante	Servizi affidati	Atto di indirizzo		Contratto		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma Capitale	TPL metropolitane e superficie (tramvie, filovie, bus elettrici e rete autobus)	DAC 47/2012	03/12/2019	DGca 273/2015	03/12/2019	MGCa 93/2023	31/12/2024
	TPL subaffidamento 11 linee in 2 lotti	DAC 47/2012	03/12/2019	Bando 109/2023	28/02/2025	-	-
Regione Lazio	TPL ferrovia Termini-Centocelle	-	-	DGR 221/2017	14/06/2019	LR 14/2021	Fino a trasformazione in tramvia

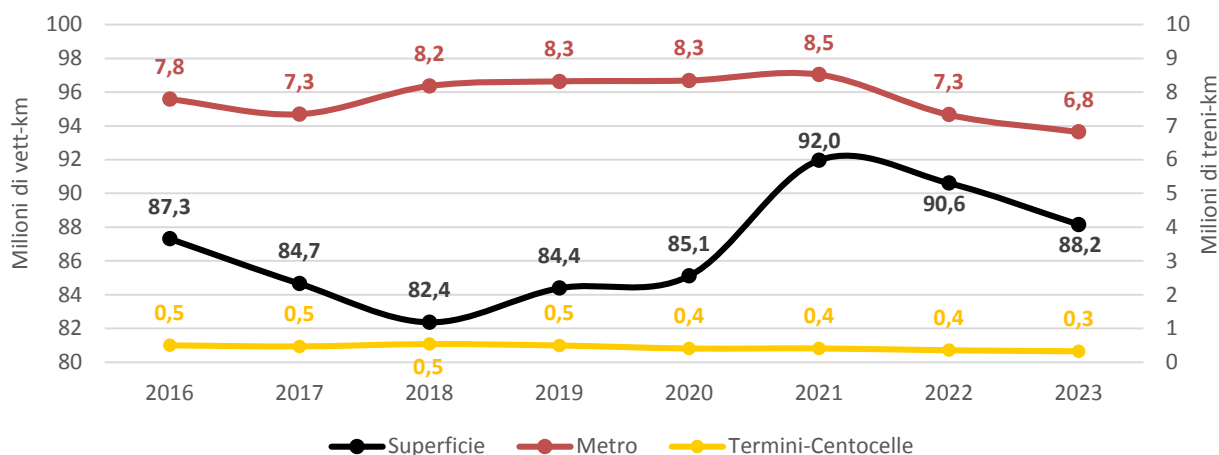
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI, ATTI E REGOLAMENTI DI ROMA CAPITALE.

Produzione chilometrica del 2023

Nel corso del 2023 Atac ha prodotto:

- 88,2 mln di vetture-chilometro (di seguito vett-km) sui servizi di superficie, di cui 84,6 con autobus (compresi 2,6 in regime di subaffidamento), 2,3 con tram, 0,90 con filobus e 0,36 con minibus elettrici;
- 6,8 mln di treni-chilometro (di seguito treni-km) sulle metropolitane, di cui 3,1 sulla linea A, 2,3 sulla linea B e 1,4 sulla linea C;
- 0,3 mln di treni-km sulla ferrovia Termini-Centocelle.

Tavola 4.4 Andamento generale della produzione dei servizi di TPL Atac



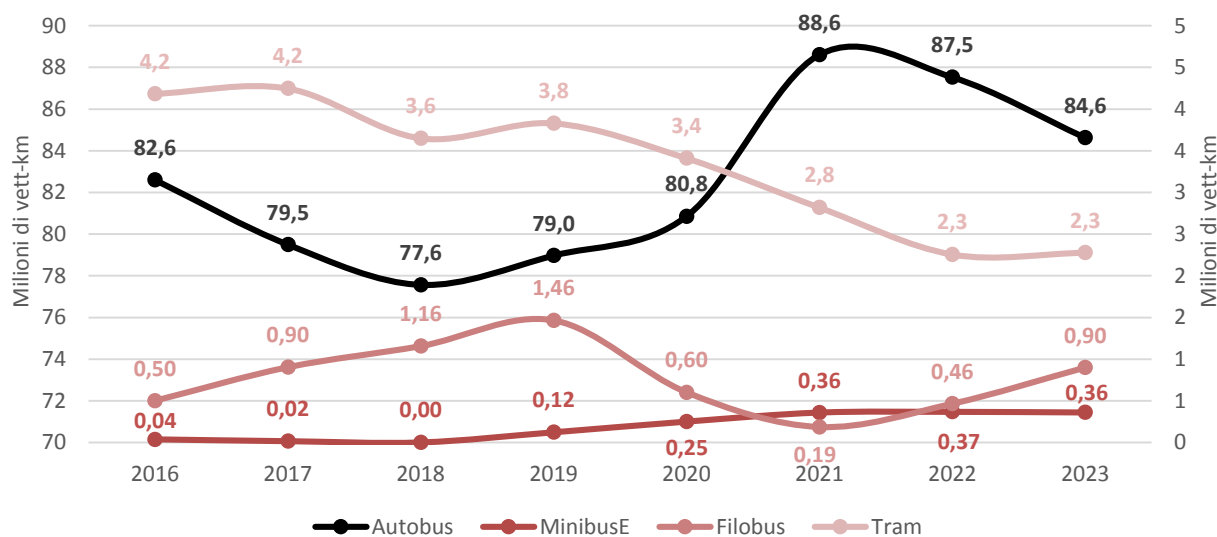
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC ([ROMA CAPITALE](#) E [REGIONE LAZIO](#)), BILANCI ATAC.

Tali valori di produzione, riportati in Tavola 4.4, sono da considerarsi quelli effettivamente erogati ai cittadini, in quanto non tengono conto della mancata produzione per cause esogene ed endogene.

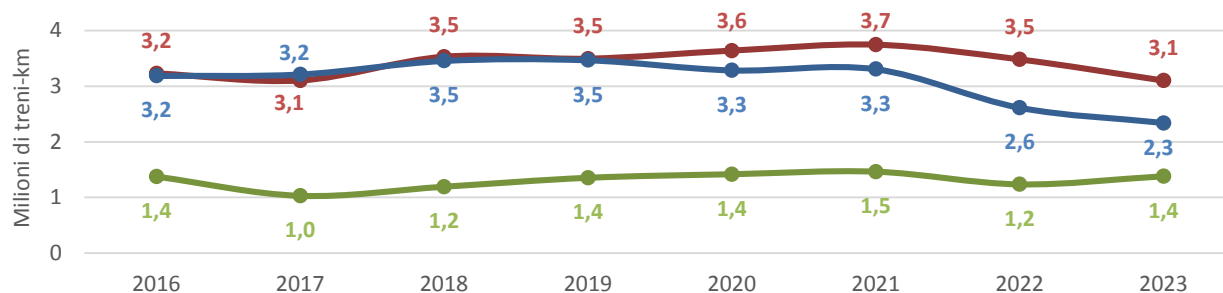
Il risultato della superficie fa registrare un calo del 2,6% rispetto all'anno precedente, andando a consolidare il trend di contrazione del servizio che aveva raggiunto il picco nel 2021, quando l'azienda aveva beneficiato dell'allentamento dei vincoli del covid-19 e dei bonus economici per effettuare più chilometri.

Analizzando le diverse componenti della superficie in Tavola 4.5, risulta in forte diminuzione la produzione autobus (-3,3% rispetto al 2022 e -4,5% rispetto al 2021), restano stabili minibus elettrici e i tram (sebbene siano quasi dimezzati rispetto al 2019), mentre aumenta la produzione filoviaria per effetto del ritorno dei filobus Breda dopo l'aggiudicazione della gara per la manutenzione straordinaria (+95% rispetto al 2022).

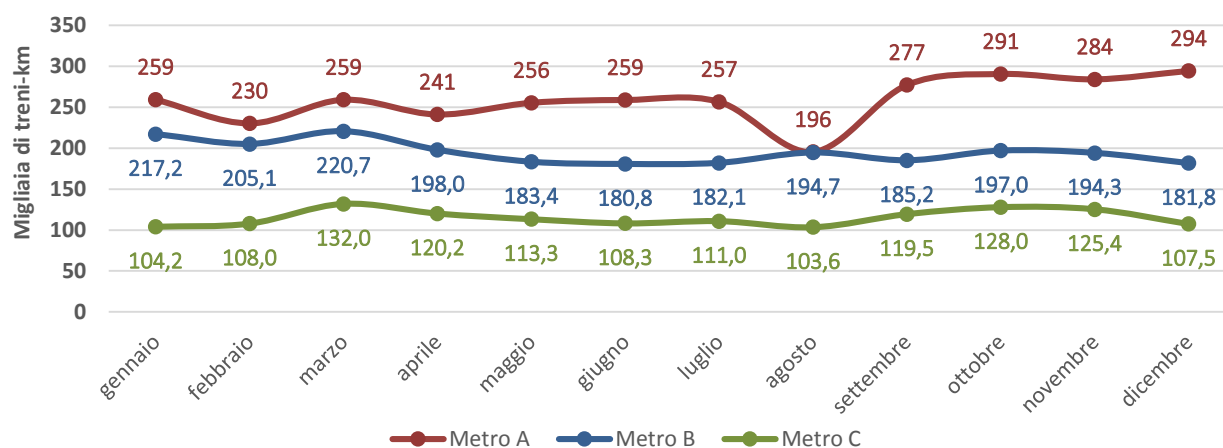
Tavola 4.5 Andamento della produzione di superficie Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC ROMA CAPITALE, BILANCI ATAC.

Tavola 4.6 Andamento della produzione metro Atac

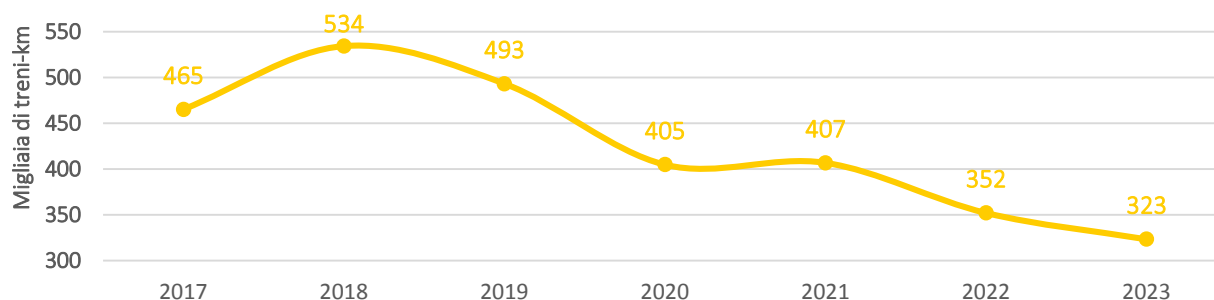
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC ROMA CAPITALE, BILANCI ATAC.

Tavola 4.7 Andamento della produzione metro Atac nel 2023

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC ROMA CAPITALE, BILANCI ATAC.

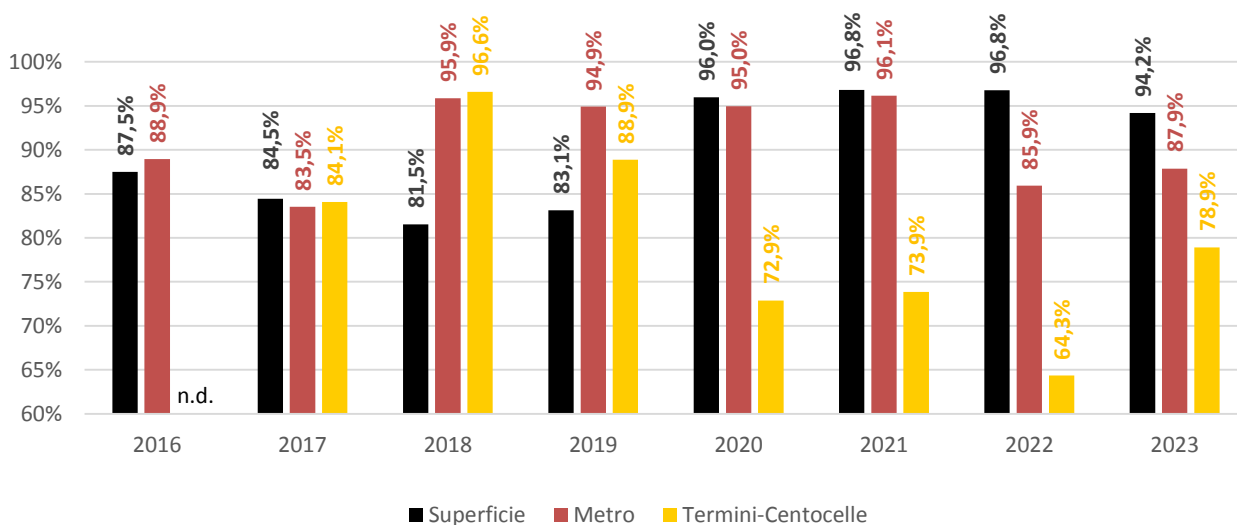
Per quanto riguarda le metropolitane, in Tavola 4.6 e 4.7, la produzione diminuisce come per la superficie: nel 2023 sono stati prodotti 0,5 mln di treni-km in meno rispetto al 2022 (-6,8%) e 1,7 in meno rispetto al 2021 (-20%). Ad essere particolarmente critica è la linea B con soli 2,3 mln di treni-km (-11% rispetto al già infausto 2022), mentre sulla linea A la minore produzione è spiegata sostanzialmente dalla chiusura anticipata alle 21:00 protrattasi fino all'8 dicembre. Migliora la linea C, grazie al rientro in servizio dei convogli dopo la revisione intermedia, che torna a livelli di produzione paragonabili al 2016.

A conclusione, la Termini-Centocelle chiude il 2023 con una produzione di 323mila treni-km (Tavola 4.8), in costante diminuzione dal 2018 (-39%) a causa del progressivo calo di investimenti sulla linea, che oramai dovrà chiudere per essere trasformata in tramvia.

Tavola 4.8 Andamento della produzione Termini-Centocelle

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC REGIONE LAZIO, BILANCI ATAC.

Tavola 4.9 Rapporto servizio effettuato/programmato rete Atac



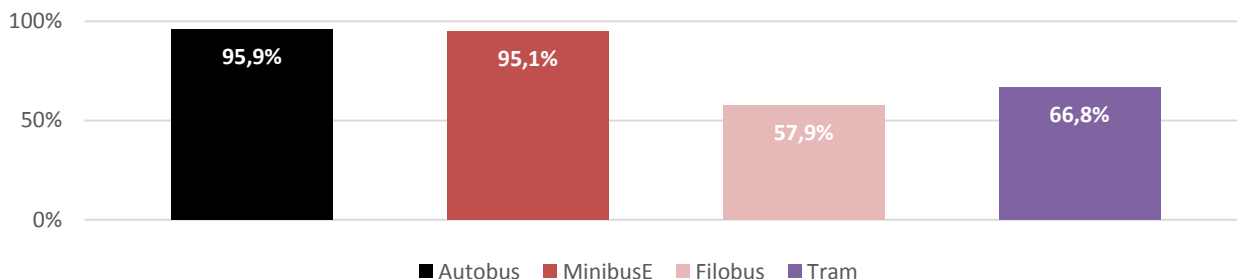
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC (ROMA CAPITALE E REGIONE LAZIO).

Rapportando la produzione con i Programmi di Esercizio (PE) comunicati per il 2023 dagli enti istituzionali¹ risulta un servizio complessivamente inferiore del 5,8% sulla superficie, del 12,1% sulle metropolitane e del 21,1% sulla ferrovia Termini-Centocelle (Tavola 4.9).

L'andamento generale fa registrare una situazione di quasi stasi sulla rete di superficie, tornata sopra il 90% dal 2020, di diminuzione delle metropolitane, scese dal 2022 sotto il 90%, e piuttosto critica sulla Termini-Centocelle da quattro anni stabilmente sotto l'80% di servizio. Analizzando nel dettaglio il servizio di superficie (Tavola 4.10), la media nel 2023 risulta analoga a quella del 2022, per autobus, filobus e tram, mentre i minibus elettrici tornano stabilmente sopra la soglia del 90%.

Relativizzando il rapporto tra servizio erogato sul programmato con i chilometri effettivamente percorsi (servizio in termini assoluti) si evidenzia come sia Roma Capitale, sia la Regione Lazio abbiano progressivamente ridotto il servizio richiesto ad Atac, parametrando di fatto l'offerta di trasporto cittadino sulle basi delle effettive capacità produttive dell'azienda.

Tavola 4.10 Rapporto servizio effettuato/programmato 2023 rete di superficie Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC (ROMA CAPITALE E REGIONE LAZIO).

¹ Cfr: PE Roma Capitale approvato con DD 989/2023 e rettificato con DD 1189/2023; PE Regione Lazio trasmesso con nota Atac n. 48704 del 23 marzo 2023.

Il nuovo affidamento in house 2024-2027

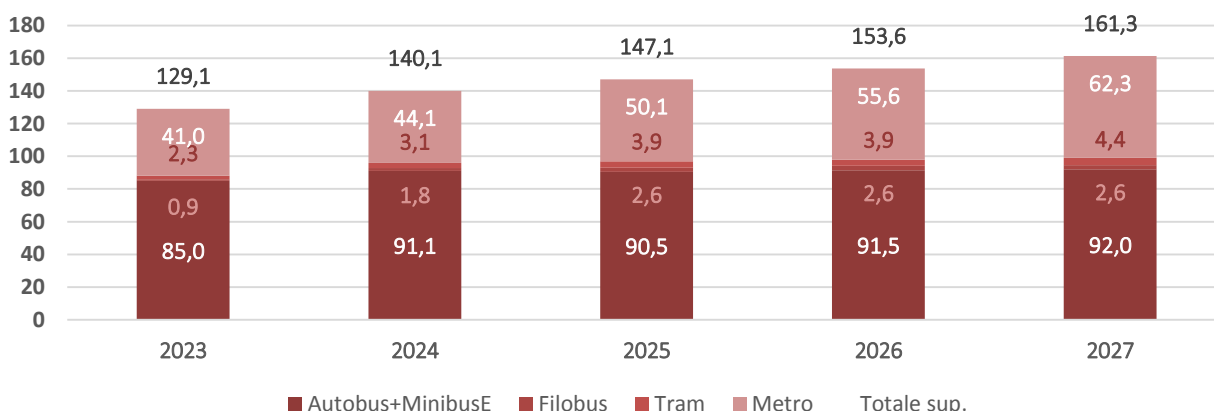
Con [DAC 159/2023](#) l'Assemblea Capitolina ha approvato la relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio di trasporto pubblico non periferico, individuando l'affidamento 'in house' con Atac quale migliore scelta sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza dell'investimento. Successivamente con [DAC 136/2024](#) sono state approvate le Linee Guida per la stesura del nuovo CdS.

Sotto il profilo quantitativo, la relazione prefigge l'obiettivo di raggiungere per il 2024 un Livello Adeguato di Servizio (LAS) sostanzialmente pari al programmato del 2022, aumentando progressivamente la produzione sulla rete di superficie di 1 mln di vett-km all'anno e della rete di metropolitane di oltre il 40% (Tavola 4.11).

Tale obiettivo è perseguito mediante l'aumento generalizzato della produzione sulle reti filobus e tram, con quest'ultima che beneficerà dell'inaugurazione di alcune nuove linee e dell'incremento sostanziale del servizio della metro C.

Confrontando i dati del servizio erogato nel 2023 con quelli di previsione del quadriennio 2024-2027 si evince che già dall'anno corrente Atac sarà chiamata a esprimere un servizio decisamente maggiore sia sulle metropolitane (+7,5%), sia sui bus (+7,2%): un obiettivo decisamente sfidante per l'azienda.

Tavola 4.11 Produzione Atac 2023-2027 (milioni di vett-km)



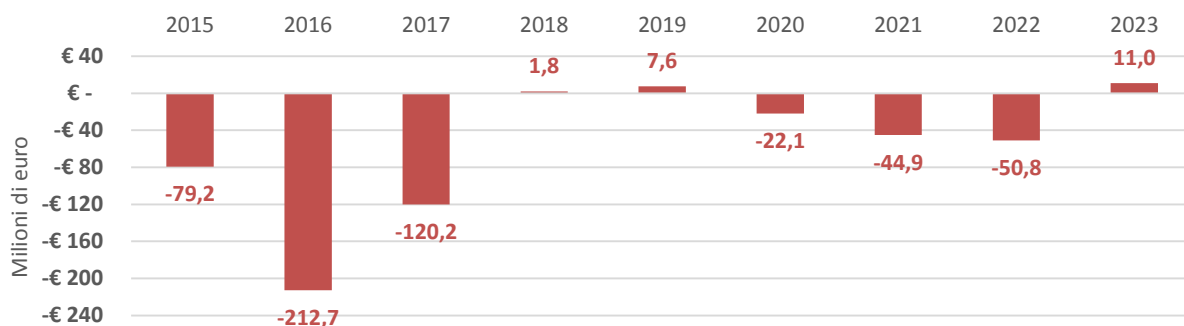
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU RAPPORTI DI PRODUZIONE ATAC (DATI 2023) E DAC 159/2023, DAC 136/2024 (DATI 2024-2027).

Bilancio 2023

Il bilancio di Atac per l'anno 2023 si è chiuso con un utile di 10,95 milioni di euro, in netto miglioramento rispetto al 2022 quando la perdita era stata di 50,8 milioni di euro (Tavola 4.12). Nel corso del 2023 l'azienda ha migliorato l'efficientamento dei propri costi e incrementato i ricavi delle vendite dei biglietti, che sono rimasti comunque a livelli inferiori al 2019.

Per quanto riguarda gli adempimenti derivanti dal concordato preventivo, Atac il 23 dicembre 2022 ha depositato il piano finale di riparto per il pagamento a saldo dei creditori chirografari: successivamente, il 18 luglio 2023, l'azienda ha presentato il rendiconto finale di esecuzione dei pagamenti, ottenendo l'archiviazione della fase concordataria il 30 novembre 2023.

Tavola 4.12 Andamento della chiusura di bilancio Atac



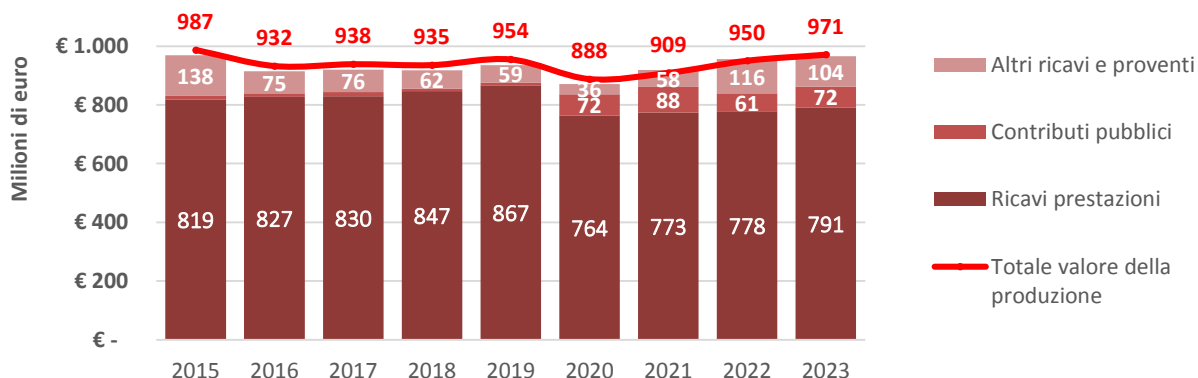
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI ATAC.

Valore di produzione

I ricavi complessivamente maturati da Atac nel 2023 (Tavola 4.13) ammontano a 970,5 milioni di euro, in crescita del 2,1% rispetto all'anno precedente. A guidare l'incremento è stato per massima parte l'aumento dei ricavi delle vendite e prestazioni, che hanno beneficiato del surplus sulle vendite dei titoli di viaggio pari a 215 milioni di euro, in aumento del 13,3% rispetto ai 189,8 milioni del 2022 ma comunque inferiori ai 272,8 milioni del 2019.

Aumentano anche i contributi pubblici, riferiti sostanzialmente alla chiusura di partite di giro dei contributi statali dell'epoca covid-19 e alle somme messe a disposizione dal Governo in contrasto all'aumento dei costi dell'energia. Un'altra voce modificata sostanzialmente è quella relativa al CdS con la Regione Lazio, che passa da 32,5 milioni di euro a 7,5, a causa della definitiva cessione del ramo ferroviario delle linee Roma-Lido e Roma-Civita Castellana-Viterbo.

Tavola 4.13 Andamento del valore di produzione Atac

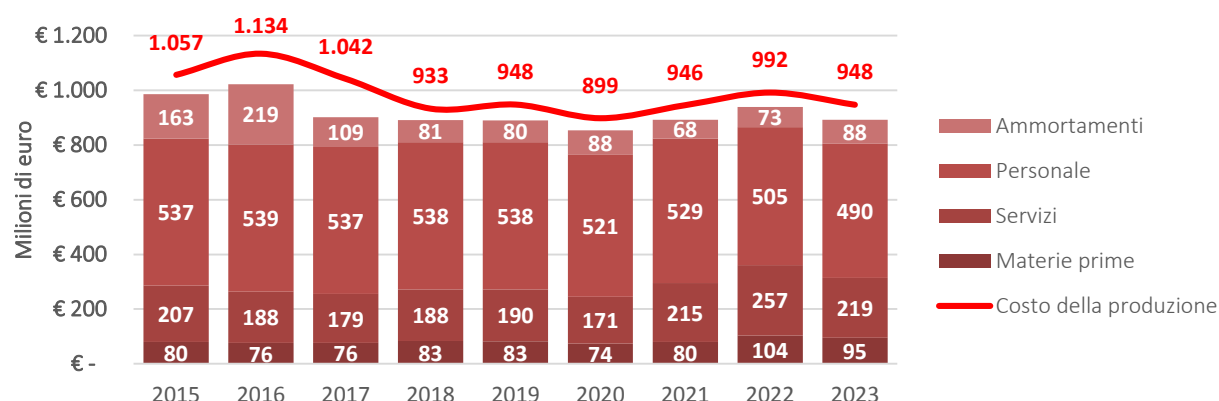


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI ATAC.

Costi di produzione

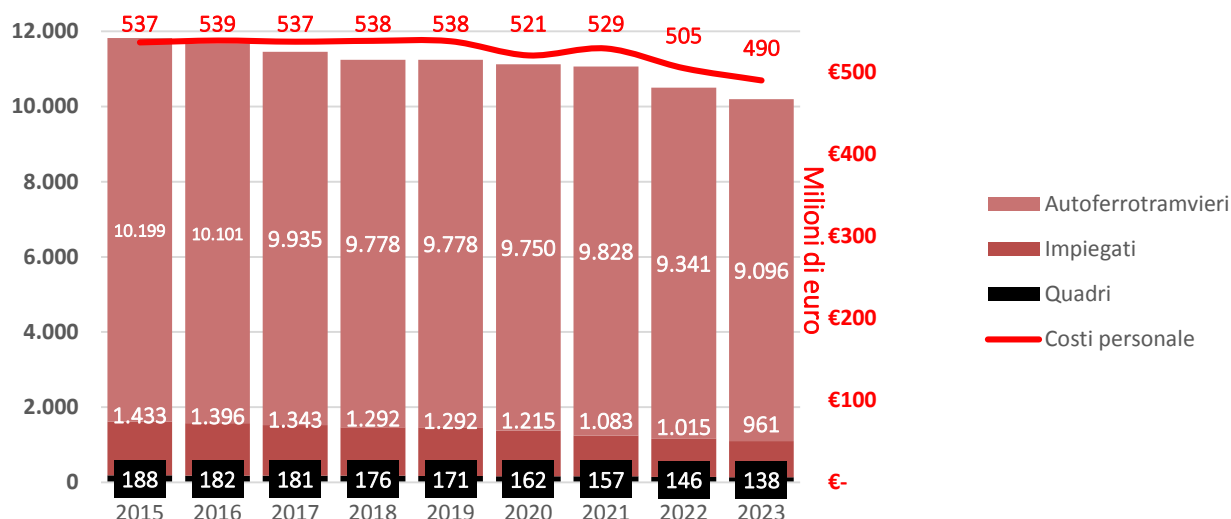
Le spese complessive per la produzione di Atac (Tavola 4.14) sono diminuite dai 992,2 €mln del 2022 a 947,7 del 2023 (-4,4%) grazie all'efficientamento dei costi del personale e alla riduzione delle spese legate alla fornitura dell'energia elettrica (assimilata all'interno della voce 'Servizi').

Tavola 4.14 Andamento del costo di produzione Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI ATAC.

Tavola 4.15 Andamento della forza lavoro media annua di Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI ATAC.

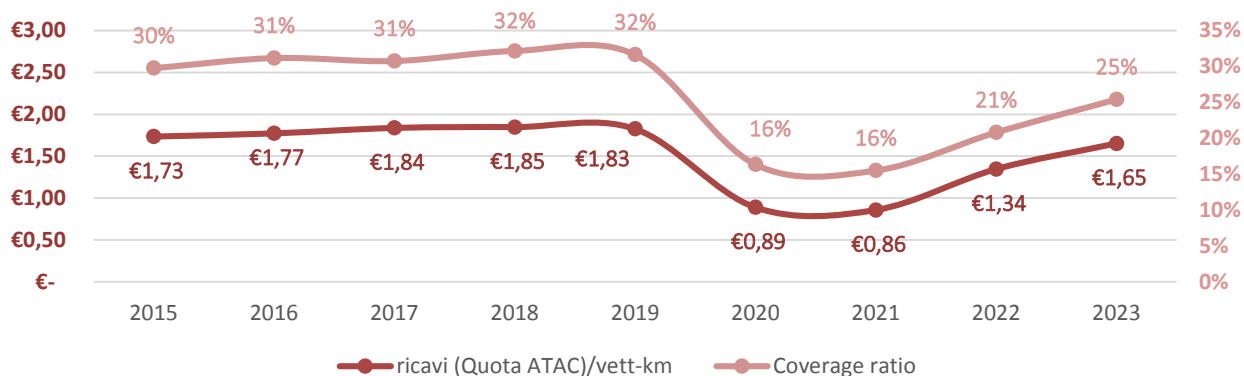
Complessivamente la forza lavorativa di Atac (Tavola 4.15) diminuisce dalle 10.531 unità del 2022 alle 10.225 del 2023 a causa delle cessazioni avvenute durante l'anno e compensate solo in parte dall'arrivo dei nuovi autisti, che aumentano dai 5.392 del 2022 i 5.423 del 2023.

Il perdurare del depauperamento delle forze aziendali pone l'azienda sotto evidenti difficoltà funzionali sia per quanto riguarda il servizio attuale, sia in prospettiva del prossimo rafforzamento della rete per il venturo Giubileo della Chiesa cattolica, motivo per il quale nel corso del 2024 sono state avviate diverse selezioni volte a potenziare le unità del personale viaggiante, ma anche di figure tecniche per recuperare il know-how aziendale.

Parametri e indici

Il complesso sistema normativo nazionale, incardinato sul [D.Lgs. 422/1997](#), impone ai 'contratti di servizio pubblico' la necessità di dimostrare l'equilibrio finanziario per i servizi svolti. In particolare, per i contratti di tipologia 'net cost', come quelli stipulati da Atac, i ricavi da traffico (tariffa) dovrebbero coprire almeno il 35% dei costi operativi (coverage ratio).

Tavola 4.16 Ricavi unitari da traffico e percentuale di copertura sui costi operativi Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU ELABORAZIONE SU DATI BILANCI ATAC.

Successivamente anche le Leggi di Stabilità [2012](#) e [2013](#) hanno posto tale rapporto ricavi/costi come parametro fondamentale per la ripartizione del [Fondo Nazionale Trasporti](#), riformato con [DL 50/2017](#). Infine la [DART 49/2015](#) ha richiesto che la determinazione del corrispettivo – a copertura del restante 65% dei costi – sia ottenuta mediante un Piano Economico Finanziario simulato, approvato con [DAC 136/2024](#) come allegato alle Linee Guida del nuovo CdS.

L’obiettivo del 35% non è stato raggiunto nel corso dell’attuale affidamento (Tavola 4.16), sebbene si sia giunti a valori molto prossimi (30/32%): durante la pandemia tale rapporto è crollato e attualmente non è stato ancora recuperato, sia per i lavori di manutenzione avviati nell’ultimo biennio sugli asset fondamentali della rete, sia per la messa a sistema dello smart working quale modalità consolidata di lavoro che riduce inevitabilmente gli spostamenti anche su mezzo pubblico.

L’evidente impossibilità di raggiungere l’obiettivo minimo del 35% nel breve/medio periodo rende necessaria una riflessione sulla sostenibilità economica dell’attuale struttura contrattuale di tipo ‘net cost’, che di fatto sposta le perdite tariffarie del servizio sui bilanci dell’azienda. A tal proposito si osserva che ATM Milano gode di un contratto in ‘gross cost’, mediante il quale il Comune assume su di sé i rischi commerciali, proteggendo così la propria società e l’integrità del servizio.

Qualità erogata (TPL Roma Capitale)

L’art. 26 comma 5 del CdS ha individuato l’Agenzia Roma Servizi per la Mobilità (RSM) quale ente esecutore dei controlli di qualità erogata. Sempre secondo il CdS, il monitoraggio della qualità erogata di Atac è articolato su 12 indicatori, a loro volta sviluppati in 51 variabili che contribuiscono con diversi pesi alla formazione del punteggio complessivo di qualità espresso in centesimi. Il valore attuale viene quindi confrontato con il valore di tolleranza, sotto il quale viene comminata la sanzione, e con il valore obiettivo, che rappresenta lo standard al quale tendere per il semestre in corso. La sanzione massima semestrale non può superare il 3% del corrispettivo nel periodo di competenza. La Tavola 4.17 riporta l’andamento degli indicatori di qualità erogata da Atac per i servizi di TPL di Roma Capitale nei vari anni.

Come è possibile apprezzare, l’entrata in vigore della [L. 27/2020](#) ha comportato la sospensione dell’applicazione delle penali per indicatori “Produzione di superficie”, “Produzione metro” e “Controllo evasione tariffaria” che pesano complessivamente per il 40% sul monitoraggio dal 23 febbraio 2020 al 31 marzo 2022: tale misura ha pertanto aumentato temporaneamente la qualità del servizio, congelando l’applicazione di buona parte delle penali. Solo a partire dal secondo semestre 2022 è stato possibile ripristinare la normale consuntivazione delle penalità.

Tavola 4.17 Indicatori di qualità erogata Atac (TPL Roma Capitale)

Indicatori qualità erogata	Articolo CdS	Peso	Tolleranza-Obiettivo	2019	2020	2021	2022	I sem 2023
PRODUZIONE DI SUPERFICIE								
regolarità superficie	27	15%	70% - 80%	53%	*61%	*63%	67%	66%
puntualità superficie			70% - 80%	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
PRODUZIONE METRO								
regolarità MA	28	15%	90% - 95%	98%	*99%	*99,1%	96%	93%
regolarità MB			90% - 95%	97%	*98%	*94,3%	86%	81%
regolarità MC			90% - 95%	94%	*99%	*97,8%	83%	86%
RETE DI VENDITA								
MEB	13	5%	90% - 95%	98%	99%	99%	98%	98%
POS			75% - 85%	n.d.	n.d.	95%	100%	100%
obliteratrici di bordo			80% - 90%	93%	92%	100%	98%	98%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA								
unità controllo ATAC	14-15	10%	80% - 90%	100%	100%	sospeso	100%	100%
unità controllo rete altri gestori			80% - 90%	97%	96%	sospeso	96%	95%
controllo stz metro			80% - 90%	100%	100%	sospeso	99%	100%
PRESTAZIONI ACCESSORIE								
ausiliari del traffico	17	2%	80% - 90%	96%	96%	88%	95%	96%
MANUTENZIONE STAZIONI								
lampade	18	10%	90% - 95%	90%	90%	87%	86%	88%
display variabili			90% - 95%	99%	98%	97%	95%	95%
diffusione sonora			95% - 98%	99%	99%	100%	99%	98%
bagni			70% - 80%	85%	86%	85%	83%	73%
ascensori			93,5% - 96,5%	73%	94%	92%	91%	93%
montascale			93,5% - 96,5%	50%	48%	57%	75%	73%
scale e tappeti mobili			93,5% - 96,5%	69%	95%	93%	91%	88%
pulizia stazioni			70% - 80%	85%	83%	80%	77%	84%
tornelli d'ingresso			85% - 95%	97%	97%	98%	97%	97%
MANUTENZIONE NODO TERMINI								
lampade	18	3%	90% - 95%	88%	90%	93%	92%	90%
display variabili			90% - 95%	100%	99%	100%	100%	99%
diffusione sonora			95% - 98%	100%	100%	100%	100%	100%
bagni			70% - 80%	97%	92%	97%	97%	89%
ascensori			93,5% - 96,5%	98%	97%	97%	96%	96%
scale e tappeti mobili			93,5% - 96,5%	99%	98%	91%	91%	93%
pulizia stazione			70% - 80%	89%	82%	93%	97%	96%
tornelli d'ingresso			85% - 95%	98%	100%	99%	98%	98%
MANUTENZIONE VEICOLI METRO								
avarie in linea metro	18	11%	80% - 90%	1%	1%	1%	1%	1%
lampade			95% - 97%	98%	98%	98%	99%	98%
annunciatore di fermata			70% - 80%	99%	100%	98%	100%	100%
portine			95% - 98%	100%	99%	100%	100%	100%
tabelle e avvisi			90% - 95%	100%	100%	100%	100%	100%
aeratori e condizionatori			90% - 95%	98%	100%	99%	98%	99%
pulizia treni			85% - 92%	94%	93%	92%	87%	88%
MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE								
capolinea	17	7,5%	60% - 70%	74%	74%	86%	88%	83%
aree di fermata			60% - 70%	59%	88%	91%	91%	92%
infrastrutture			60% - 70%	89%	88%	88%	93%	94%
MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE								
avarie in linea superficie	18	11%	80% - 90%	7%	*4%	*3%	3%	4%
indicatori alfanumerici			82% - 92%	92%	94%	94%	94%	95%
pulizia interna ed esterna			80% - 90%	95%	94%	93%	97%	99%
sedili			80% - 90%	97%	98%	96%	99%	100%
illuminazione interna			80% - 90%	91%	95%	93%	96%	95%
INFORMAZIONI AL PUBBLICO								
paline ordinarie e pensiline	33	7,5%	80% - 90%	99%	100%	100%	100%	100%
paline elettroniche e in rete			80% - 90%	100%	100%	99%	100%	100%
paline elettroniche leggibili			80% - 90%	96%	100%	97%	94%	93%

n.r. = indicatore non rilevato/non pubblicato.

(*) penali parzialmente o totalmente non applicate per effetto della L 27/2020 (inapplicabilità penali per minore servizio erogato dal 23/02/2020 al 31/03/2022).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

Qualità erogata (TPL Regione Lazio)

Atac ha gestito il servizio ferroviario delle ferrovie Roma-Lido e Roma-Civita Castellana-Viterbo fino al 30 giugno 2022, passandone l'esercizio a Cotral e Astral, mentre ha mantenuto la gestione della Termini-Centocelle.

Dal momento del passaggio, ovvero dalla pubblicazione della Carta Qualità dei Servizi resi (CQS) 2021 con dati 2020, Atac non ha più pubblicato i dati di qualità erogata della ferrovia Termini-Centocelle e, pertanto, risulta impossibile avere contezza della qualità del servizio erogato.

Qualità percepita e segnalazioni (TPL Roma Capitale)

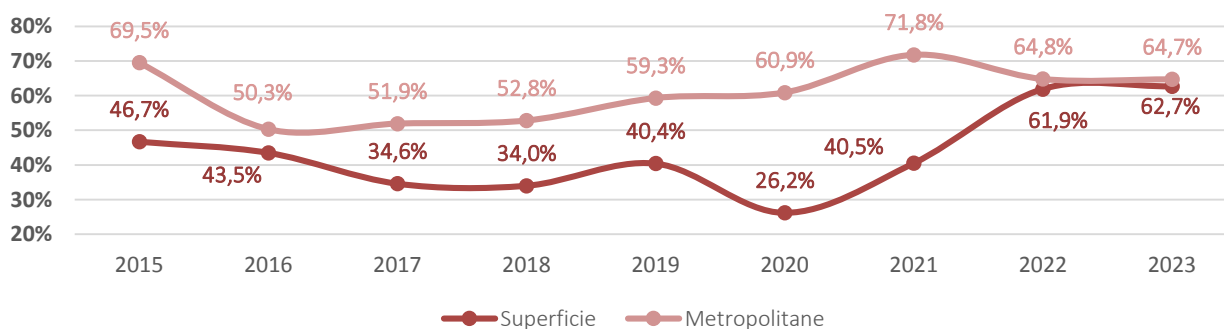
In accordo con il CdS, l'Agenzia RSM è l'organo incaricato alla rilevazione della qualità attesa e percepita del servizio di TPL erogato per conto di Roma Capitale da Atac e Roma TPL. In particolare, RSM cura la progettazione della metodologia e degli indici sulla base delle richieste del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti (DMST) di Roma Capitale, mentre le interviste sono materialmente svolte da società esterne individuate mediante gara di appalto.

Agli utenti è richiesto di esprimere un giudizio preliminare sui servizi prima dell'intervista e, successivamente, un giudizio finale più "consapevole" a seguito dell'indagine effettuata.

Complessivamente nel 2023, i voti assegnati agli utenti per i servizi TPL di Atac sono comparabili a quelli dell'anno precedente (Tavola 4.18).

Nel 2023 sono pervenute mediante il canale Atac@Risponde e la casella di posta certificata protocollo@cert2.atac.roma.it un totale di 34.431 segnalazioni sui servizi di TPL (Tavola 4.19), in forte diminuzione rispetto all'anno precedente, a causa della cessazione del bonus trasporti del 2022.

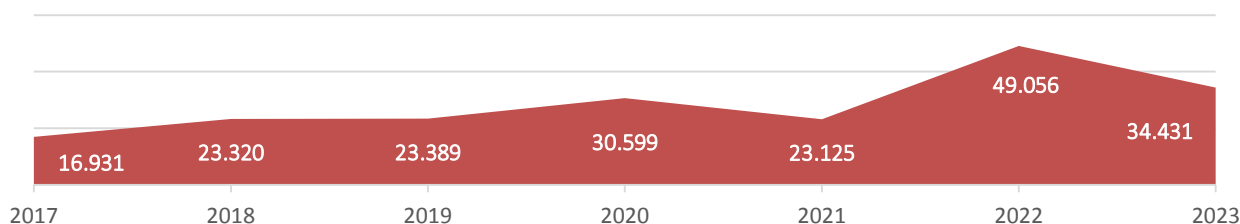
Tavola 4.18 Percentuale di utenti abbastanza/molto soddisfatti TPL ATAC



Nota: giudizio finale degli utenti, espresso a fine intervista.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

Tavola 4.19 Numero di segnalazioni ricevute da Atac (TPL Roma Capitale)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

4.3 La sosta di Atac

Inquadramento contrattuale

Atac gestisce per conto di Roma Capitale il sistema dei cosiddetti “servizi complementari al trasporto pubblico locale” consistente 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](#) e aveva validità dal 1° maggio 2020 al 3 dicembre 2021. Il CdS è stato successivamente esteso al 3 aprile 2022 con [DGCa 272/2021](#), al 31 dicembre 2022 con [DGCa 96/2022](#), al 31 marzo 2023 con [DGCa 453/2022](#), al 31 dicembre 2023 con [DGCa 107/2023](#), infine fino al 31 dicembre 2024 con [MGCa 93/2023](#). La Tavola 4.20 riporta la sintesi dell’affidamento.

Tavola 4.20 Inquadramento contrattuale dei servizi complementari al TPL gestiti da Atac

Ente Affidante	Servizi affidati	Atto di indirizzo		Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma Capitale	Servizi complementari al TPL	DAC 47/2012	03/12/2019	DGC 70/2020	03/12/2021	MGCa 93/2023	31/12/2024

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

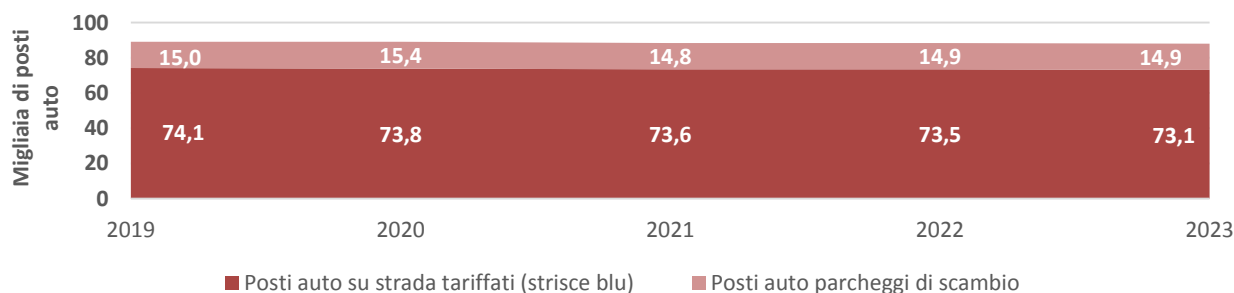
L’offerta di sosta del 2023

Nel 2023 Atac ha gestito mediamente 88.397 posti auto tariffati, in sostanziale stabilità rispetto agli anni precedenti (Tavola 4.21).

All’interno di questa offerta sono ricompresi anche i parcheggi di pertinenza delle ferrovie Roma-Lido e Roma-Civita Castellana-Viterbo e i parcheggi fuori sede stradale, elencati nell’allegato 3 del CdS: Partigiani, Trieste, Metronio e El Alamein. Di questi è attiva solo la area in superficie di Partigiani (80 posti auto) ed attualmente sono in corso i lavori di adeguamento dei piani interrati, mentre gli altri impianti sono chiusi.

Nel corso del 2024 l’offerta è aumentata grazie all’apertura del parcheggio di Annibaliano (268 posti), Conca d’Oro (198 posti) e alla riattivazione del settore B di Laurentina (225 posti). Nel breve periodo è attesa anche la riattivazione dell’area sotterranea di Partigiani (350 posti): altri interventi in città sono a cura di soggetti privati e non saranno integrati all’interno del sistema tariffario Metrebus.

Tavola 4.21 Offerta media di stalli gestita da Atac



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

Per ciò che concerne la sosta tariffata su strada l'offerta risulta sostanzialmente congelata da diversi anni. Si rammenta che l'attuale sistema della sosta tariffata su strada ha avuto origine dalla [DCC 46/1996](#), che ha introdotto per la prima volta i criteri per la determinazione e modulazione delle tariffe: tale metodologia ha trovato concreta applicazione con l'approvazione del primo PGU ([DCC 84/1999](#)), che ha individuato i primi ambiti territoriale della sosta tariffata. Successivamente, con ulteriori provvedimenti, l'offerta è cresciuta fino a raggiungere il massimo di 95.000 stalli nel 2007. Nel 2008 un ricorso mosso dal Codacons e altre associazioni dei consumatori, accolto con sentenza n. 5218/2008 del TAR del Lazio, ha imposto all'Amministrazione di ridefinire la disciplina della sosta tariffata ([DGC 257/2008](#) e [DGC 281/2008](#)). L'ultima riforma sostanziale del servizio è avvenuta con [DCC 54/2010](#) che ha introdotto alcune forme di agevolazione tariffaria e ha imposto che l'offerta di stalli non a pagamento nei vari ambiti territoriali fosse 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 ZTL.

In assenza di una riforma strutturale del settore, gli obiettivi del nuovo PGU ([DAC 21/2015](#)) sono rimasti inattuati e il sistema della sosta su strada è rimasto sostanzialmente invariato da più di 10 anni.

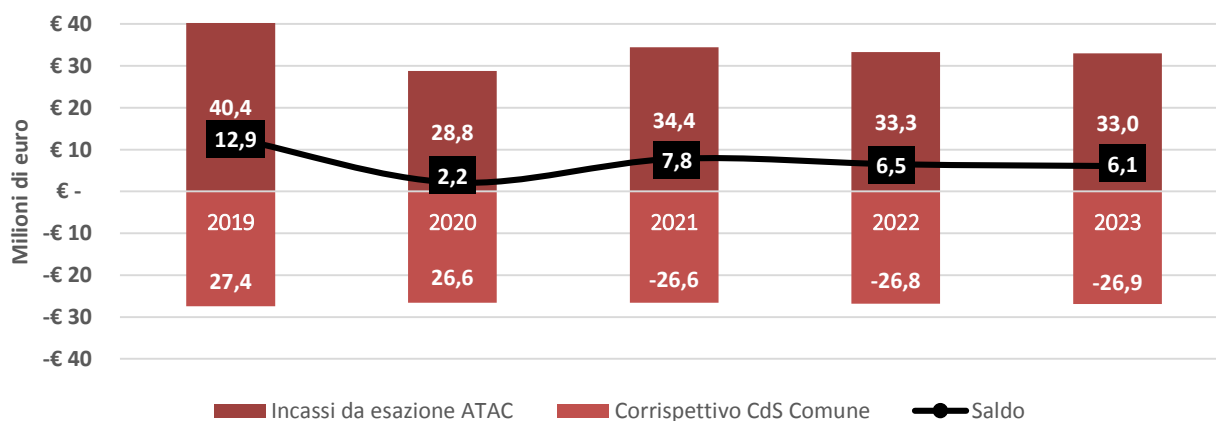
Dati economici

A differenza del CdS per il TPL – di tipo “net cost” per il quale Atac è titolare dei proventi da bigliettazione – il contratto per i servizi complementari è di tipo “gross cost”: Atac agisce in qualità di agente contabile esterno della riscossione per conto di Roma Capitale, amministrazione alla quale la municipalizzata versa gli introiti derivanti dall'esazione dei ticket e delle multe. Per tale servizio Atac riceve un corrispettivo omnicomprensivo e parametrato in base alla tipologia e al numero di stalli gestiti durante l'anno.

L'andamento del flusso cassa del 2023 risulta positivo per 6,1 €mln in favore a Roma Capitale, sebbene in flessione rispetto all'anno precedente (-6,1%) a causa del decremento degli introiti da tariffazione (Tavola 4.22). Tale riduzione delle positività, ormai stabilizzata dal post covid-19, si spiega col cambiamento strutturale delle abitudini di mobilità, derivante dal consolidarsi dello smart working e dal crescente numero di veicoli ibridi/elettrici esentati dal pagamento delle strisce blu.

Nel dettaglio, su 33 €mln incassati, la quasi totalità (32,3 €mln) è attribuibile alla sosta su strada e la parte residuale ai parcheggi di scambio (594€mila) e all'unico parcheggio fuori sede stradale attivo (79,8 €mila).

Tavola 4.22 Confronto tra gli incassi e la spesa per la gestione della sosta



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI ATAC.

Qualità erogata (Sosta Roma Capitale)

In analogia al contratto per i servizi di TPL, il monitoraggio della qualità erogata per la sosta è svolto ai sensi dell'art. 27 del CdS dall'Agenzia RSM. Il monitoraggio è composto da 8 indicatori a loro volta articolati in 13 voci con peso variabile: il valore consuntivato semestralmente delle singole voci è confrontato con un valore di tolleranza, al di sotto del quale scatta la sanzione, e con un valore obiettivo da perseguire costantemente. Di seguito nella Tavola 4.23 sono riportati i valori medi annui degli indicatori di qualità erogata.

Tavola 4.23 Indicatori di qualità erogata Atac (Sosta Roma Capitale)

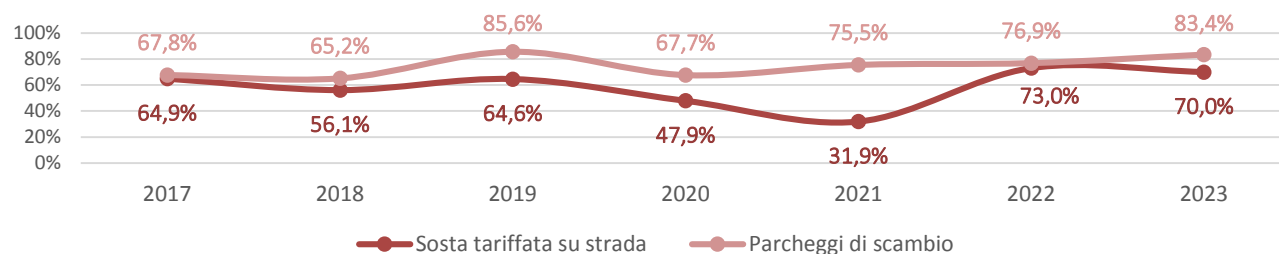
Indicatori qualità erogata	Peso	Tolleranza-Obiettivo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI								
funzionamento parcometri	20%	85% - 95%	95%	99%	100%	100%	100%	100%
RETE DI VENDITA								
punti vendita	15%	80% - 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
dematerializzato		80% - 90%	100%	90%	100%	100%	100%	100%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA								
controllo evasione tariffaria	10%	80% - 90%	99%	90%	99%	99%	100%	100%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE								
sosta tariffata	10%	75% - 85%	89%	85%	84%	91%	94%	91%
parcheggi di scambio		75% - 85%	97%	85%	91%	96%	98%	99%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO								
pulizia aree parcheggio	10%	80% - 90%	98%	98%	94%	100%	100%	97%
pulizia locali e servizi igienici		95% - 97%	97%	95%	98%	99%	99%	99%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO								
illuminazione parcheggi	15%	80% - 90%	91%	92%	87%	93%	96%	97%
ACCESSIBILITA' PARCHEGGI DI SCAMBIO								
barre	10%	80% - 90%	89%	94%	100%	100%	100%	100%
ascensori e scale mobili		80% - 90%	91%	78%	85%	90%	87%	68%
sistemi di pagamento		80% - 90%	81%	88%	97%	95%	99%	96%
VIGILANZA PARCHEGGI DI SCAMBIO								
vigilanza parcheggi	10%	80% - 90%	100%	100%	93%	99%	100%	100%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

Qualità percepita e segnalazioni (Sosta Roma Capitale)

L'Agenzia RSM svolge le indagini di qualità percepita al fine di rilevare, mediante un campione statisticamente significativo, la soddisfazione degli utenti fruitori del servizio. Il numero di utenti abbastanza/molto soddisfatti risulta piuttosto stabile per quanto riguarda la sosta su strada, che resta comunque superiore allo standard pre covid-19, e in crescita per i parcheggi di scambio (Tavola 4.24). Per quanto riguarda le segnalazioni, il numero di richieste ricevute è in linea con la media dell'ultimo quinquennio (Tavola 4.25).

Tavola 4.24 Percentuale di utenti abbastanza/molto soddisfatti della sosta a Roma



Nota: giudizio finale degli utenti espresso a fine intervista.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

Tavola 4.25 Numero di segnalazioni ricevute da Atac (sosta a Roma)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI ATAC.

4.4 Il TPL periferico

Inquadramento contrattuale e societario

Roma TPL scarl è una società consortile a responsabilità limitata costituitasi per la gestione della rete autobus “periferica” messa a gara nel 2004 ([DGC 1009/2004](#), modificata con [DGC 477/2005](#) e [DGC 800/2006](#)), e aggiudicata nel 2010 con [DGC 96/2010](#) per una durata complessiva dell’affidamento di 8 anni.

Nella fattispecie Roma TPL è una società consortile partecipata da COTRI scarl al 66,7% e da Umbria TPL e Mobilità spa al 33,3% e ha gestito, per conto di Roma Capitale, una rete di circa 100 linee per un servizio programmato di 30 milioni di vett-km pari a circa il 24% del servizio complessivamente programmato (cfr. [DAC 159/2023](#)).

Il CdS di tipo net-cost è scaduto il 31 maggio 2018 ed è stato prorogato di anno in anno (in particolare con DD 975/2018, DD 1070/2019, DD 1097/2020, DD 1220/2021, DD 1075/2022, DD 1557/2023, DD 1332/2024 del Dipartimento Mobilità fino al 26 ottobre 2024) e ha previsto, oltre alla gestione diretta del TPL, l’affidamento di 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 (Tavola 4.26).

Tavola 4.26 Inquadramento contrattuale dei servizi gestiti da Roma TPL

Ente Affidante	Servizi affidati	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma Capitale	TPL di superficie (c.d. "rete periferica") e attività accessorie	DGC 96/2010	31/05/2018	DD 1332/2024	26/10/2024

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI E ALLEGATO 11.6 DEL RENDICONTO DI GESTIONE DI ROMA CAPITALE.

Il nuovo affidamento

In previsione dell’originaria scadenza del contratto con l’attuale affidatario, l’Amministrazione Capitolina aveva proceduto con la pubblicazione di una prima gara (GUUE 2017/S 143-295705) successivamente ritirata a causa di alcuni errori materiali nel bando. Solo con [la seconda gara](#) (CIG 76902860C5 e CIG 7690337AD8) si è arrivati alla proposta di aggiudicazione dell’affidamento in due lotti (1 - est e 2 - ovest). Dopo alterne vicende che hanno visto l’esclusione di Trotta Bus Services spa, a seguito della contestazione di alcune irregolarità da parte dell’ANAC ([DD 208/2023](#)), il DMST ha formulato la proposta di aggiudicazione con [DD 346/2023](#).

A seguito dei due ricorsi presentati al TAR del Lazio da Busitalia Sita Nord (RG 6588/2023 e RG 6605/2023), arrivata seconda per la competizione di entrambi i lotti, il DMST ha confermato la sopraindicata proposta di aggiudicazione con [DD 718/2023](#). Successivamente i ricorsi sono stati ritirati (sentenze 16356/2023 e 16361/2023 della Sezione Seconda del TAR del Lazio) e, in data 27 dicembre 2023, sono stati firmati i verbali di avvio all’esecuzione dei due contratti in via d’urgenza (verbali prott. nn. QG 53431 e QG 53424/2023).

A decorrere da tale data sono cominciate le attività di subentro dei nuovi gestori, nell’ambito del periodo transitorio di 300 giorni concesso dal nuovo affidamento. In data 8 gennaio 2024 entrambi gli aggiudicatari hanno esplicitato e quantificato le proprie riserve sull’adeguatezza del corrispettivo, chiedendone l’incremento sulla base dell’indice NIC, fondando le proprie pretese sul protrarsi degli effetti della pandemia, sulle conseguenze del conflitto bellico in Ucraina e sul tempo trascorso dalla pubblicazione del bando all’aggiudicazione definitiva.

Il DMST ha notificato successivamente le proprie controdeduzioni, precisando per entrambi che le riserve non potevano essere accolte così come formulate dal punto di vista giuridico, avendo inserito negli atti di gara la clausola di revisione del prezzo sulla base dell'indice FOI a partire dal secondo anno contrattuale.

A seguito delle trattative inconcludenti, il DMST ha richiesto un parere all'Avvocatura Capitolina, ritenendo opportuno estendere un quesito all'ANAC nel corso del mese di maggio. In mancanza di un riscontro da parte dell'Autorità, il DMST ha ritenuto a giugno di soprassedere al parere richiesto, diffidando gli aggiudicatari ad ottemperare alle obbligazioni previste dall'affidamento.

In data 26 luglio 2024 il DMST ha proceduto, con [DD 1067/2024](#) integrata con [DD 1087/2024](#), all'avvio dei nuovi contratti di servizio per la gestione della rete bus periferica in due lotti, senza incrementi del corrispettivo chilometrico e con decorrenza dal 1° gennaio 2024. La Tavola 4.27 rappresenta l'attuale inquadramento contrattuale della rete bus periferica e attività accessorie.

Nel frattempo, in data 21 gennaio sono cominciate le attività di subentro nel lotto 1 – est e in data 8 agosto sul lotto 2 – ovest, concluse il 26 ottobre 2024 con la consegna di tutte le linee ai nuovi gestori del servizio.

Tavola 4.27 Inquadramento contrattuale rete bus periferica

Ente Affidante	Ente Affidatario	Servizi affidati	Contratto/Affidamento	
			Atto	Scadenza
Roma Capitale	ATI Autoservizi Troiani srl con Società Autolinee Pubbliche SAP arl	Lotto 1 est TPL di superficie (c.d. "rete periferica") e attività accessorie	DD 1067/2024 DD 1087/2024	31/12/2032
	ATI Bus International Service con Autoservizi Tuscia srl	Lotto 2 ovest TPL di superficie (c.d. "rete periferica") e attività accessorie	DD 1067/2024 DD 1087/2024	31/12/2032

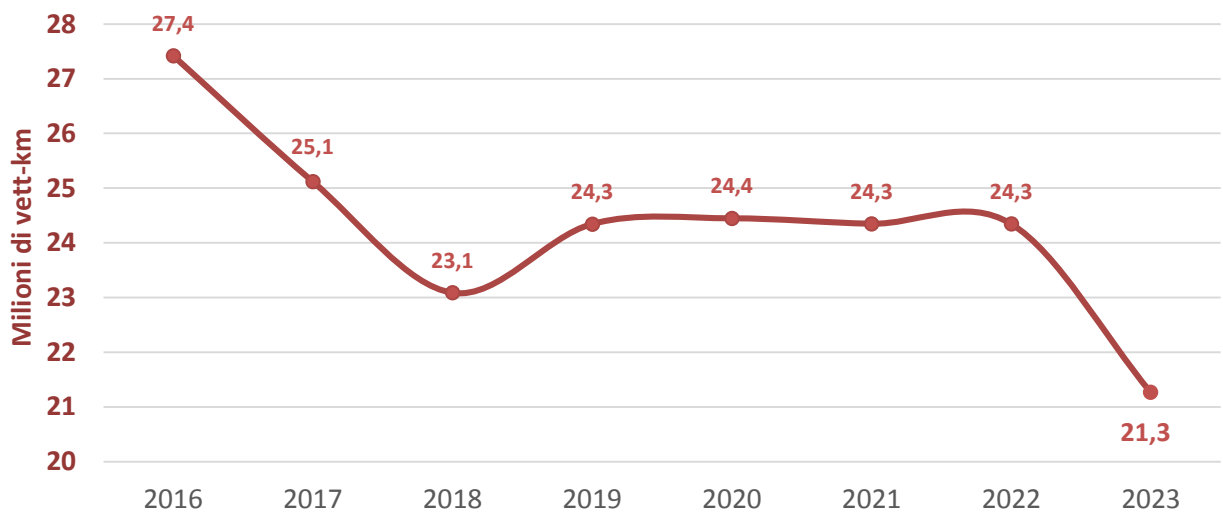
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DD 1067/2024 e DD 1087/2024.

Per ciò che concerne l'annualità 2023, oggetto della presente Relazione, si fa pertanto riferimento al solo servizio erogato da Roma TPL.

Produzione chilometrica del 2023

Nel corso del 2023 Roma TPL ha prodotto 21,3 mln di vett-km effettive, in forte diminuzione rispetto al 2022 (-12,3%) che era già ben al di sotto dei circa 30 mln di vett-km programmati (Tavola 4.28).

Tavola 4.28 Andamento generale della produzione di Roma TPL



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

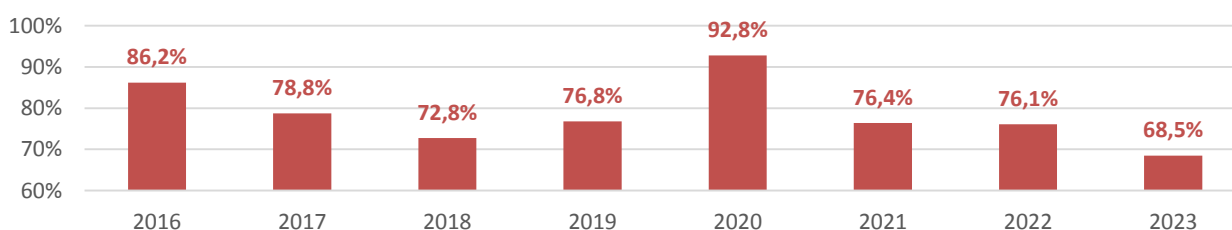
Tavola 4.29 Tabella delle cause per corse perse “giustificabili” di Roma TPL

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 CAPITOLATO SPECIALE ALLEGATO AL CDS ROMA TPL.

Per servizio effettivo è stato inteso quello realmente erogato alla cittadinanza, che differisce da quello per il quale è riconosciuto il corrispettivo chilometrico, che comprende anche le corse non erogate per cause “giustificate” elencate nella Tavola 4.29.

Considerando congiuntamente la produzione effettuata con il servizio richiesto all’azienda, fatta eccezione per il 2020, risulta evidente che negli ultimi anni la capacità produttiva di Roma TPL si sia ridotta con una forte contrazione del servizio reso nell’anno appena trascorso (Tavola 4.30).

Tavola 4.30 Rapporto servizio effettuato/programmato rete Roma TPL

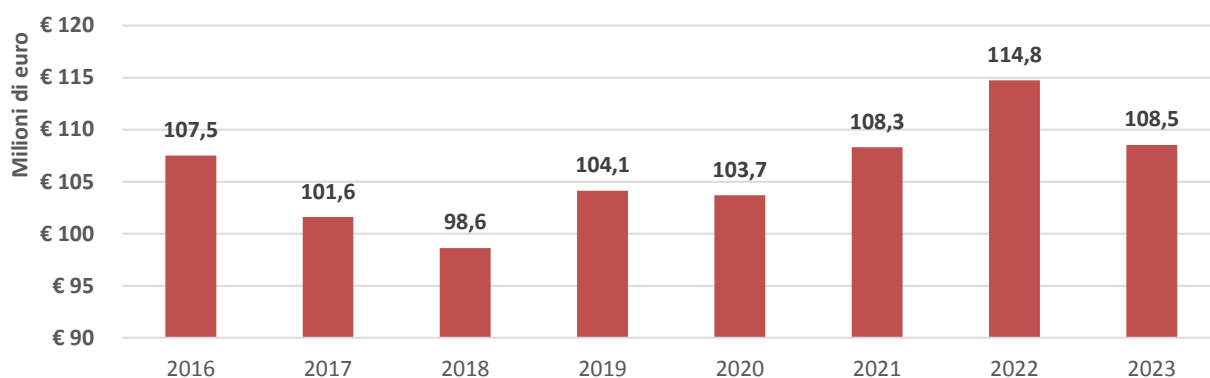
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

Dati economici

In ragione del tipo di società, un consorzio di aziende private, e di contratto accordato (net-cost, senza possibilità di ricevere introiti da bigliettazione), si riportano sinteticamente le sole informazioni inerenti alla spesa pubblica (corrispettivo da CdS) e agli introiti ricevuti a seguito della comminazione delle penali nei confronti dell’azienda.

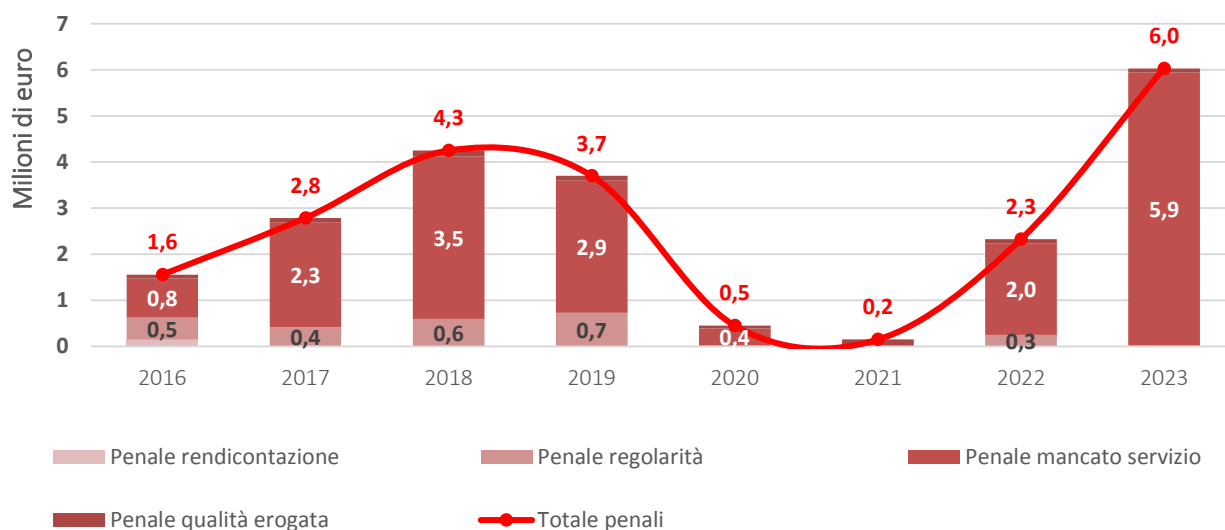
Nel 2023 Roma TPL ha ricevuto 114,8 €mln quale corrispettivo per il servizio, in flessione rispetto all’anno precedente del 5% a causa dei minori volumi erogati: parallelamente le penali sono triplicate rispetto all’anno precedente, soprattutto quelle legate al mancato servizio (Tavole 4.31 e 4.32).

Tavola 4.31 Andamento del corrispettivo riconosciuto a Roma TPL



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

Tavola 4.32 Andamento delle penali a Roma TPL



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

Qualità erogata

Il combinato disposto dei CdS tra Roma Capitale e Roma TPL e di Roma Capitale con RSM pone l'Agenzia RSM quale organo di supporto per la valutazione, in contraddittorio, dei parametri di qualità erogata.

La valutazione di Roma TPL è svolta trimestralmente su parametri diversi da quelli su cui è valutata Atac, rendendo non confrontabili le performance rese dalle due aziende. Inoltre, come visto, il CdS di Roma TPL prevede una penale per corse non effettuate e un rimborso delle corse non erogate per cause "giustificate" non contemplati nel CdS Atac. Questa situazione di disparità è stata superata solo con il nuovo affidamento del trasporto periferico, che allinea il monitoraggio della qualità in larga parte al sistema applicato ad Atac (cfr. art. 8 capitolato speciale [gara affidamento TPL periferico](#)). Nel 2023 la qualità del servizio erogato da Roma TPL è stata sostanzialmente paragonabile a quella del 2022 (Tavola 4.33).

Tavola 4.33 Indicatori qualità erogata Roma TPL

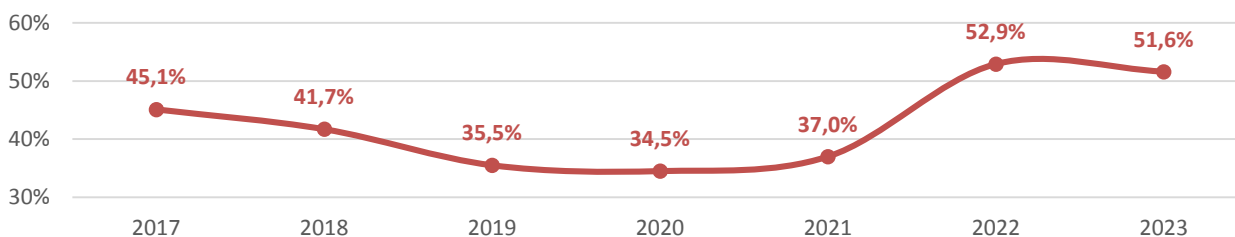
Indicatori qualità erogata	Obiettivo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sistema di informazione all'utenza									
indicatori Percorso	80%	97,3%	95,0%	92,3%	88,8%	91,0%	90,5%	85,8%	82,2%
cartelli informativi		78,0%	73,8%	71,5%	77,0%	74,0%	70,5%	85,0%	89,8%
sistema informativo multimediale		51,3%	42,5%	32,5%	32,3%	31,0%	20,8%	58,3%	54,0%
annuncio prossima fermata		93,3%	94,8%	92,3%	93,5%	94,3%	88,8%	86,8%	86,0%
media Sis. di inf. all'utenza			76,5%	72,3%	72,8%	72,7%	67,8%	79,0%	78,5%
Pulizia									
pulizia esterna	80%	80,0%	79,3%	77,8%	83,5%	82,7%	84,5%	83,0%	82,5%
pulizia interna		76,3%	79,0%	75,5%	84,0%	88,7%	91,3%	87,0%	83,3%
graffiti e scritte		76,3%	82,3%	79,5%	83,5%	88,0%	87,3%	83,3%	86,3%
carrozzeria		90,5%	88,5%	87,0%	90,0%	86,0%	91,3%	88,8%	84,5%
media Pulizia			81,5%	79,3%	84,8%	86,3%	88,3%	85,3%	84,0%
Confort di bordo									
illuminazione	80%	94,3%	92,8%	89,0%	89,3%	90,7%	88,5%	85,3%	84,3%
sedili		88,3%	85,8%	83,8%	91,8%	92,3%	95,5%	93,8%	91,3%
climatizzazione		98,5%	98,8%	94,0%	92,8%	89,0%	81,3%	65,5%	69,3%
validatori biglietti		95,8%	95,8%	94,8%	94,5%	92,7%	95,5%	93,3%	90,5%
media Confort di bordo			93,3%	90,8%	92,0%	91,3%	90,5%	84,5%	84,0%
Efficienza e sicurezza di bordo									
manutenzione programmata (esb_mp)	95%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
funzionamento knelling e rampa disabili (esb_kr)			99,9%	98,8%	98,9%	99,9%	95,3%	96,4%	96,9%
efficienza comandi posto disabili (esb_pd)			99,8%	100,0%	99,9%	99,6%	98,0%	94,3%	96,1%
media Efficienza e sic. a bordo			99,5%	99,8%	100,0%	98,3%	97,0%	97,8%	98,0%
Media qualità erogata			87,8%	85,5%	87,3%	86,7%	85,8%	86,5%	86,0%
PENALE QUALITÀ EROGATA		88.000	95.000	129.000	103.000	86.000	153.000	84.000	83.000

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

Qualità percepita

In analogia ad Atac, l'Agenzia RSM cura per conto di Roma Capitale la rilevazione della qualità attesa e percepita del servizio di TPL erogato sul territorio comunale. Nella rilevazione, comune ai servizi resi sia da Atac, sia da Roma TPL, è richiesto agli utenti di esprimere un giudizio preliminare sui servizi prima dell'intervista e, successivamente, un giudizio finale più "consapevole" a seguito dell'indagine effettuata.

Tavola 4.34 Percentuale di utenti abbastanza/molto soddisfatti Roma TPL



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DMST.

Rispetto ai trasporti gestiti da Atac, si evidenzia come alla ripresa del gradimento registrata nel 2022 sia seguita una fase di stabilizzazione con una lieve diminuzione e comunque al di sotto della soglia della sufficienza (Tavola 4.34).

A conclusione si evidenzia come nei 14 anni di gestione della rete bus periferica da parte di Roma TPL non sia mai stata redatta e pubblicata la Carta Qualità relativa ai Servizi resi (CQS), obbligatoria per l'art. 8 della [L. 27/2012](#).

Per il 2024 è atteso che i nuovi gestori Troiani/SAP e BIS/Tuscia ottemperino a questo obbligo di legge, essendo le CQS previste anche dai contratti di servizio.

4.5 Roma Servizi per la Mobilità

Inquadramento contrattuale e societario

Roma Servizi per la Mobilità srl è un'azienda che supporta Roma Capitale in materia di pianificazione, progettazione, attuazione e gestione di infrastrutture, tecnologie e servizi per la mobilità, inclusi i servizi di informazione della mobilità. Tali prestazioni sono ripartite nei [disciplinari tecnici](#) che compongono l'attuale CdS ([DGCa 460/2023](#)), approvato secondo gli indirizzi definiti con [DAC 64/2023](#) e riportati in Tavola 4.35:

- 1 Pianificazione, ingegneria, investimenti e finanziamenti internazionali;
- 2 Regolazione e monitoraggio dei servizi di trasporto e dei servizi complementari;
- 3 Sistema integrato di controllo del traffico;
- 4 Servizi per la mobilità pubblica e privata;
- 5 Supporto al servizio di trasporto per la mobilità delle persone con disabilità;
- 6 Trasporto scolastico.

Tavola 4.35 Inquadramento contrattuale dei servizi erogati da RSM

Ente Affidante	Servizi affidati	Atto di indirizzo	Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
			Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma Capitale	Servizi affidati	DAC 64/2023	DGCa 460/2023	31/12/2025	-	-

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

I primi cinque disciplinari sono stipulati con il DMST, mentre la gestione del trasporto scolastico è attuata in relazione alle esigenze del Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione professionale. Tra le attività affidate si rammenta il ruolo di agente contabile delle tariffe applicate ai bus turistici/gran turismo e al servizio “[Car Sharing Roma](#)”, per il quale RSM incassa i proventi in nome proprio ma per conto di Roma Capitale, che quindi resta titolare degli introiti. Al netto delle attività già affidate, il CdS sottolinea che ogni struttura dell'Amministrazione Capitolina può richiedere a RSM ulteriori prestazioni anche non rientranti tra quelle analiticamente individuate nei singoli disciplinari tecnici, in coerenza con gli stanziamenti presenti negli strumenti di programmazione dell'ente.

Con [DAC 62/2023](#), l'Assemblea Capitolina ha proceduto alla modifica dello statuto della società, inserendo il seguente capoverso:

“[RSM] assicura la pianificazione, progettazione ed attuazione di metropolitane e in generale di sistemi di trasporto rapido di massa quali, a titolo esemplificativo, sistemi a fune, corridoi, sistemi di trasporto pubblico in sede propria e marciapiedi mobili orizzontali [...]”

Tale modifica è stata predisposta con lo scopo di affidare ad RSM, nel prossimo futuro, i compiti attualmente svolti da Roma Metropolitane srl (società in liquidazione).

Attività svolte nel 2023

Nel corso del 2023 RSM ha supportato Roma Capitale nelle seguenti attività afferenti ai disciplinari tecnici:

- Sviluppo di 80 progetti e studi di traffico attuativi del nuovo PGU e del PUMS;
- Progettazione e realizzazione delle nuove aree pedonali/isole ambientali nelle zone di: Aventino, Casal Bertone, Ostia Antica, Quadraro Vecchio, Casal Monastero. Verifiche di dettaglio della nuova isola ambientale di Fonte Meravigliosa, attualmente in realizzazione;

- Interventi puntuali di modifica dello schema di circolazione veicolare all'accesso dell'ospedale Gemelli e di piazza Pio XI;
- Elaborazioni afferenti al Centro di Competenza sulla Sicurezza Stradale di RSM, per fornire informazioni utili ai municipi, al DMST e alla Consulta Cittadina sulla Sicurezza Stradale, Mobilità Dolce e Sostenibilità;
- Progettazione di 7 "strade scolastiche", per la riorganizzazione della viabilità antistante ai plessi scolastici;
- Attuazione del Piano Capitolino della Mobilità Elettrica 2017-2020, mediante il supporto a Roma Capitale nelle fasi autorizzatorie delle nuove colonnine di ricarica dei veicoli: nel 2023 sono state presentate 181 istanze, di cui 126 approvate in sede di conferenza dei servizi;
- Attuazione dei progetti europei e di distribuzione urbana delle merci: USER-CHI, E-SMARTEC, ULaaDS, Move21;
- Partecipazione ai tavoli tecnici del PUMS di Città Metropolitana e supporto nella redazione del Piano delle Merci e della Logistica Sostenibile (PMLS) di Roma Capitale;
- Analisi periodiche dell'andamento della mobilità, avviate a marzo 2020 e tutt'ora in corso;
- Studio trasportistico sugli effetti della ZTL Fascia Verde, rispetto a diversi scenari d'interdizione delle classi di emissione veicolari;
- Piano di gestione dell'evento Formula-E edizione 2023;
- Redazione dei progetti di fattibilità tecnico-economica relativi alla messa in sicurezza delle fermate del TPL;
- Ristrutturazione del TPL di superficie in relazione agli interventi in corso sulla viabilità in vista del Giubileo;
- Monitoraggio dei servizi di TPL, quantità prodotta e qualità erogata;
- Attività di supporto al DMST relativi alle 4 tramvie: TVA, Togliatti, Tiburtina e Termini-Tor Vergata;
- Analisi di scenario, studi e ricerche di settore, tra cui il Rapporto Annuale sulla Mobilità di Roma Capitale;
- Monitoraggio della qualità percepita dei servizi alla mobilità (customer satisfaction);
- Indagini sulle abitudini di mobilità scolastica;
- Reportistica sugli esiti delle domeniche ecologiche;
- Gestione dei rapporti con i Mobilty Manager aziendali e scolastici;
- Supporto al DMST nella gestione e attuazione del piano per lo sviluppo della ciclabilità PNRR;
- Campagne di comunicazione relative ai diversi progetti gestiti;
- Supporto alla mobilità scolastica, analisi delle esigenze della popolazione e ripianificazione o riprogettazione delle linee TPL e dei servizi dedicati;
- Attività ulteriori non ricomprese nel CdS.

Focus sulla riforma locale del settore della sharing mobility

Nel corso del 2023 l'Agenzia RSM ha supportato Roma Capitale nella regolarizzazione della sperimentazione dei servizi di sharing dei monopattini e delle biciclette a pedalata assistita.

La Giunta Capitolina ha approvato le nuove linee guida per lo svolgimento dei servizi di monopattini ([DGCa 225/2022](#)), biciclette ([DGCa 315/2022](#) modificata e integrata dalla [DGCa 103/2023](#)), automobili e scooter ([DGCa 102/2023](#)), ponendo le basi per uno sharing maggiormente diffuso in periferia e in accordo con la necessità di un maggior decoro del centro storico.

Monopattini

Le attività di selezione dei 3 nuovi operatori sono state avviate il 23 agosto 2022 con [DD 789/2022](#) che ha approvato [l'avviso pubblico per la selezione dei nuovi operatori](#), proseguendo con la [nomina della commissione aggiudicatrice](#) (DD 979/2022) e la sostituzione di alcuni profili in corso d'opera: con [DD 1384/2022](#) è stata [modificata la commissione aggiudicatrice](#), mentre con [DD 1399/2022](#) è stato [sostituito il segretario verbalizzante](#).

L'attività legata al rimpasto della commissione aggiudicatrice ha determinato, nel corso del 2023, la necessità di prorogare al 31 marzo i precedenti operatori (DD 1403/2022), proroga ulteriormente protratta al 31 maggio con [DD 370/2023](#) (che ha contestualmente [allungato i lavori di commissione fino al 30 giugno](#)).

Con [DD 597/2023](#) è stato possibile [chiudere i lavori della commissione aggiudicatrice](#). Successivamente con due proroghe tecniche supplementari, necessarie all'implementazione del servizio da parte dei nuovi operatori, ([DD 729/2023](#) per proroga [fino al 31 luglio](#) e [DD 878/2023](#) per proroga [al 31 agosto](#)) è stato possibile avviare il servizio con le nuove modalità.

A decorrere dal 1° settembre sono autorizzati ad operare con i propri monopattini sul territorio di Roma Capitale gli operatori Lime, Dott e Bird. Tra gli elementi di novità più rilevanti si segnalano i [pacchetti gratuiti di corse riservati agli abbonati Metrebus](#), che vengono rinnovati per ciascun mese di validità dell'abbonamento. Tutte le informazioni relative ai monopattini sono disponibili sul [portale dedicato di Roma Mobilità](#).

Biciclette a pedalata assistita

Le attività di selezione dei 3 nuovi operatori sono cominciate il 14 settembre 2022, con [DD 837/2022](#) che ha approvato [l'avviso pubblico per la selezione dei nuovi operatori](#), proseguendo con la [nomina della commissione aggiudicatrice](#) (DD 1162/2022) e [l'apertura delle offerte il 21 novembre 2022](#).

Dopo la [proroga concessa ai lavori della commissione](#) (DD 1397/2022) è stato appurato che nessuna delle offerte presentate rispettava il vincolo di peso massimo di 30 kg per bici previsto dalle nuove linee guida. Constatate le esigenze del mercato, la Giunta con [DGCa 103/2023](#) ha integrato il nuovo regolamento del bike sharing ([DGCa 315/2022](#)) eliminando il vincolo di peso e indicando un [nuovo avviso pubblico](#) (DD 585/2023) e nominando con DD 771/2023 la commissione aggiudicatrice.

Il 20 settembre 2023 sono state [aperte le buste con le offerte](#) e a decorrere dal 1° novembre sono autorizzati ad operare con i propri monopattini sul territorio di Roma Capitale ([DD 1209/2023](#)) gli operatori [Lime e Dott](#).

In attesa della nuova assegnazione del servizio il DMST aveva proceduto con [DD 1403/2022](#) alla proroga fino al [31 marzo 2023](#) del servizio ai precedenti operatori, ulteriormente estesa al [31 luglio](#) con [DD 376/2023](#), quindi al [30 settembre](#) con [DD 859/2023](#), infine al 31 ottobre con DD 1137/2023.

Car e scooter sharing

Rispetto agli altri vettori, il servizio di scooter e automobili in sharing è ancora gestito dal regolamento sperimentale con [DGCa 338/2020](#) e affidato con [Manifestazione d'Interesse del 18 febbraio 2020](#), che ha concesso l'esecuzione del servizio fino al 31 dicembre 2022. Successivamente con [DD 16/2023](#) il servizio è stato prorogato fino al [31 marzo 2023](#), con [DD 375/2023](#) fino al [30 giugno 2023](#), con [DD 728/2023](#) fino al [31 agosto 2023](#), quindi con [DD 1037/2023](#) la sperimentazione è stata prorogata fino alla data di entrata in esercizio dei nuovi Operatori.

In sintesi, lo sharing di Roma Capitale attualmente segue il quadro regolatorio riportato nella Tavola 4.36.

Tavola 4.36 Inquadramento dei servizi di sharing mobility

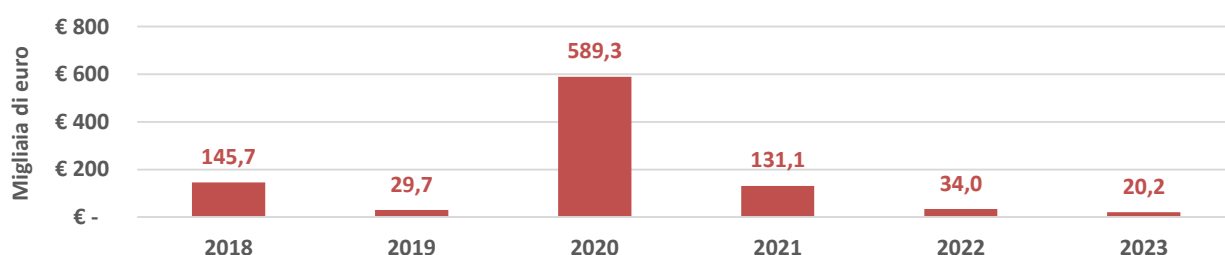
Servizio	Linee guida	Manifestazione di interesse	Scadenza	Proroga	Scadenza
Car/Scooter	DGCa 338/2020	Avviso pubblico del 18/02/2020	31/12/2022	DD 1037/2023	A subentro
Bike	DGCa 315/2022 DGCa 103/2023	DD 585/2023	31/10/2026	-	-
Monopattino	DGCa 225/2022	DD 789/2022	31/08/2026	-	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI E AVVISI PUBBLICI DI ROMA CAPITALE.

Bilancio 2023

Il bilancio di RSM nel 2023 si è chiuso in leggero attivo, in analogia all'anno precedente (Tavola 4.37).

Tavola 4.37 Andamento della chiusura di bilancio RSM

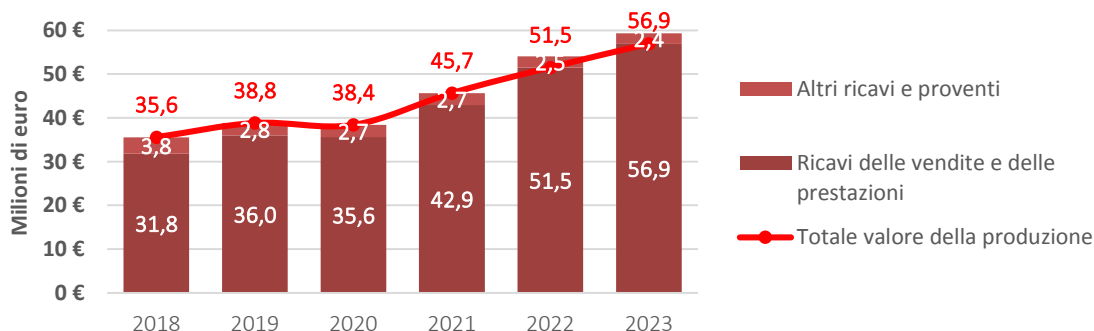


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RSM.

Valore di produzione

La maggior parte dei ricavi di RSM sono rappresentati, storicamente, dalle prestazioni erogate nel perimetro del CdS: nel 2023, tuttavia, i ricavi aumentano complessivamente del 10%, in relazione ai maggiori ricavi derivanti da altri servizi d'ingegneria non previsti dal CdS (Tavola 4.38).

Tavola 4.38 Andamento del valore di produzione RSM

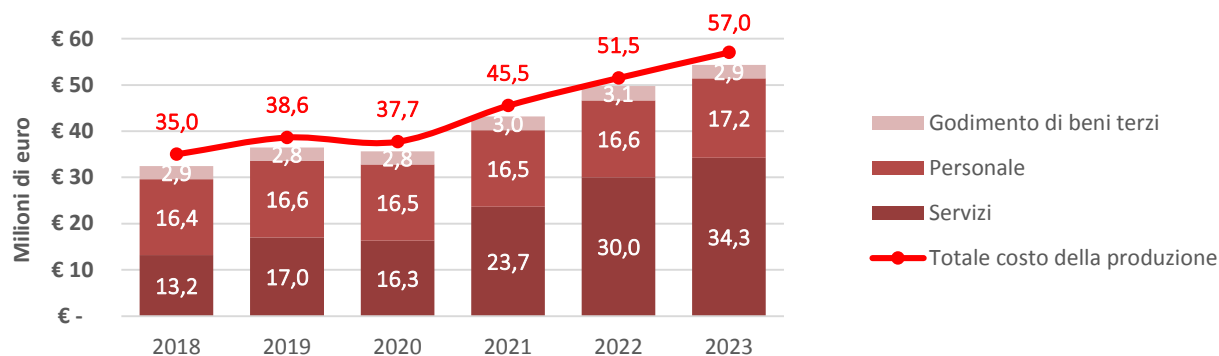


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RSM.

Costi di produzione

Parimenti ai ricavi, anche le spese correnti risultano in crescita rispetto al 2022 (Tavola 4.39), con la voce "Servizi" che da sola cumula più della metà dei costi della produzione. Di questi, quasi il 90% è spiegato dalle prestazioni tecniche rese a vario titolo da RSM nei confronti di Roma Capitale.

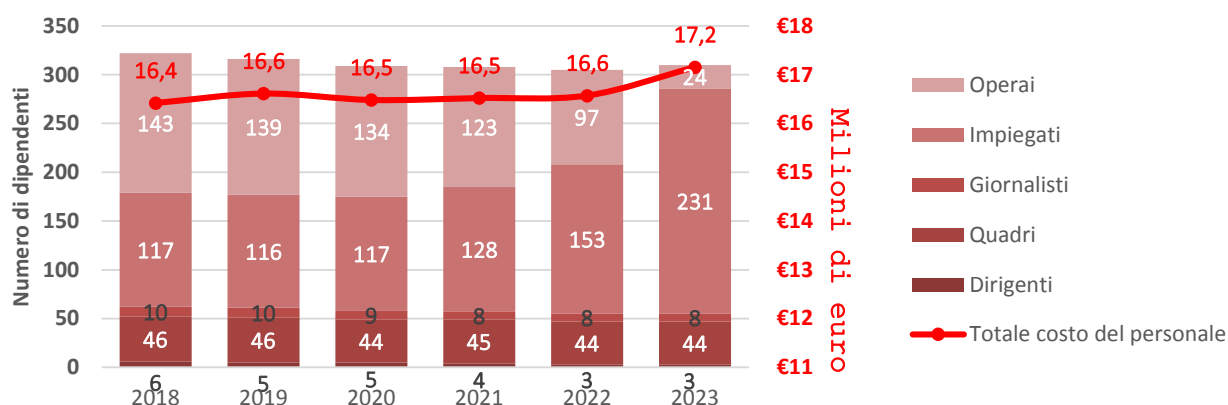
Tavola 4.39 Andamento del costo di produzione RSM



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RSM.

La forza lavorativa dell'azienda risulta in costante e leggera diminuzione da anni: la forza lavorativa media nel 2023 è stata paragonabile al 2022, ma i costi sono aumentati del 3,6% in forza degli scatti di carriera di circa 70 operai (Tavola 4.40).

Tavola 4.40 Andamento dalla forza lavoro media annua di RSM



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RSM.

Qualità percepita e segnalazioni

L'Agenzia RSM è sottoposta da Roma Capitale alle indagini di customer satisfaction e al controllo di indicatori di performance (KPI) condivisi con i dipartimenti competenti. Il combinato disposto del quadro normativo nazionale e del ruolo strumentale della società, non pone RSM sotto l'obbligo di adottare la CQS, anche in coerenza con il Regolamento Capitolino sul Controllo Analogico (DAC 64/2023). Gli esiti delle indagini sono comunque pubblicati [nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente"](#).

Osservando gli indicatori di soddisfazione complessiva (CSI), si registra che i servizi erogati al pubblico sono complessivamente giudicati soddisfacenti dagli utenti (Tavola 4.41): in particolare per il 2023 l'unico servizio insoddisfacente per la maggior parte degli utenti è stato il sistema d'informazione e comunicazione costituito dalle paline elettroniche, il sistema video-sonoro nella metropolitana, ma anche volantini e brochure distribuiti in occasione di particolari eventi. Il servizio è legato anche a sistemi di Atac, come l'account Twitter @InfoAtac che nel 2023 contribuisce con un voto di 74/100 alla varietà di canali sui quali si base parte della valutazione.

Tavola 4.41 Percentuale di utenti soddisfatti servizi al pubblico RSM

CSI complessivi Servizi al pubblico	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sportello al pubblico	n.d.	90	91	86	85	93
Sportello online	n.d.	68	71	70	67	68
Contact center	n.d.	84	81	88	78	81
Car sharing (cittadini)	n.d.	n.d.	72	81	71	67
Car sharing (aziende)	n.d.	n.d.	67	77	76	73
Servizio riservato scolastico	81	83	82	81	80	81
Servizio individuale persone con disabilità	79	85	85	85	80	82
Sistema semaforico	55	65	65	61	64	65
Pannelli a messaggio variabile	61	65	67	63	66	66
Sistema di informazione e comunicazione	52	60	64	63	55	55

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

4.6 Autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC)

Gli autoservizi pubblici non di linea sono un sistema di trasporto individuale o collettivo delle persone che svolge una funzione integrativa al TPL ed è effettuato, a differenza del TPL, su richiesta dei trasportati in modo continuativo o periodico su itinerari e orari stabiliti liberamente.

A Roma tale servizio è normato da un apposito regolamento ([DAC 51/2021](#), in ultimo modificato da [DAC 100/2023](#)) in coerenza con la normativa regionale ([LR 58/1993](#)) e nazionale ([L. 21/1992](#)). In città al 2022 sono autorizzate 7.701 licenze taxi e 993 NCC (cfr. [Rapporto ART "Servizi non di linea"](#)), le cui funzioni amministrative sono gestite prevalentemente dall'Agenzia RSM per conto di Roma Capitale nell'ambito dell'attuale CdS. Inoltre, con [OS 59/2023](#), il sindaco ha autorizzato l'adesione alle turnazioni integrative (c.d. "seconde guide") e con [DGCa 128/2023](#) e [DGCa 353/2023](#) l'Amministrazione ha autorizzato l'immatricolazione di 40 più 25 veicoli di riserva al servizio.

Per far fronte al crescente gap tra la domanda e l'offerta di trasporto, soprattutto in vista del Giubileo 2025, il [DL 104/2023](#) (cd "decreto asset") convertito in [L. 136/2023](#), è intervenuto prevedendo la possibilità per i Comuni di incrementare le licenze fino al 20% rispetto all'attualità.

Con [DGCa 253/2024](#) l'Amministrazione ha avviato la procedura per l'incremento di 1.000 licenze taxi, approvando con [DGCa 287/2024](#) le linee d'indirizzo per la redazione del bando che è stato avviato il [2 settembre 2024](#) ([DD 1201/2024](#)). Il 18 ottobre la commissione nominata con [DGCa 372/2024](#) ha approvato l'elenco dei candidati ammessi e ammessi con riserva ([DD 1433/2024](#)) e degli esclusi ([DD 1432/2024](#)). Dopo gli esami orali verrà stilata la graduatoria definitiva per il rilascio delle licenze.

Per rafforzare ulteriormente il servizio l'Amministrazione ha autorizzato l'immatricolazione di 79 veicoli di riserva al servizio taxi ([DGCa 374/2024](#)) e per garantire un'adeguata remunerazione ha disposto l'aggiornamento del tariffario per taxi e NCC ([DGCa 478/2023](#)).

Sotto il profilo della qualità, il servizio è erogato uniformemente alla cittadinanza secondo i principi della CQS ([DGC 1405/1999](#)) e del codice di comportamento ([DGCa 3/2014](#)).

Per ulteriori informazioni e riferimenti normativi si rimanda alla pagina dedicata del sito di Roma Capitale: "[NCC - Taxi e Botticelle per i gestori > Tariffario, Regolamento, Codice di Comportamento e Normativa](#)".

4.7 Roma Metropolitane

Inquadramento contrattuale e societario

Roma Metropolitane srl (di seguito: RMMetro) è una società controllata al 100% da Roma Capitale costituita con [DCC 97/2004](#) (e ssmmii contenute nella [DCC 182/2004](#)) a seguito dell'acquisizione da parte del Comune della SOM srl (Servizi Operativi per la Mobilità, società precedentemente controllata dalla STA spa, ex Società Trasporti Automobilistici che svolgeva le funzioni di agenzia per la mobilità comunale). L'azienda svolge il ruolo di società di progettazione e stazione appaltante per le nuove linee della metropolitana, nonché per i sistemi di trasporto innovativi a capacità intermedia (i c.d. corridoi filoviari della mobilità EUR Laurentina-Tor Pagnotta-Trigoria e EUR-Tor De' Cenci).

I rapporti tra RMMetro e Roma Capitale sono stati storicamente regolati dalla convenzione approvata con [DCC 1/2005](#), che è stata sostituita da un CdS ([DAC 148/2018](#)) con il contestuale affidamento di nuovi incarichi di seguito elencati:

- Linea C (sia costruenda tratta T3, sia project review tratta T2);
- Linea B1, ponte ciclopeditonale sull'Aniene e completamento dell'accesso alla stazione Jonio;
- Corridoi filoviari (prolungamento corridoio Laurentina a Trigoria);
- Potenziamento sistema alimentazione elettrica Linea B e deposito Magliana;
- Linea D e prolungamento linea B Rebibbia-Casal Monastero (Gestione e responsabilità del procedimento e del contenzioso);
- Funivia Casalotti-Battistini;
- Funivia EUR Magliana-Villa Bonelli;
- People mover Jonio-Porta di Roma;
- Filovia Ponte Mammolo-S. Andrea (1° fase funzionale fino a Fidene);
- Interventi diffusi per aumentare l'accessibilità;
- Progettazione speciale indagini e supporti per progetti PUMS;
- Sostituzione deviatore Malatesta MC;
- Parcheggi POR: Anagnina, Villa Bonelli, Ponte Mammolo, Annibaliano e Conca D'Oro;
- Stralci funzionali potenziamento e adeguamento funzionale metro A e B.

I dettagli dell'inquadramento contrattuale di RM Metro sono riportati nella Tavola 4.42.

Tali affidamenti sono stati accordati alla società non in coerenza con le previsioni contenute nelle [DAC 53/2017](#) e [DGCa 109/2022](#), che prevedevano la razionalizzazione dell'azienda attraverso lo scorporo del ramo dedicato alla progettazione e realizzazione delle opere e delle infrastrutture per la mobilità urbana differenti dalla linea C all'Agenzia RSM, e alla liquidazione posta in essere con [DAC 79/2019](#).

Il successivo commissariamento della linea C della metropolitana ([DL 32/2019](#) convertito in [L. 55/2019](#) e modificato con [DL 76/2020](#) convertito in [L. 120/2020](#)), in particolare delle tratte T1, T2, T3 da Farnesina a Fori Imperiali e della diramazione C1 Teano-Ponte Mammolo, ha confermato a RMMetro il ruolo di stazione appaltante dell'opera ([OCS 1/2022](#)). Con il [DL 104/2023](#), convertito in [L. 136/2023](#), il governo ha esteso i poteri del commissario straordinario a tutti gli interventi urgenti connessi al completamento delle linee della metropolitana di Roma funzionali alle celebrazioni del Giubileo della Chiesa cattolica per il 2025: la norma consente potenzialmente di remunerare Roma Metropolitane sul quadro economico delle opere in carico fino al 9% del valore del quadro economico stesso, consentendo di stabilizzare l'azienda dal punto di vista finanziario.

Si rammenta, infine, che con [DAC 62/2023](#), l'Assemblea Capitolina ha proceduto alla modifica dello statuto di RSM che si occuperà nel futuro delle progettazioni a seguito della fusione per incorporazione di RMMetro. Una volontà che è stata ribadita dal Sindaco nel [3° rapporto alla Città](#), all'interno del quale sono previsti l'approvazione del bilancio 2023 entro la fine dell'anno e la messa in bonis della società entro marzo 2025.

Tavola 4.42 Inquadramento contrattuale delle attività affidate a RMMetro

Ente Affidante	Servizi affidati	Convenzione		Contratto/Affidamento		Ultima proroga	
		Atto	Scadenza	Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Roma Capitale	Progettazione e realizzazione infrastrutture per la mobilità	DCC 1/2005	-	DAC 148/2018	31/12/2020	-	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

Bilancio 2022

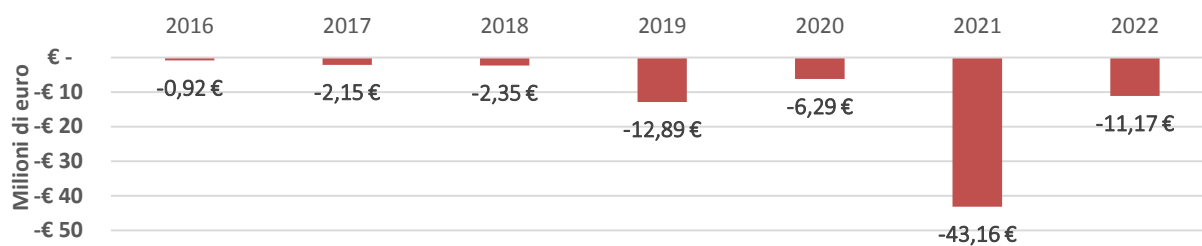
Il bilancio 2022 di Roma Metropolitane, approvato con [DGCa 177/2024](#), si è chiuso con una perdita di 11,2 milioni di euro, comunque in miglioramento rispetto al disavanzo dell'anno precedente (Tavola 4.43).

Rispetto alla consistenza del personale (Tavola 4.44), si registra un ulteriore depauperamento delle poche risorse aziendali rimaste, che nel corso del 2022 hanno operato in regime full smart a causa della politica di massimo contenimento dei costi, realizzata anche con la chiusura degli uffici della società.

Rispetto al 2021 i costi del personale incrementano leggermente per effetto combinato delle cessazioni del personale avvenute nell'anno e per l'attivazione degli strumenti di integrazione salariale (CIG Covid e FIS).

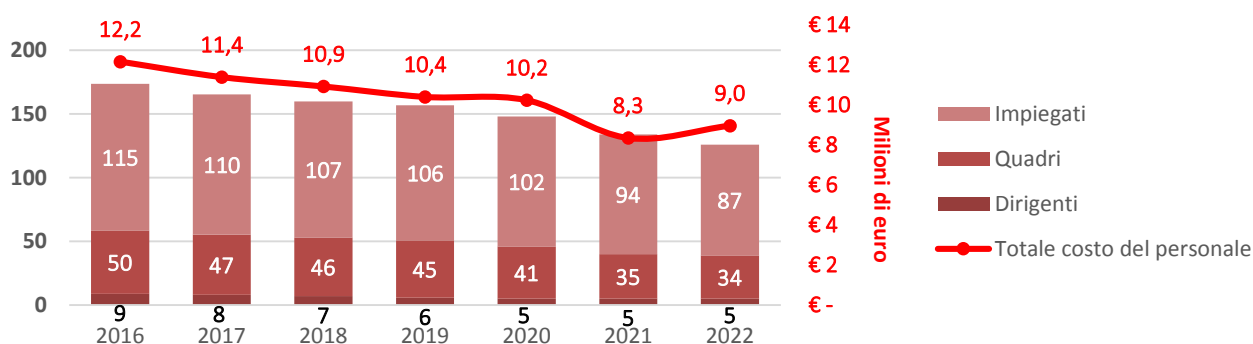
In questo contesto di precarietà è quanto più urgente accelerare sul progetto di messa in bonis della società, al fine di non disperdere ulteriormente il personale altamente specializzato e disporre pienamente delle risorse dell'azienda in vista dell'avvio della cantierizzazione delle tratte T2 e T1 della linea C, prevista per metà 2025.

Tavola 4.43 Andamento della chiusura di bilancio RMMetro



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RMMETRO.

Tavola 4.44 Andamento della forza lavoro annua media di RMMetro



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU BILANCI RMMETRO.

4.8 Altri gestori di trasporto pubblico

Cotral e Astral – Inquadramento

Oltre alle società contrattualizzate direttamente con Roma Capitale, nel territorio comunale la gestione dei servizi pubblici di trasporto e dei servizi strumentali ad esso connessi è affidata anche ad ulteriori aziende. In particolare, Cotral esercisce per conto della Regione Lazio la maggior parte del servizio bus regionale e interregionale, con molte linee che convergono sui principali nodi di scambio di Roma: Anagnina, Ponte Mammolo, Tiburtina, Saxa Rubra, Cornelia, EUR Magliana e Laurentina.

Oltre ai servizi su gomma, dal 1° luglio 2022 Cotral esercisce il servizio delle ferrovie Metromare (ex Roma-Lido) e Roma-Civita Castellana-Viterbo.

Astral è, parimenti a Cotral, una società controllata al 100% dalla Regione Lazio che si occupa della gestione delle strade trasferite al demanio regionale. Dal 1° luglio 2022 ricopre il ruolo di gestore dell'infrastruttura ferroviaria delle linee Metromare (ex Roma-Lido) e Roma-Civita Castellana-Viterbo, avendo avviato su queste tratte importanti opere di rinnovo delle infrastrutture civili e ferroviarie. Oltre a questi compiti, Astral svolge ulteriori funzioni amministrative, tra cui il monitoraggio del sistema Metrebus e di progettazione delle reti di TPL, precedentemente eseguite dall'AREMOL (Agenzia REgionale per la MObilità del Lazio, soppressa con [LR 14/2019](#)).

Nella Tavola 4.45 è rappresentato il quadro di sintesi dei servizi affidati a Cotral e Astral.

Tavola 4.45 Inquadramento contrattuale dei servizi gestiti da Cotral e Astral

Ente Affidatario	Servizi affidati	Contratto/Affidamento	
		Atto	Scadenza
Cotral	TPL su gomma	DGR 1252/2022	31/12/2032
	Esercizio ferrovie in concessione (Roma-Lido e Roma-Viterbo)	DGR 49/2022	*30/06/2032
Astral	Concessione rete viaria regionale	DGR 794/2020	**31/12/2023
	Infrastrutture ferrovie in concessione (Roma-Lido e Roma-Viterbo)	DGR 50/2022	***30/06/2032
	Monitoraggio sistema Metrebus	DGR 720/2015	-
	Interventi straordinari e urgenti ferrovie regionali	DGR 97/2022	-

(*) con facoltà di proroga per ulteriori 8 anni.

(**) concessione a tempo indeterminato, con rinnovo contrattuale automatico.

(***) con facoltà di proroga per ulteriori 10 anni.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI VARIE REGIONE LAZIO.

Cotral e Astral – Il nuovo modello a “Unità di Rete”

In ottemperanza all'art. 4-bis della [L. 102/2009](#), che impone la messa a gara di almeno il 10% dei servizi di trasporto pubblico, la Regione Lazio ha avviato negli ultimi anni una ricognizione dei livelli di servizio da garantire ([DGR 912/2019](#)), approvando infine un nuovo modello di programmazione del trasporto pubblico regionale ([DGR 617/2020](#)) basato su 11 ambiti territoriali ottimali definiti “Unità di Rete”.

Sono escluse da questa procedura le reti di TPL dei capoluoghi di provincia, affidati autonomamente dalle amministrazioni locali.

A valle della gara gestita da Astral ([G01164](#)), attualmente in fase di aggiudicazione, è previsto l'ampliamento del sistema Metrebus alle UdR, con i nuovi titoli Metrebus Plus che consentiranno di viaggiare su tutti i vettori delle reti di trasporto locali e regionali.

Cotral e Astral – Produzione, dati economici e di qualità erogata/percepita

A mero titolo informativo si rappresenta che i dati di produzione, di bilancio e di qualità erogata e percepita dei servizi gestiti da Cotral e Astral sono disponibili nelle sezioni “Amministrazione Trasparente” dei siti delle rispettive società, in ottemperanza al [D.Lgs. 33/2013](#).

Gruppo FS – Inquadramento

Ferrovie dello Stato Italiane spa (di seguito Gruppo FS) è una società a capitale al 100% controllato dal MEF che gestisce il trasporto ferroviario nazionale e fornisce ulteriori servizi a livello nazionale e internazionale. I servizi sono erogati dalle [diverse società del Gruppo](#), secondo quanto definito dal piano industriale per il periodo 2022-2031 e sono coordinati dalla holding controllata dallo Stato italiano.

Rispetto all’assetto industriale, sono rilevanti per la gestione del trasporto ferroviario regionale del Lazio, che insiste anche sul territorio di Roma Capitale, le società di Rete Ferroviaria Italia (gestore d’infrastruttura) e Trenitalia spa (gestore del servizio) secondo quanto riportato nella Tavola 4.46.

Tavola 4.46 Inquadramento contrattuale dei servizi di trasporto ferroviario regionale

Ente affidatario	Ente affidante	Servizi affidati	Atto di indirizzo		Contratto	
			Atto	Scadenza	Atto	Scadenza
Trenitalia spa	Regione Lazio	Trasporto pubblico ferroviario regionale	DGR 842/2016	-	DGR 316/2018	31/12/2032
RFI spa	Stato	Gestione infrastruttura ferroviaria	-	-	DM 138T/2000	31/10/2060

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DELIBERAZIONI IN OGGETTO.

Hanno invece un ruolo più di secondo piano le società:

- **Busitalia Sita Nord srl**, che assicura nel Lazio per conto di Trenitalia sia le corse bus ordinarie, sia le navette sostitutive in caso di interruzione del servizio ferroviario;
- **FS Sistemi Urbani srl**, che svolge il compito di riqualificazione e valorizzazione del patrimonio del Gruppo, contribuendo in maniera significativa ai progetti di riqualificazione delle stazioni esistenti;
- **Grandi Stazioni Rail spa**, che ha lo scopo di riqualificare e gestire, anche commercialmente, le 14 maggiori stazioni ferroviarie italiane, tra cui Roma Termini e Roma Tiburtina.

Nel Lazio, il servizio è organizzato su 14 direttrici, così denominate:

- FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto;
- FL2 Roma-Tivoli/Avezzano;
- FL3 Roma-Vigna Clara/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 delle 14 direttrici i servizi sono organizzati su 72 relazioni (cfr. [Rapporto Annuale Mobilità 2023 RSM](#)), con corse complete e limitate tra le diverse stazioni delle singole direttrici.

Gruppo FS – Produzione, dati economici e di qualità erogata/percepita

A mero titolo informativo si rappresenta che i dati di produzione di Trenitalia nel Lazio, di bilancio del Gruppo FS e sulla qualità erogata e percepita dei servizi erogati dalla Divisione Regionale di Trenitalia nel Lazio sono disponibili nelle sezioni dei siti “Direzione Regionale Lazio” di Trenitalia e “Lazio - Interventi previsti nella regione” di RFI, nonché nella sezione “Contratto di servizio n. [sic] - del 14/06/2021” della Regione Lazio.

4.9 Qualità della vita

Nell'ambito dell'edizione 2024 dell'[Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), i servizi principalmente legati al territorio – fra cui tipicamente quelli della mobilità e del trasporto pubblico locale – sono stati analizzati anche in base alla soddisfazione espressa dai cittadini, disaggregata per la zona CAP di residenza.

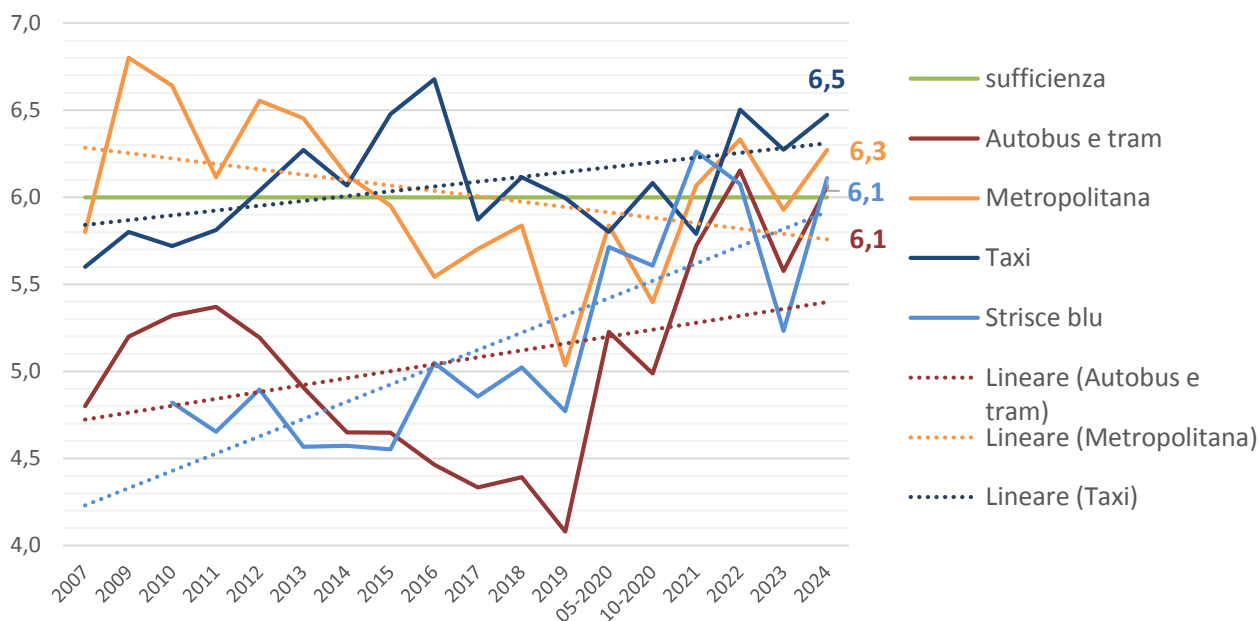
Per chiudere il quadro del settore, di seguito si illustra sia l'andamento nel tempo dei voti medi relativi ai servizi di superficie e metropolitana e di quelli dei taxi e della sosta a pagamento, sia la mappatura delle valutazioni territoriali per CAP.

Andamento dei voti dei servizi del settore mobilità e trasporto pubblico

Nel settore della mobilità (Tavola 4.47), si assiste a un generalizzato miglioramento rispetto al 2023, che riporta tutte le valutazioni sopra la sufficienza (come in passato era successo solo nel 2022), con un apprezzamento più solido per i taxi e per la metropolitana.

Nel più lungo periodo, si assiste a un tendenziale miglioramento della valutazione, nell'ordine, della sosta a pagamento, del trasporto pubblico di superficie e dei taxi (evidenziate dall'inclinazione positiva nelle rispettive lineari), mentre la tendenza è negativa per la metropolitana, influenzata dal calo di gradimento del periodo 2019-2021.

Tavola 4.47 Andamento del voto medio per il comparto del TPL e della mobilità



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

Trasporto pubblico locale: voti medi per zone CAP

Nel 2024, i servizi di trasporto pubblico a Roma sono in media reputati sufficienti, dal 6,1 del servizio di superficie al 6,3 della metropolitana. La Tavola 4.48 mette in evidenza la variabilità territoriale dei voti medi aggregati per aree CAP, dove i colori più intensi indicano maggiore soddisfazione e viceversa.

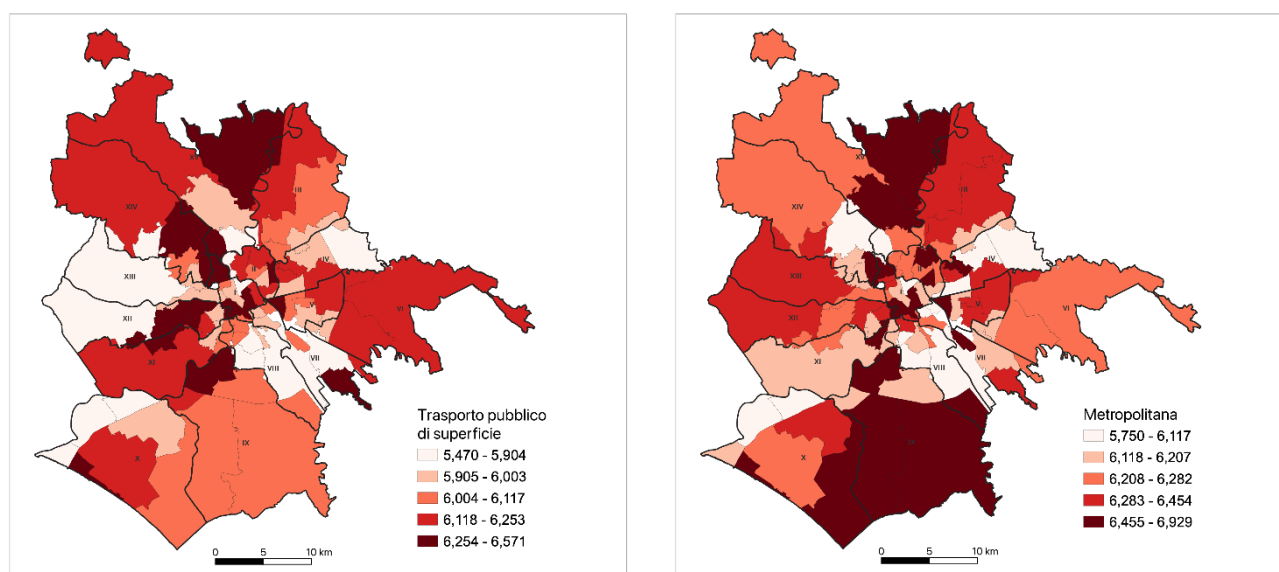
Come è possibile osservare poche aree condividono una soddisfazione superiore alla media per entrambi gli aspetti del servizio di superficie e metropolitana. Si tratta di tutte aree servite anche da collegamenti su ferro: l'area periferica fra la via Tiberina e la Cassia bis (servita anche dalla ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo), la zona fra il Vaticano e la Balduina (interessata dall'incrocio fra la Metro A e la ferrovia FL3 Roma-Cesano-Viterbo), la zona Eur-Portuense-Magliana (servita dalla ferrovia Metromare), il lungomare di Ostia e, più in centro, le zone Trastevere, Testaccio, San Saba, Celio, Esquilino, Termini (tutte vicine a ferrovie e/o metro).

Analogamente, anche le zone meno soddisfatte, quelle che non raggiungono la sufficienza in nessuno dei due servizi, sono relativamente poche, ma sono estremamente rilevanti, in quanto esprimono una criticità assoluta per quanto riguarda l'efficacia percepita del trasporto pubblico locale. Le aree più problematiche, in questo senso, sono l'VIII municipio all'interno del GRA e la zona contigua del VII municipio anche fuori dal GRA nella parte ovest, la zona Nomentana-Tiburtina fuori dal GRA, quella di Campo Marzio, e la zona del municipio X confinante con Fiumicino (anche a causa della scarsa connessione con la ferrovia Metromare).

In generale il servizio di bus e tram è ritenuto insufficiente anche in tutte le aree più periferiche dei municipi XII, XIII e nella parte contigua del XIV (Ottavia); nella zona interna al GRA del VII municipio; nelle aree centrali a Flaminio-Vigna Clara-Tor di Quinto e nel Centro storico in zona Ludovisi, Campo Marzio, Tridente, Trevi. Una sufficienza piena caratterizza invece la parte del VII municipio esterna al GRA, lungo la via Anagnina e le zone Trionfale-Aurelia-Pisana-Bravetta, soprattutto all'interno del GRA.

Il servizio della metropolitana è reputato insufficiente in tutta un'ampia zona a nord-ovest del Foro Italico (Camilluccia, Trionfale, Primavalle, Ottavia), al Collatino e a Ponte Mammolo-San Basilio. Si avvicina invece al 7 in tutta la zona a sud del GRA, a cavallo dei municipi VII, IX e X; nella parte più vicina al centro della zona Portuense-Magliana; al Tuscolano; nella zona Salaria-Prati Fiscali-Monte Sacro; a Pietralata-Collatino e nell'area nord Cassia-Giustiniana.

Tavola 4.48 Voto medio per zone CAP sui servizi di trasporto pubblico locale



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

Taxi e sosta a pagamento: voti medi per zone CAP

I voti medi per CAP su taxi e sosta a pagamento sono illustrati nella Tavola 4.49, dove i colori scuri indicano anche in questo caso livelli di soddisfazione più elevati. Il servizio taxi, con un voto medio pari a 6,5, raggiunge la sufficienza piena in tutte le aree della Capitale, mentre la sosta a pagamento ottiene un voto medio appena sufficiente (6,1).

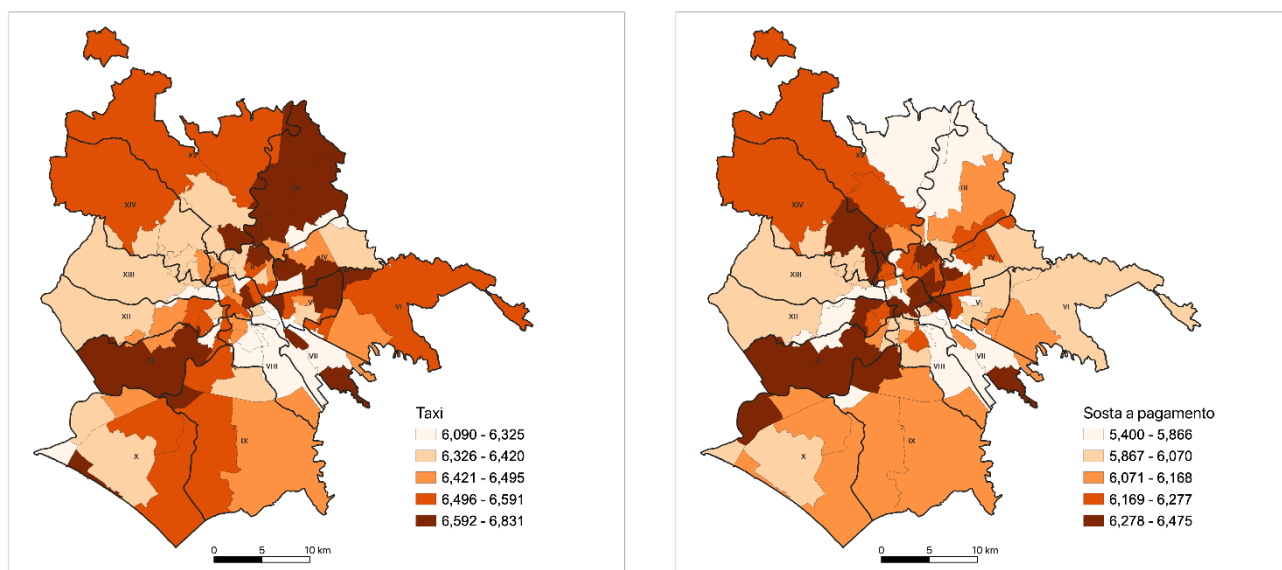
Per il servizio taxi, le aree più soddisfatte esprimono valutazioni vicine al 7 e coprono quasi tutto il III municipio, la zona periferica della via Portuense e il lungomare di Ostia, la periferia del VII municipio lungo la via Anagnina, i quartieri Prenestino-Centocelle-Colli Aniene, a cavallo del GRA; più in centro, alta soddisfazione viene manifestata nelle zone del Tridente nel Centro storico, a Termini-San Lorenzo, a Prati, a Vigna Clara-Corso Francia e in tutta la zona Salaria-Prati Fiscali-Monte Sacro e oltre.

Le zone meno soddisfatte, che esprimono appena la sufficienza, sono concentrate nei municipi VII e VIII all'interno del GRA, nella zona Spagna-Quirinale-XX Settembre, al Tiburtino e lungo alcune direttrici principali, fra cui via Gregorio VII-via Aurelia a ovest, la parte più centrale di via Portuense verso sud-ovest, via Nomentana a nord-est.

Per quanto riguarda le strisce blu, la fascia periferica si divide abbastanza equamente fra valutazioni sufficienti e insufficienti. Le aree che esprimono una sufficienza piena sono la zona Portuense-Magliana-Pisana a sud-ovest, l'area periferica del VII municipio lungo la via Anagnina a sud-est e, a nord-ovest, quella Trionfale-Ottavia fino anche a La Storta e alle zone della Giustiniana, Santa Maria di Galeria e Cesano. A cavallo della sufficienza si trovano gran parte delle zone a sud della Capitale, la zona delle Torri a est del GRA e l'area Montesacro-Talenti-Nomentana. Le valutazioni scendono al di sotto della sufficienza in diverse zone periferiche a sud (Ostia, Infernetto-Dragona), ovest (XII e XIII municipio) ed est (a cavallo dei municipi IV, V e VI), ma soprattutto nei territori del VII e dell'VIII municipio a sud-ovest, del XV e del III a nord (Labaro, Casal Boccone), ad Acilia e nella zona di Bravetta a ovest.

Nell'area centrale le valutazioni positive sono prevalenti e interessano varie aree centrali dei municipi I, II, IV e V. La zona Vigna Clara-Corso Francia-Cassia esprime una sufficienza nella media, mentre un'insufficienza piena si rileva nella zona del Centro storico, al Flaminio e a Pietralata.

Tavola 4.49 Voto medio per zone CAP sul servizio taxi e sulla sosta a pagamento



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

5. Illuminazione pubblica

- 5.1 [Quadro sintetico del servizio](#)
- 5.2 [Regolamentazione del servizio](#)
- 5.3 [Dati quantitativi](#)
- 5.4 [Dati economici](#)
- 5.5 [La qualità del servizio](#)
- 5.6 [Il monitoraggio ACoS](#)

5.1 Quadro sintetico del servizio

A quattro anni dalla nota dell'AGCM sulla legittimità dell'affidamento diretto del servizio IP ad Acea spa, l'orizzonte per il nuovo affidamento attraverso gara appare circoscritto ([DAC 61/2024](#)). Per la regolamentazione dei rapporti tra concedente e concessionario è stata preferita come struttura giuridico-tecnico-economica di riferimento la forma del partenariato pubblico-privato. Agli operatori che predisporranno manifestazioni di interesse per la gestione in concessione del servizio IP di Roma Capitale (gestione, manutenzione e riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica e di illuminazione artistico-monumentale) verrà richiesto di presentare l'analisi di convenienza del ricorso al partenariato pubblico-privato, anche in confronto alle convenzioni Consip con oggetto analogo. Logiche di ottimizzazione informano l'ulteriore richiesta di un Piano economico e finanziario (PEF) esplicitato secondo metriche conformi alla prassi aziendale più avanzata in ambito industriale.

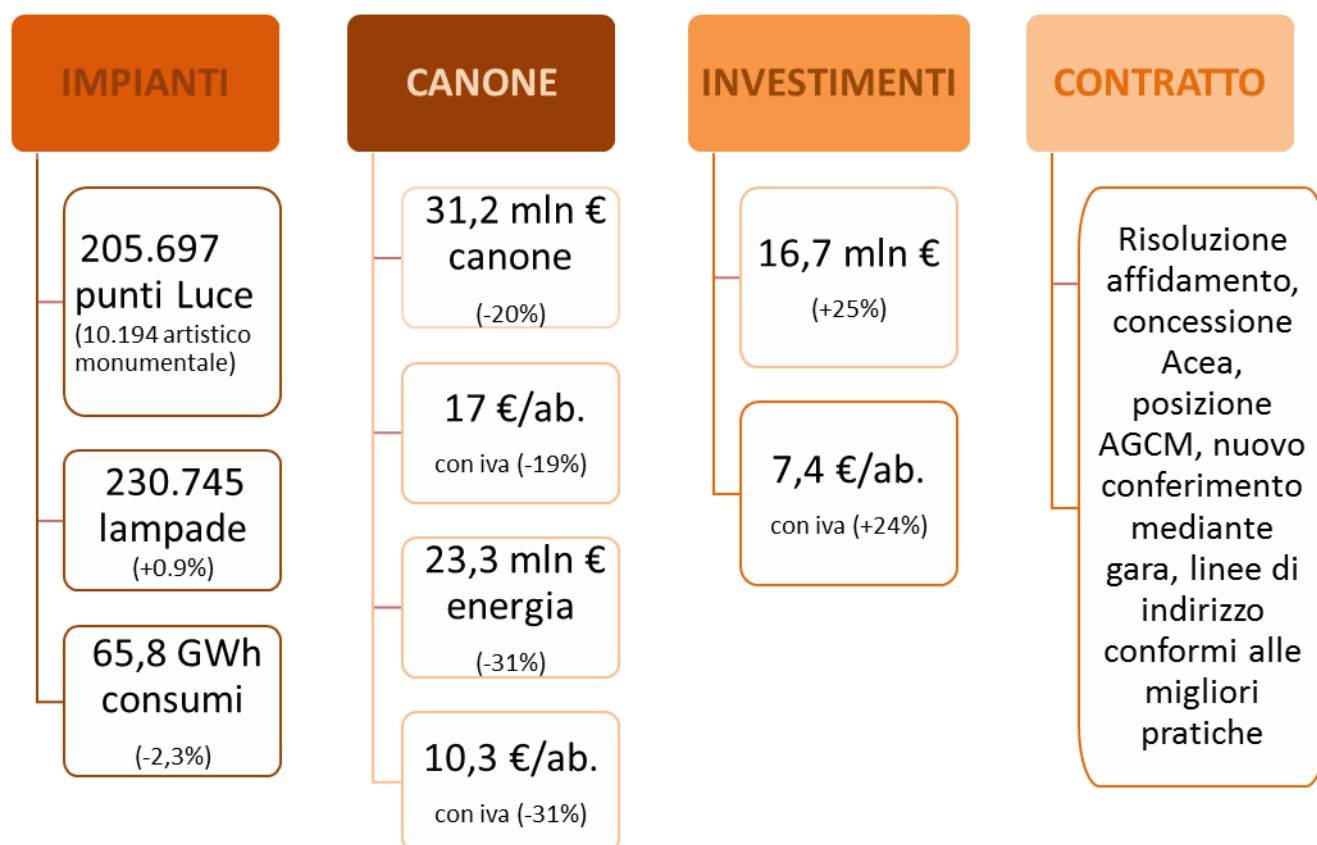
Con il nuovo contratto, sono attesi consistenti miglioramenti dei termini tecnico-economici e qualitativi del servizio erogato. Saranno in particolare risolte le annose criticità riguardanti il sistema di remunerazione del servizio, con specifico riferimento alla struttura della quota energia del canone, e il sistema della qualità del servizio erogato, nei termini degli standard, degli indicatori di prestazione e del programma di verifica e monitoraggio. Le valutazioni di merito tecnico-economico qui presentate e la terza campagna di monitoraggio del servizio, svolta in autonomia dall'Agenzia per il controllo e la qualità del servizio pubblico di Roma Capitale (ACoS), confermano quanto siano opportuni e urgenti questi correttivi.

Tavola 5.1 Quadro di sintesi dimensionale ed economico del servizio di IP a Roma

Cruscotto Illuminazione Pubblica	2019	2020	2021	2022	2023
Dimensione del servizio					
Lunghezza strade servite (km)	6.297	6.338	6.370	6.407	6.960
Lunghezza rete (km)	7.981	8.011	8.052	8.166	8.810
Flusso luminoso totale (klm)	2.020.000	2.010.000	2.010.000	2.026.000	1.845.000
Dati economici					
Canone (euro)	22.835.228	20.364.660	24.531.333	41.171.538	31.288.758
Investimenti (euro)	19.467.499	19.002.427	12.042.688	13.420.760	16.725.900
Spesa Roma Capitale (euro)	51.609.327	48.027.846	44.620.305	66.602.604	58.577.883

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI E ACEA, VARI ANNI.

Tavola 5.2 Prospetto di sintesi dello stato del servizio IP a Roma nel 2023



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA 2023.

5.2 Regolamentazione del servizio

I lavori di verifica e approfondimento sulle specifiche tecnico-economiche del contratto di illuminazione pubblica – resi necessari dalla posizione critica assunta dalla Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) circa la legittimità del contratto in essere tra Roma Capitale e Acea spa ([AGCM, nota AS1710 del 14/12/20](#)), anche in ordine alla congruità dei prezzi applicati – sembrano aver raggiunto una sintesi conclusiva con la [DAC 61/2024](#) del 28 giugno, “Linee di indirizzo per l’affidamento del servizio di illuminazione pubblica mediante partenariato pubblico privato”.

Il completamento di questa fase, funzionale alla risoluzione consensuale anticipata dei rapporti contrattuali tra le parti¹, è propedeutico alla prossima indizione di una procedura a evidenza pubblica finalizzata al nuovo affidamento del servizio di illuminazione pubblica (Tavola 5.3). In attesa, di concerto con Roma Capitale ([DGCa 359/2020](#)), Acea ha continuato a erogare il servizio attraverso la controllata Areti spa. Sia Acea che Roma Capitale hanno approvato nel corso del 2023 uno schema di accordo transattivo per stabilire le posizioni economiche reciproche e le modalità di risoluzione consensuale anticipata ([DAC 189/2023](#)). Nei termini economici, al netto di rinunce reciproche delle parti, il riconoscimento dei crediti vantati da Acea/Areti nei confronti di Roma Capitale è stimato in circa 100,6 mln di euro ([DGCa 312/2022](#)).

¹ La scadenza naturale del precedente contratto di servizio era fissata al 31/12/2027.

Tavola 5.3 Evoluzione del contratto di servizio per IP di Roma Capitale



FONTE:

ELABORAZIONE ACOS SU DGC 3/2007, DCG 130/2010, DGCA 197/2015, DGCA 359/2020.

A seguito delle comparazioni tecnico-economiche funzionali all'espletamento della procedura di gara per la prossima aggiudicazione della gestione del servizio, la riformulazione di clausole contrattuali e specifiche tecniche dovrà corrispondere a termini tecnico-economici e di qualità erogata migliorativi rispetto a quelli che disciplinavano il decaduto contratto di servizio, in riferimento alle linee di indirizzo dell'Assemblea Capitolina sull'illuminazione pubblica.

Tra i termini di comparazione per il non eludibile e pertinente benchmark concorrenziale, rimane d'obbligo il riferimento alle prescrizioni del [decreto del ministero dell'Ambiente 28 marzo 2018](#) (Criteri Ambientali Minimi per il servizio di illuminazione pubblica). In forma coerente con il Green new deal per la transizione ecologica e con il Piano energia e clima, questo ultimo dispositivo costituisce parte integrante del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione.

Gli obiettivi qualificanti all'ordine programmatico del nuovo affidamento in concessione del servizio prevedono ([DAC 61/2024](#)):

- efficientamento energetico e conseguente riduzione dei consumi e del fabbisogno energetico;
- miglioramento della qualità del servizio, mediante la riduzione dei tassi di guasto e l'adeguamento dei livelli di illuminazione e di sicurezza urbana;
- riduzione del costo complessivo di gestione del servizio rispetto ai canoni storici;
- garanzia dell'ammodernamento tecnologico e di estensione della vita utile degli impianti;
- definizione di una strategia specifica di intervento sull'infrastruttura di rete (cabine e linee elettriche), per la riduzione dei guasti e la garanzia di continuità del servizio;
- implementazione dei sistemi di monitoraggio e controllo dei dispositivi da remoto e in tempo reale di tutti i punti luce e degli impianti di rete, inclusi controllo, attivazione del guasto, rilevazione di non conformità e valorizzazione della sanzione di non conformità in automatico;
- adeguamento ove necessario degli impianti alle vigenti disposizioni di legge, ivi incluse le azioni volte al contenimento dell'inquinamento luminoso;
- fornitura di energia elettrica rinnovabile, nell'immediato in misura non inferiore al 50% e pari al 100% al più tardi dal 2030;
- ottimizzazione degli investimenti e mantenimento in efficienza della rete a fine concessione (a fronte di una durata della concessione non superiore a 20 anni);
- canone concessorio annuo a inizio concessione in linea con il costo storico sostenuto dall'Amministrazione e comunque senza sostanziale aggravio;
- realizzazione degli interventi con apporto di risorse interamente a carico del concessionario, senza prevedere la corresponsione di contributi in conto capitale, fatta salva la possibilità dell'Amministrazione di finanziare la realizzazione di investimenti per ammodernamento, estensione o sostituzione delle reti e/o degli impianti con fondi di bilancio o con finanziamenti statali o regionali o dell'Unione Europea.

5.3 Dati quantitativi

Gli investimenti nel potenziamento infrastrutturale del servizio nel 2023 hanno determinato significativi incrementi dei parametri di merito. Gli indici di copertura territoriale evidenziano miglioramenti sostanziali:

- strade servite, +9,1%;
- km di rete, + 7,9%;
- punti luce, +1,6%;
- percentuale di strade illuminate superiore al 90%.

Il percorso di efficientamento tecnico impiantistico previsto dal Piano LED è stato sostanzialmente completato e la riqualificazione del servizio attribuibile a questo intervento in termini di efficienza energetica e impatto ambientale è ormai stabilizzata (Tavola 5.4).

Tavola 5.4 Dimensione quantitativa del servizio IP per gli aspetti infrastrutturali ed energetici

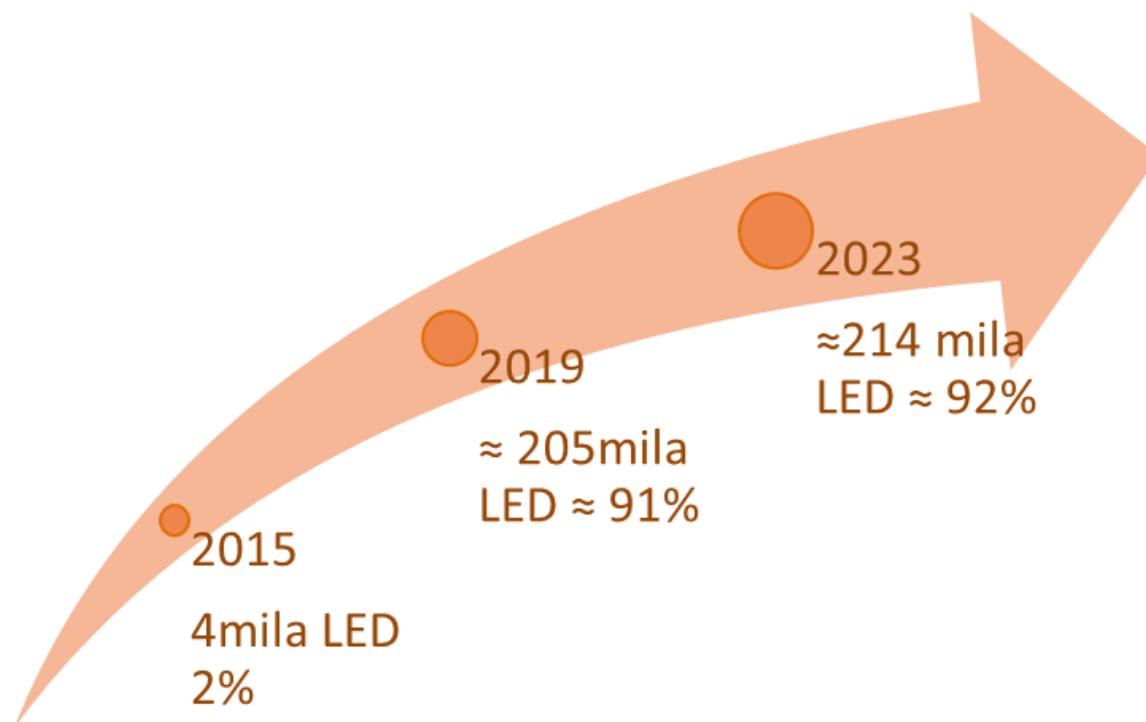
DATI QUANTITATIVI IP ROMA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dimensione del servizio						
Lunghezza strade servite (km)	6.297	6.297	6.338	6.370	6.407	6.960
Lunghezza rete (km)	7.981	7.981	8.011	8.052	8.166	8.810
Caratteristiche infrastrutturali						
Totale lampade (n.)	223.667	225.730	226.635	226.728	228.611	230.745
PL da CdS (n.)	199.783	199.779	200.765	201.215	202.386	205.697
Nuove realizzazioni PL (n.)	706	—	986	450	1.171	3.311
Punti luce CdS/rete (pl/km)	25,03	25,03	25,06	24,99	24,78	23,35
Punti luce CdS/strade (pl/km)	31,73	31,73	31,68	31,59	31,59	29,55
Densità effettiva (PL attivi/km)*	31,54	31,59	31,57	31,48	31,42	29,49
Caratteristiche energetiche						
Flusso luminoso totale (klm)	2.010.000	2.020.000	2.010.000	2.010.000	2.026.000	1.845.000
Flusso lum/PL (klm/pl)	10,06	10,02	10,01	9,99	10,01	8,97
Energia impiegata stimata (MWh)	84.000	70.081	66.961	66.801	67.356	65.776
Efficienza luminosa IP (lm/kWh)	23,93	28,57	30,02	30,09	30,08	28,05
consumo specif. a lamp. (kWh/lam.)	375,56	310,46	295,46	294,63	294,63	285,06
% strade illuminate (stima)	88,6	88,6	86,8	87,3	87,8	95,3

(*) al netto della stima degli impianti fuori servizio per guasto al giorno.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

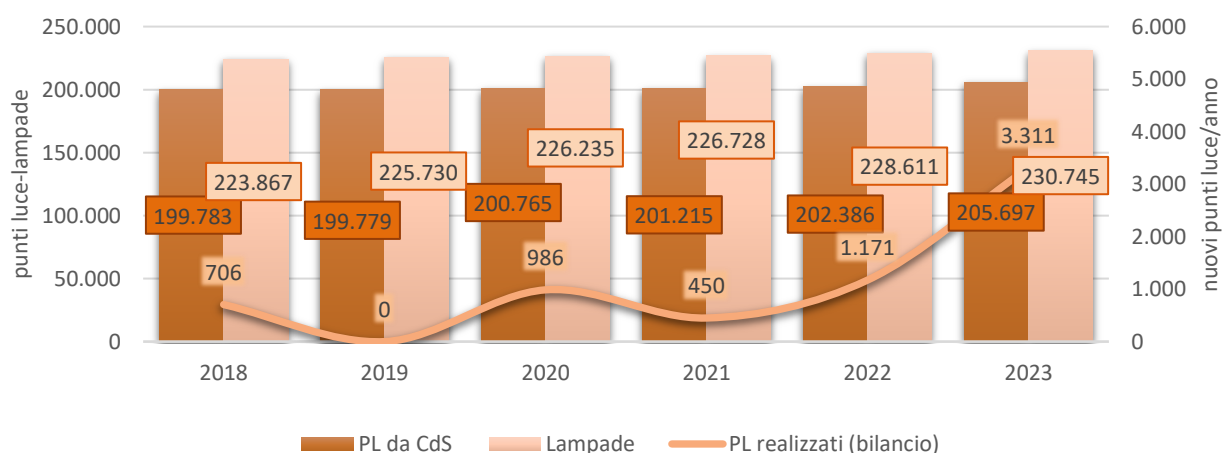
Il completamento del Piano LED (Tavola 5.5), colloca la città di Roma in posizione di avanguardia rispetto allo stato di avanzamento medio di programmi analoghi a scala metropolitana, regionale e nazionale: su 100 punti luce di illuminazione stradale, in media ne risultano a LED 72 per i capoluoghi metropolitani, 54 per gli altri capoluoghi, di cui 66 al Nord, 77 al centro, 41 al Sud ([Ambiente urbano 2023, Istat](#)).

Tavola 5.5 Progressione del piano LED per Roma Capitale



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

Tavola 5.6 Serie per anno del complesso di punti luce, lampade e nuovi punti luce installati



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

I consumi energetici sono stati ulteriormente ridotti (2,3%) a fronte di un flusso luminoso totale diminuito dell'8,9%. L'efficienza luminosa, anche se in decremento annuale critico (-6,7%), si mantiene in fascia di qualità rispetto ai valori che caratterizzavano la vecchia tecnologia. Ancora in diminuzione il consumo energetico pro capite (23,9 kWh, -2%), che si conferma ampiamente inferiore al livello di soglia (40 kWh pro capite) della miglior classe secondo il metodo CAM 2018 di valorizzazione dei consumi per la valutazione analitica dello stato energetico degli impianti. Il confronto con il dato di consumo pro capite nazionale per illuminazione pubblica (81,2 kWh pro capite corrispondente a consumo annuo complessivo nazionale di 4.791,6 GWh, Consumi di energia elettrica in Italia, Terna, 2023) denota un rendimento energetico del servizio romano in fascia di efficienza. Il giudizio sostanzialmente positivo si ricava anche dalla valutazione comparata con il comune di Milano: il servizio IP milanese soddisfa le necessità di una popolazione di 1,37 milioni di abitanti con una dotazione di 135.870 punti luce convertiti a LED al 100% e un consumo complessivo di 54,9 GWh che si traduce nel consumo pro capite di 40 kWh. All'efficientamento energetico e funzionale della rete impiantistica romana corrisponde un apprezzabile incremento infrastrutturale in punti luce (Tavola 5.6).

Con riferimento agli indirizzi nazionali e comunitari di politica energetica efficiente e sostenibile, e alle necessità di contenimento, razionalizzazione ed efficientamento della spesa pubblica, è opportuno evidenziare che la riduzione ulteriore dei consumi e del fabbisogno energetico per illuminazione pubblica, da conseguire in parallelo al miglioramento della qualità del servizio erogato, costituisce un punto centrale nella struttura del contratto di servizio di prossima estensione.

5.4 Dati economici

Il prospetto delle voci di costo presentato in questa nota (Tavola 5.7) è stato uniformato al quadro dei costi contrattuali proposto negli allegati tecnici della [DAC 61/2024](#), nel quale ultimo sia la quota della manutenzione straordinaria che quella di ammodernamento della rete sono valorizzate al lordo con iva al 22% come tutte le altre poste in bilancio. Il quadro dei costi contrattuali, configurato nelle Linee di indirizzo per l'affidamento in partenariato pubblico privato del servizio IP, costituisce parte integrante del Piano economico finanziario da redigere dal proponente all'atto di presentazione dell'offerta in gara. Si tenga presente che il canone storico sostenuto dall'amministrazione rappresenta il termine di riferimento per il calcolo del canone di ingresso dell'affidatario e per la stima della riduzione del costo complessivo di gestione del servizio nell'arco temporale della concessione (20 anni).

Tavola 5.7 Categorie di costo del servizio IP sostenute da Roma Capitale

COSTI IP ROMA	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Canone						
Gestione e Manutenzione	7.849.693	6.906.442	6.749.979	6.851.003	7.438.466	8.006.998
Energia	17.885.133	15.928.786	13.614.681	17.680.330	33.733.072	23.281.760
Totale Canone	25.734.826	22.835.228	20.364.660	24.531.333	41.171.538	31.288.758
Investimenti						
Ammodernamento Impianti	5.130.107	5.044.172	5.224.609	5.619.017	5.647.112	5.949.320
manutenzione straordinaria	9.357.569	8.003.182	9.559.539	5.012.372	6.978.060	9.512.528
Nuove realizzazioni	3.160.817	6.420.145	4.218.279	1.411.299	795.588	1.264.052
Totale Investimenti	17.648.494	19.467.499	19.002.427	12.042.688	13.420.760	16.725.900
Spesa Roma Capitale						
Canone + Iva	31.396.488	27.858.978	24.844.885	29.928.226	50.229.276	38.172.285
Investimenti + Iva	21.531.162	23.750.349	23.182.961	14.692.079	16.373.327	20.405.598
Totale Spesa Roma Capitale	52.927.650	51.609.327	48.027.846	44.620.305	66.602.604	58.577.883
Indicatori di spesa						
Costo gest e manut per PL (€/pl)	39	35	34	34	37	39
Costo unitario energia (c€/kWh)	21,29	22,73	20,33	26,47	50,08	35,40
Costo medio nuovi PL (€/pl)	4.477	-	4.278	3.136	679	382
Spesa lorda per abitante (€)	18,77	18,38	17,26	16,17	24,21	21,26
Spesa energia per abitante (€)	7,74	6,92	5,97	7,82	14,96	10,31

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

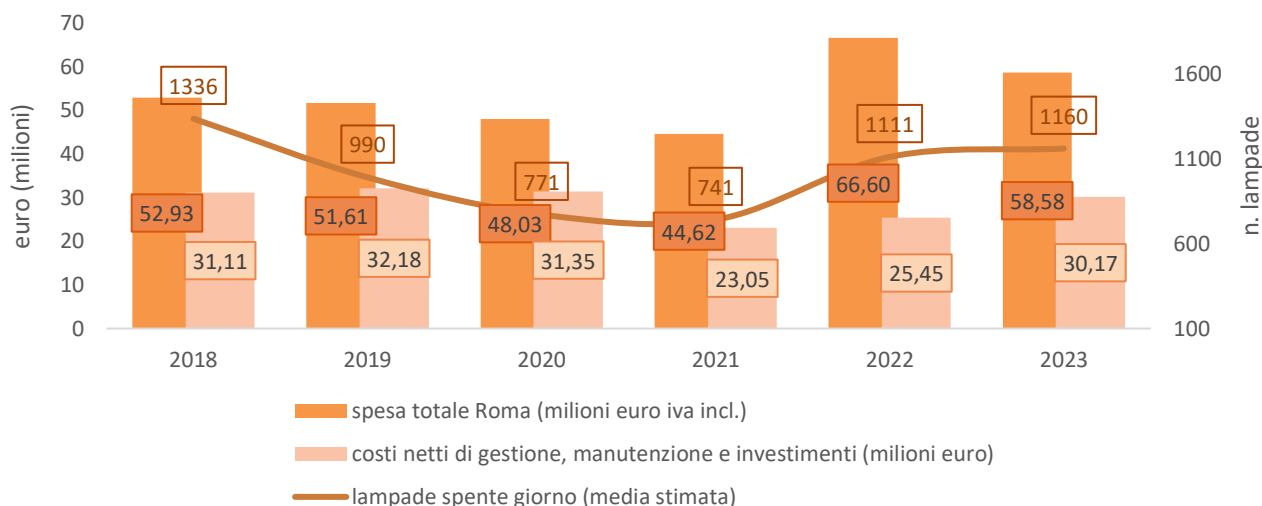
Nel 2023 la spesa totale di Roma Capitale per il servizio di illuminazione pubblica è diminuita considerevolmente (-12%), decurtata in modo sostanziale dal crollo della spesa energetica (-31%). Il contenimento del costo dell'energia ha consentito di compensare in eccesso l'incremento degli investimenti infrastrutturali (+25%), tornati ai livelli del triennio 2018-2020, e dei costi di gestione e manutenzione (+8%). Il costo unitario dell'energia (35,4 c€/kWh al netto delle imposte, -29%) è sceso al di sotto della soglia del prezzo di riferimento in maggior tutela per forniture in bassa tensione per IP previsto dall'Acquirente Unico, AU (47,45 c€/kWh al netto delle imposte, I trimestre 2023).

Sebbene in diminuzione annuale e in ogni caso sensibilmente inferiore alla condizione precedente l'efficientamento del Piano LED (nel 2023 del 27,2% rispetto al 2015), il costo energetico del servizio rimane sempre elevato e costituisce un aspetto problematico da inquadrare nella modalità di calcolo forfettario del costo dell'energia previsto nel CdS Acea/Areti-Roma Capitale. Questa criticità, più volte segnalata anche analiticamente dall'Agenzia in sede di Relazione annuale, che non consente 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, sta per essere superata con l'avvento del prossimo CdS. Le nuove linee di indirizzo prevedono infatti che la quota energia del canone forfettario sia strutturata secondo parametri che tengano conto:

- della distribuzione dei consumi dei singoli "PoD" nelle diverse fasce orarie (F1, F2 e F3, stabilite da ARERA), anche in relazione alla diversa tipologia di utenza (illuminazione stradale, illuminazione gallerie, illuminazione artistico-monumentale);
- della variabilità del prezzo di fornitura dell'energia elettrica;
- della variabilità delle ore di funzionamento;
- della variabilità del perimetro di gestione;
- dell'obiettivo di risparmio energetico offerto;
- della condivisione del maggiore risparmio energetico sulla gestione rispetto all'obiettivo (come da eventuale offerta in sede di gara).

La quota non dovrà inoltre comprendere la fornitura di energia per quegli impianti che rimangono accesi fuori dall'orario di accensione previsto a causa di mancati interventi di manutenzione e/o gestione inefficace da parte del concessionario.

Tavola 5.8 Confronto tra i costi del servizio IP a Roma e il numero stimato al giorno delle lampade fuori servizio



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI, VARI ANNI.

Per quanto riguarda la spesa netta per qualificazione tecnica degli impianti (gestione e manutenzione più investimenti) si conferma la tendenza positiva di incremento (+19%) iniziata nel 2022, che ha ricondotto questa posta ai livelli del triennio 2018-2020. In merito alla prontezza della risposta ai disservizi tecnici della rete impiantistica, si può segnalare la conformità della serie di spesa di qualificazione con la curva delle lampade spente al giorno (stima di guasti e non funzionamenti, Tavola 5.8).

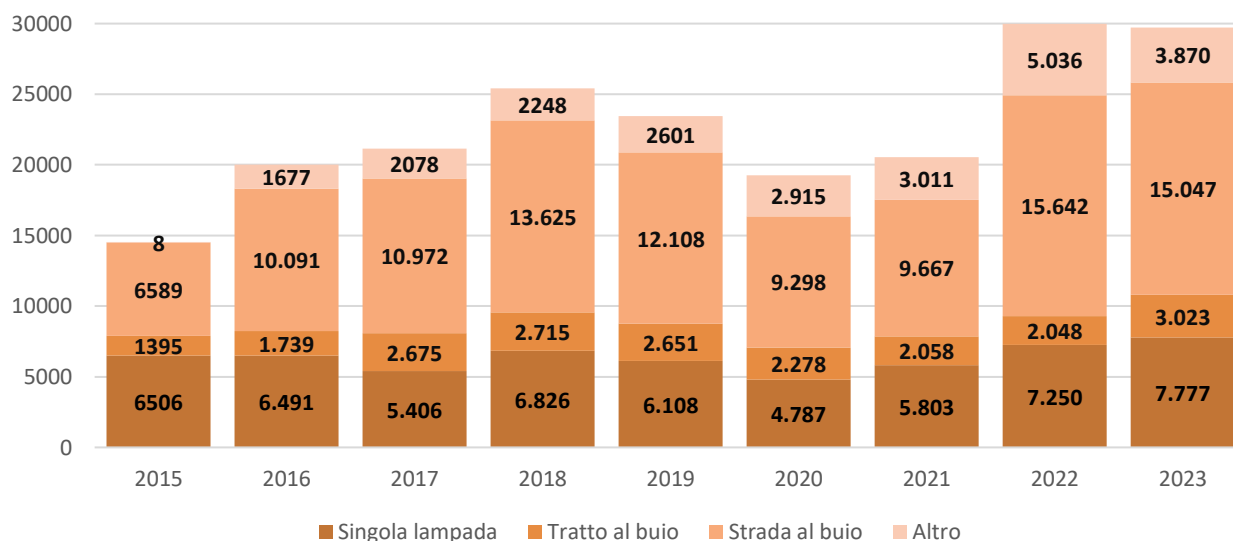
5.5 Qualità del servizio

Nella fase transitoria verso il nuovo affidamento del servizio, l'ACoS ha ritenuto opportuno confermare l'attività di monitoraggio dell'efficacia del servizio erogato, in ottemperanza ai propri vincoli statuari e a sostegno dell'attività di monitoraggio del servizio che anche il CdS decaduto regolamentava, assegnando competenze specifiche al Comune-Dipartimento SIMU (Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana). L'analisi della qualità del servizio erogato da Areti spa può pertanto essere resa più consistente attraverso i risultati del monitoraggio indipendente e corposo, compiuto in autonomia dall'ACoS sulla gestione delle segnalazioni di guasto.

Il CdS che ha regolato negli ultimi anni il servizio IP prevedeva un monitoraggio annuale permanente, con rendicontazione trimestrale, che doveva interessare un numero di strade pari al 10% delle lampade (equamente distribuite sui Municipi) ². Era in capo al Comune sia la scelta casuale del campione (congiuntamente ad Acea), sia l'affidamento, a proprie spese, dell'incarico del monitoraggio (con la possibilità 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.

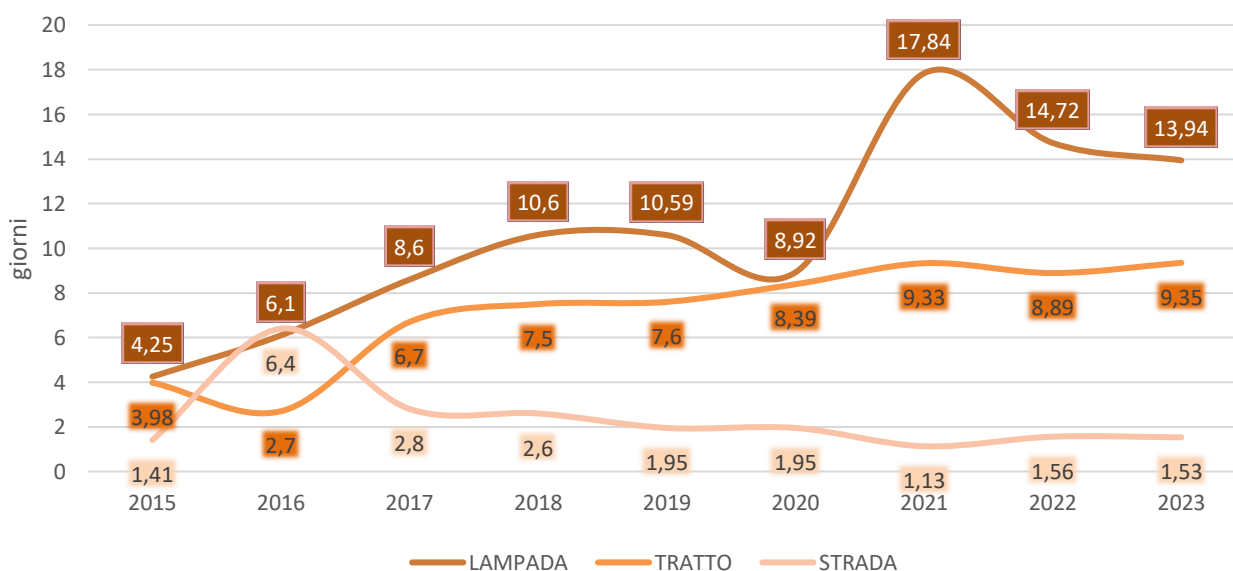
² [DGC 3/2007](#), allegato D2, all'art. 1, Misura del livello di servizio generale e penali, punto 1.1.

Tavola 5.9 Serie temporale del numero di segnalazioni di guasto per tipologia

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

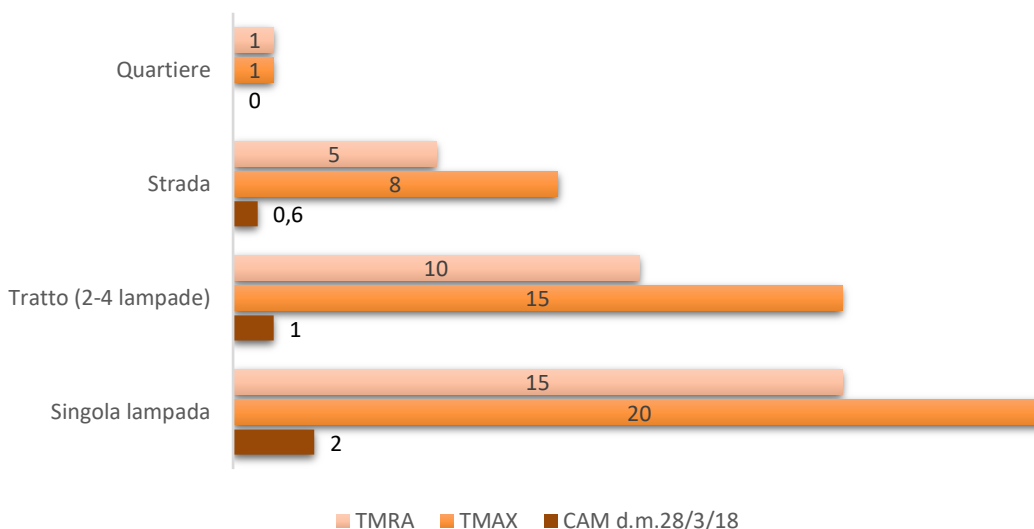
Nella Tavola 5.9 è presentato l'andamento temporale delle segnalazioni di guasto dichiarate dall'operatore. Il numero totale dei guasti si mantiene sui livelli dell'anno precedente (29.717, -0,9% annuale). Le segnalazioni di guasto con strada al buio rimangono largamente prevalenti (15.047, 51% del totale), seguite da quelle con singola lampada (7.777, 26% del totale) e tratto al buio (3.023, 10% del totale). La categoria altro, che comprende guasti vari (plafoniera fuori servizio ecc.), nel 2023 fa registrare una netta diminuzione (3.870, -23% su base annuale).

I tempi medi annuali di ripristino (TRM, Tavola 5.10), dichiarati dall'azienda, si mantengono per ogni categoria di guasto in condizione conforme rispetto agli standard previsti nel CdS e riportati nella Tavola 5.11.

Tavola 5.10 Serie temporale dei tempi effettivi medi di ripristino (TRM) del servizio per le diverse tipologie di guasto

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DAI ARETI, VARI ANNI.

Tavola 5.11 Tempi standard di riparazione dei guasti previsti dal CdS IP Roma Capitale-Acea (giorni lavorativi), confronto con i riferimenti omologhi del decreto Criteri ambientali minimi



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CDS IP, BILANCIO SOSTENIBILITÀ ACEA 2020 E CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA, D.MIN.MATTM 28 MARZO 2018.

Secondo il CdS, le penali relative ai tempi di risoluzione dei guasti non conformi sono previste nella misura di 25 €/giorno per singola lampada e 50 €/giorno per tratto e strada al buio. Vengono applicate:

- $TR > TMAX$, ossia se il tempo di ripristino effettivo del servizio è superiore al TMAX (ad esempio, singola lampada riparata entro 21 giorni dalla segnalazione);
- $TMAX > TR > TRMA$ soltanto nel caso di $TRM > TRMA$, ossia quando il tempo di ripristino effettivo è compreso fra TRMA e TMAX, qualora il tempo di ripristino effettivo medio per quella tipologia di guasto è superiore al TMRA (ad esempio, singola lampada riparata in 16 giorni, se il tempo medio di ripristino per guasto alla singola lampada è superiore a 15 giorni).

Allo stato dell’arte, dati i tempi medi tutti conformi (cfr. Tavola 5.10), vengono pertanto sanzionati soltanto i guasti per i quali sia stato acquisito un tempo di ripristino superiore a TMAX.

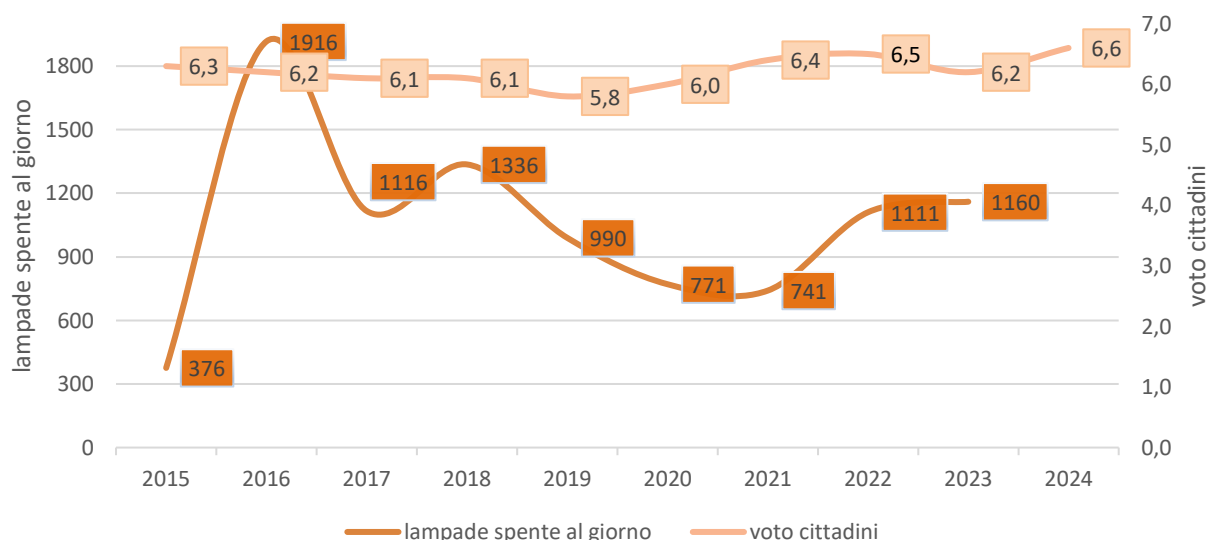
Segnalando nuovamente che il confronto con gli standard omologhi normati dal [decreto del ministero dell’Ambiente sui Criteri ambientali minimi per il servizio IP \(28/3/18\)](#) denuncia un macroscopico anacronismo degli standard di riferimento del vecchio CdS, è opportuno evidenziare che tuttavia questa criticità è superata dalle indicazioni di indirizzo valide per il prossimo affidamento.

A titolo esemplificativo si riporta il target previsto per l’indicatore chiave di prestazione (KPI) del servizio segnalazioni e guasti urgenti, ovvero il tempo di intervento per urgenza³, fissato nella misura di 12 ore dalla segnalazione (chiamata ricevuta dal call center).

Va tenuto in considerazione che i programmi di digitalizzazione, telecontrollo e applicazione di sensoristica evoluta sono già in fase molto avanzata (97% di quadri comando IP telecontrollati secondo Acea, Bilancio di sostenibilità 2023) e consentono sostanzialmente il monitoraggio in tempo reale degli impianti.

³ Per situazioni che comportano gravi interruzioni del servizio, ma non comportano rischio di incolumità per le persone, quali a titolo di esempio non esaustivo due o più corpi illuminanti contigui non funzionanti.

Tavola 5.12 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 SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Il parametro delle lampade spente in media al giorno nel territorio comunale fornisce elementi aggiuntivi di valutazione riguardo alla qualità del servizio offerto. La Tavola 5.12 rappresenta la serie temporale della stima del numero delle lampade spente al giorno, calcolato dai dati forniti dall'operatore Areti e calibrati attraverso opportune elaborazioni, a confronto con la curva del giudizio dei cittadini romani sul servizio come rilevato nell'[Indagine ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#). È possibile ricavare una discreta corrispondenza tra il miglioramento della valutazione dei cittadini e la diminuzione dell'incidenza del disservizio. Il giudizio più che sufficiente della cittadinanza può trovare riscontro nella bassa incidenza del numero calcolato delle lampade spente rispetto dotazione in servizio (meno dello 0,5%).

5.6 Il monitoraggio ACoS

Il monitoraggio ACoS è 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 (Tavola 5.13). Avviato a luglio 2024, la terza campagna di monitoraggio ha permesso di produrre al 30 novembre 2024 complessivamente 1.249 rilevazioni su strada, corrispondenti a circa 9.000 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).

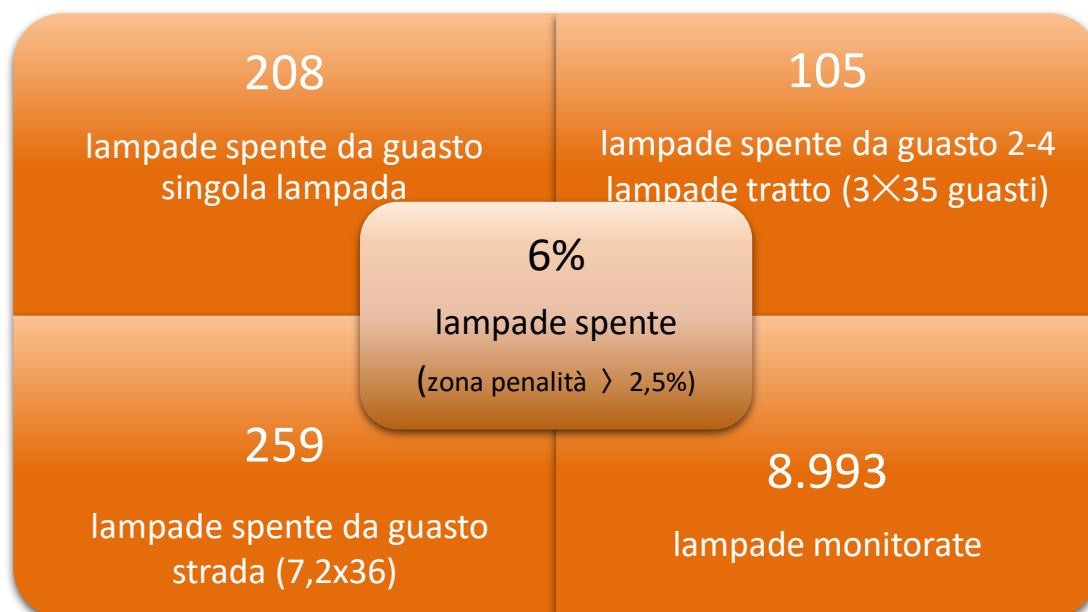
Facendo riferimento a dati di pubblico dominio, è sempre opportuno sottolineare che il monitoraggio ACoS finalizzato alla verifica del servizio di illuminazione pubblica in Roma Capitale continua a essere l'unico sviluppato secondo un campionamento caratterizzato da una dimensione dello stesso ordine di grandezza del livello di monitoraggio che era previsto nel CdS Acea-Roma Capitale (monitoraggio mai realizzato, o quanto meno mai pubblicizzato).

Tavola 5.13 Monitoraggio ACoS rilevazioni, guasti e ripristino

Municipio	RILEVAZIONI						LAMPADE ISPEZIONATE			TEMPI DI RIPRISTINO NON CONFORMI						
	TOTALI			TIPOLOGIA DI GUASTO			TOTALI	GUASTI		LAMPADA SINGOLA		TRATTO 2-4		STRADA		
	n.	nessun guasto	casi di guasto	lampada	tratto 2-4	strada		n.	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
I	102	62	40	31	3	6	734	83	11%	13	42%	2	67%	3	50%	
II	115	78	37	25	9	3	828	74	9%	15	60%	5	56%	0	0%	
III	144	114	30	20	5	5	1037	71	7%	14	70%	4	80%	3	60%	
IV	96	73	23	17	2	4	691	52	7%	11	65%	1	50%	3	75%	
V	118	92	26	21	1	4	850	53	6%	16	76%	1	100%	3	75%	
VI	46	35	11	9	0	2	331	23	7%	3	33%	0		1	50%	
VII	185	158	27	22	2	3	1332	50	4%	8	36%	0	0%	0	0%	
VIII	58	34	24	22	0	2	418	36	9%	14	64%	0		1	50%	
IX	23	20	3	3	0	0	166	3	2%	3	100%	0		0		
X	42	38	4	4	0	0	302	4	1%	1	25%	0		0		
XI	61	48	13	4	7	2	439	39	9%	2	50%	3	43%	0	0%	
XII	82	68	14	11	3	0	590	20	3%	4	36%	2	67%	0		
XIII	71	59	12	7	1	4	511	39	8%	3	43%	1	100%	0	0%	
XIV	74	66	8	6	1	1	533	16	3%	2	33%	0	0%	0	0%	
XV	32	24	8	7	1	0	230	10	4%	4	57%	1	100%	0		
ROMA	1249	969	280	209	35	36	8993	573	6%	113	53%	20	60%	14	33%	

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

Tavola 5.14 Monitoraggio ACoS rilevazioni, guasti e ripristino



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

Il livello di lampade guaste (lampade spente su strada), parametro di efficacia del servizio mai verificato analiticamente prima dei monitoraggi ACoS, conferma una tendenza negativa e accerta una condizione in peggioramento rispetto a quanto rilevato nella prima campagna del 2022. Il decaduto CdS prevedeva in merito una soglia, con penali a superamento, il cui termine di rispetto è stato tradizionalmente valutato in base ai dati su guasti e tempi medi di ripristino forniti dal gestore e mai validato su strada. Il superamento della soglia, stabilita nella misura del 2,5% come tasso dei guasti medio annuo (% di lampade spente sulle lampade monitorate, a seguito di monitoraggi a campione a cadenza trimestrale da eseguire sul 10% delle lampade dell'intera infrastruttura), comportava penali quantificate in 25.000 euro per ogni decimo di punto percentuale eccedente.

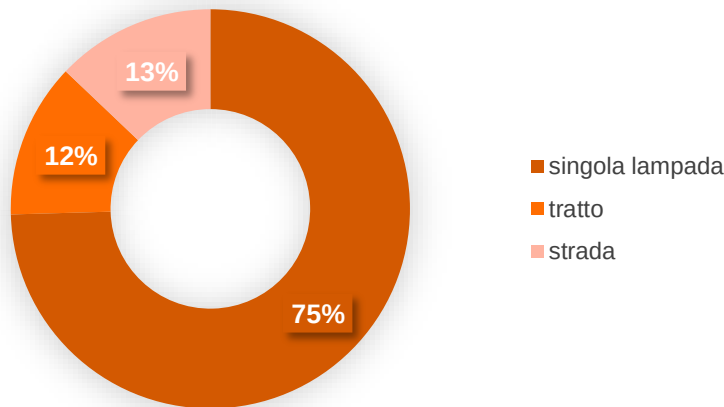
Dai risultati preliminari del monitoraggio ACoS, ancora in corso con orizzonte giugno 2025, si ricava un valore di lampade spente su lampade monitorate del 6%, eccedente di 35 decimi di punto percentuale la soglia limite contrattuale e configurante pertanto una penale di 875.000 euro a carico del gestore (Tavola 5.14).

Questo dato altamente critico su qualità ed efficacia del servizio di illuminazione pubblica costituisce una indicazione lampante riguardo alla necessità di porre in essere stabilmente un rigoroso e capillare programma di monitoraggio, come peraltro previsto nelle linee di indirizzo per il prossimo affidamento, da assegnare preferenzialmente a un soggetto terzo idoneo per capacità operative e riconosciuto per funzione istituzionale (come ACoS).

La valutazione dell'incidenza dei guasti rivela su tutto il territorio comunale un tasso di guasto elevato (22%, ogni tipologia considerata), con una distribuzione per tipo di guasto che conferma la marcata prevalenza del guasto alla singola lampada (75%), seguita dai guasti strada e tratto 2-4 lampade, in percentuale pressappoco equivalente (Tavola 5.15).

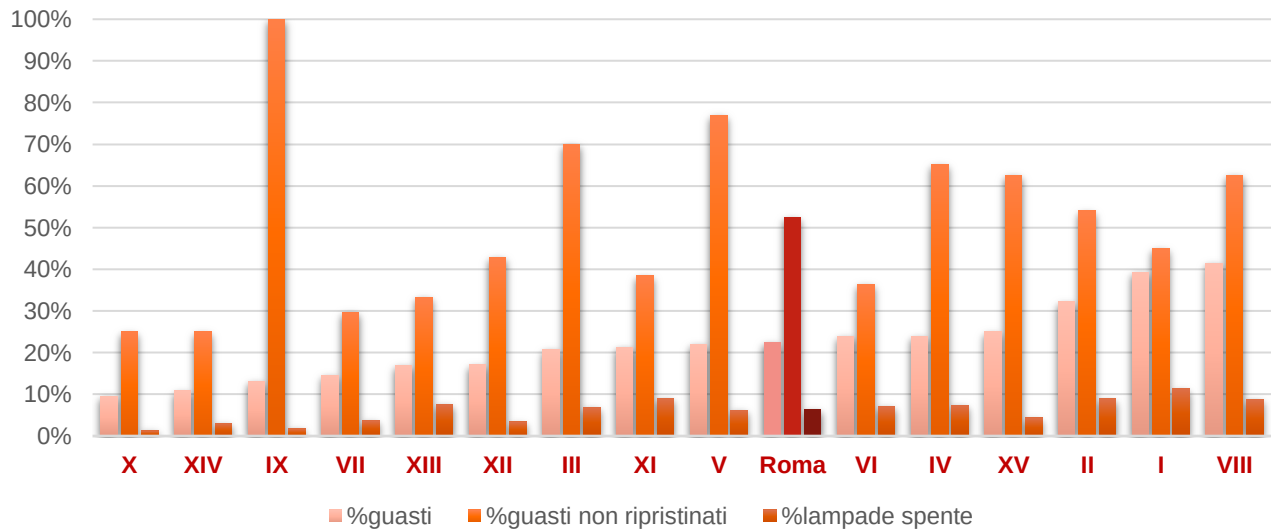
La distribuzione dei guasti per municipio (Tavola 5.16) porta in evidenza una condizione considerevolmente disomogenea, che varia dal 10% delle lampade monitorate nel X municipio al 40% dell'VIII: rispetto alla media romana (22%) le percentuali di guasto sono più elevate per i municipi VIII, I, II, XV, IV, VI; meno elevate nei municipi V, XI, III, XII, XIII, VII, IX, XIV, X.

Tavola 5.15 Distribuzione dei guasti per tipologia



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

Tavola 5.16 Guasti rilevati per municipio

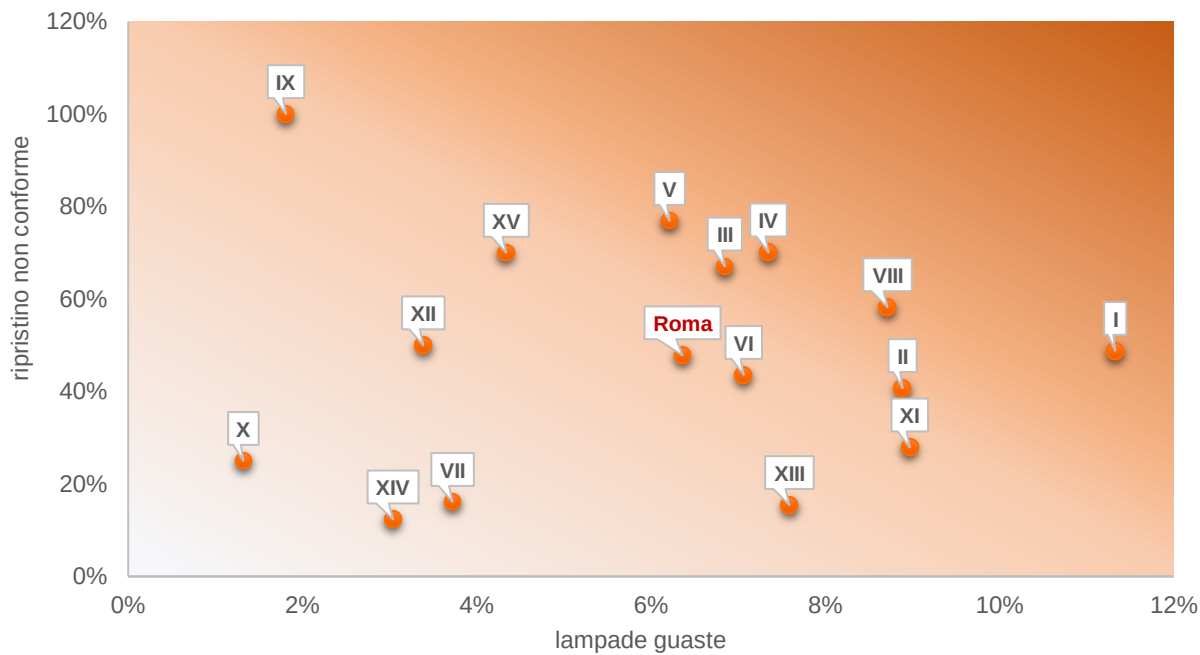


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

La serie della percentuale delle lampade spente presenta una discreta corrispondenza con quella della percentuale dei guasti, con rinforzi e difformità causati dalla maggiore occorrenza del guasto relativo all’intera strada nei municipi I, III, IV, V, XIII, VII, II.

Nel monitoraggio ACoS, per verificare il ripristino del servizio secondo i tempi standard contrattuali (TMAX), ogni singolo guasto rilevato è stato segnalato al gestore Areti su piattaforma area clienti con acquisizione di relativo ticket. La percentuale di ripristino non conforme dei guasti segnalati risulta in generale alta in modo significativo (53% nella media comunale), tanto da inficiare l’attendibilità dei tempi di ripristino dichiarati dal gestore. Per categoria di guasto, il tratto 2-4 lampade e singola lampada sono caratterizzati rispettivamente da tassi di ripristino non conforme del 57% e 54%; il guasto strada al buio è invece caratterizzato da una percentuale del 39%, decisamente inferiore e tuttavia ancora troppo alta per conformarsi con il tempo medio di ripristino di 1,53 giorni rilasciato dal gestore.

Tavola 5.17 Dispersione municipi per % lampade guaste e ripristino non conforme

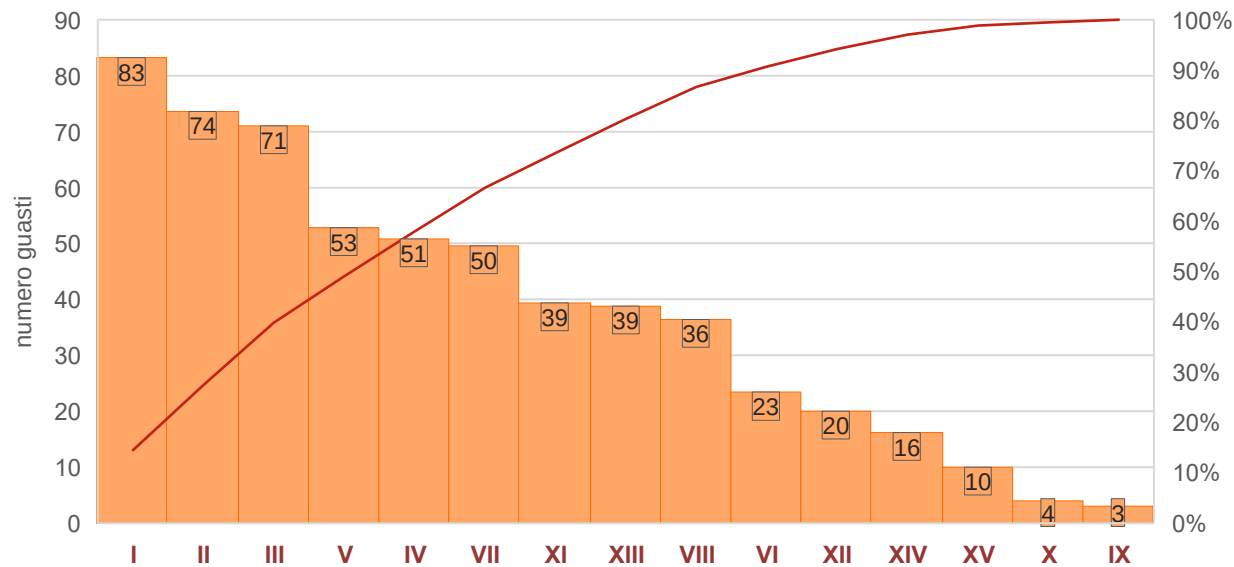


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

La dispersione dei municipi nel piano cartesiano % lampade guaste, % lampade non ripristinate (y, x nella Tavola 5.17) può fornire indicazioni sullo stato del servizio a livello municipale. Rispetto alla media romana, emergono positivamente i municipi X, XIV, VII; in negativo i municipi I, III, IV, VIII.

Il grafico di Pareto applicato al numero dei guasti per municipio tende a confermare le indicazioni precedenti, in considerazione del fatto che il 70% dei guasti sono concentrati in 6 municipi (I, II, III, V, IV, VII, Tavola 5.18) collocati quasi tutti nel quadrante critico di Tavola 5.18.

Tavola 5.18 Curva di Pareto del numero di guasti per municipio

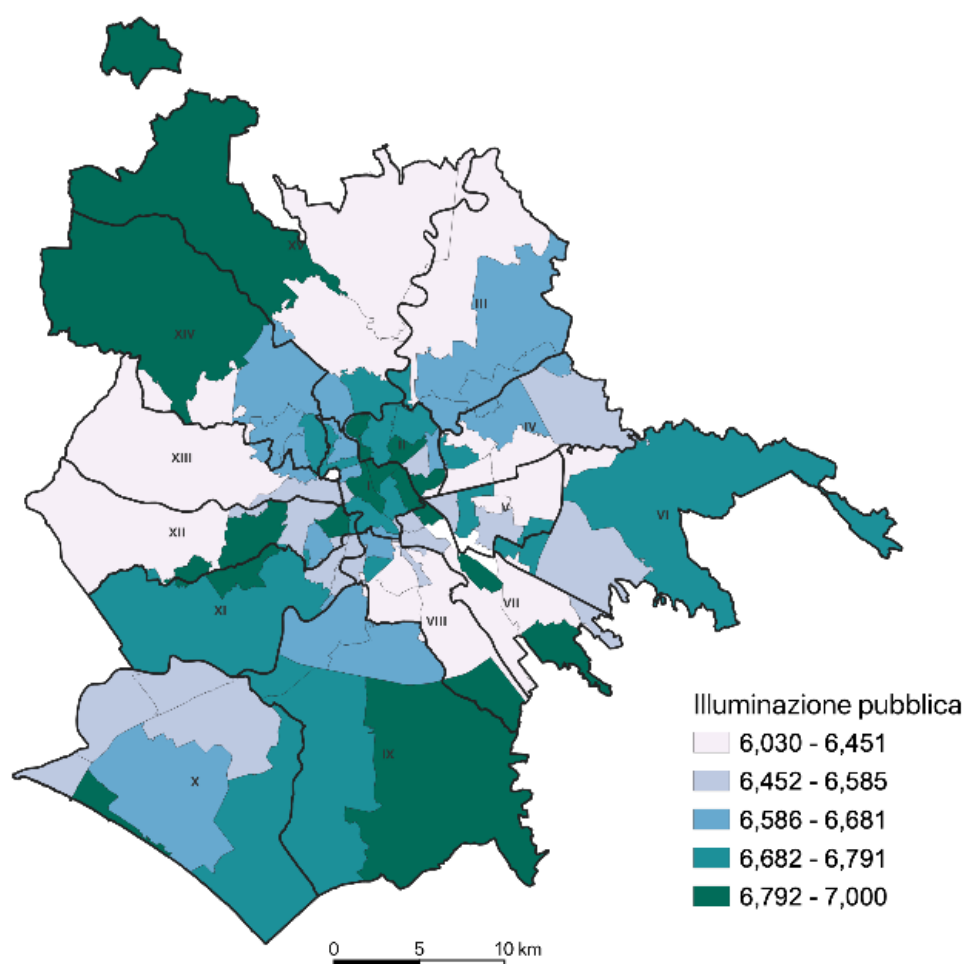


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO IP 2024.

Rimarchevole il riposizionamento del X Municipio, qualificato tra i migliori dall'esser stato in retroguardia nel precedente monitoraggio. A beneficio di questo risultato, si devono annoverare gli effetti degli interventi per la bonifica e l'ammodernamento delle reti interrate dell'infrastruttura IP, realizzati nel X municipio anche a seguito delle reiterate lamentele dei cittadini sulla frequenza dei guasti.

Un raffronto con il grado di soddisfazione dei cittadini riguardo al servizio IP, ricavato dall'[Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), realizzata annualmente da ACoS (Tavola 5.19, valutazioni aggregate per CAP), consente di rilevare alcune similitudini: tra le zone a più elevato grado di soddisfazione, prevalentemente periferiche, appartengono a municipi ben posizionati nella rappresentazione di Tavola 5.17 quelle che interessano tutto l'estremo territorio nord-ovest (a cavallo fra il XIV e il XV municipio), il litorale di Ostia, la zona esterna al GRA a sud del IX e del VII municipio e, all'interno del GRA, il quartiere Appio e la zona Bravetta-Pisana. Di contro tra le aree in cui il servizio è ritenuto appena sufficiente, ricadono nei quadranti di merito negativo della Tavola 5.17 sia l'area nord del municipio III (all'interno del GRA), sia i territori dell'VIII e un'ampia zona a cavallo dei municipi IV, V e VI (Collatino, Prenestino, Alessandrino, fino anche alla zona delle Torri, subito fuori dal GRA, verso est).

Tavola 5.19 Voto medio per zone CAP sul servizio di illuminazione pubblica (2024)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

6. Sociale

- 6.1 [Introduzione](#)
- 6.2 [Asili nido](#)
- 6.3 [Refezione scolastica](#)
- 6.4 [Trasporto scolastico](#)
- 6.5 [Trasporto persone con disabilità](#)
- 6.6 [Farmacie comunali](#)
- 6.7 [Servizi sociali municipali](#)
- 6.8 [Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma](#)

6.1. Introduzione

La [Legge 328/2000](#), rubricata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", promuove interventi volti a garantire il benessere sociale e il superamento delle disuguaglianze e impegna la Repubblica, in attuazione degli artt. 2, 3 e 38 Cost., a prevenire, eliminare o comunque ridurre le condizioni di bisogno e disagio correlate all'ineadeguatezza reddituale, a difficoltà sociali o a condizioni di non autonomia.

Questo *corpus* normativo introduce il concetto di sistema integrato di interventi e servizi sociali, secondo cui la miglior risposta ai bisogni delle persone può essere realizzata attraverso la collaborazione tra enti pubblici (enti locali, regioni, Stato) e privati (associazioni, cooperative sociali e altri enti del terzo settore). Stabilisce, inoltre, la centralità della persona negli interventi sociali, tenendo conto dei suoi bisogni individuali, familiari e di comunità, e mira a garantire un'organizzazione unitaria del welfare, assicurando parità di accesso ai servizi essenziali su tutto il territorio nazionale.

La Regione Lazio è intervenuta a disciplinare la materia, per quanto di sua competenza, con la [LR 10 agosto 2016, n. 11](#), recante "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", nella quale è stato assunto, quale punto di riferimento per le politiche sociali, la valorizzazione e il sostegno delle responsabilità familiari, nonché la centralità della persona, sia come singola, sia nelle formazioni sociali in cui realizza la propria personalità, allo scopo di sviluppare la giustizia sociale, favorire il benessere, l'autonomia e lo sviluppo psicofisico, promuovere e tutelare l'inclusione sociale, rimuovere le condizioni di disuguaglianza e sostenere la partecipazione attiva dei cittadini singoli e associati.

A tal fine, la Regione e gli enti locali sono tenuti a realizzare il sistema integrato che deve garantire i livelli delle prestazioni fissati nella programmazione regionale. La Regione, inoltre, disciplina le attività relative alla predisposizione ed erogazione di interventi e servizi sociali, nonché di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno, di disagio e di difficoltà della persona nelle varie situazioni e condizioni di vita (art. 3).

Nell'ambito degli obiettivi da ultimo fissati dall'Amministrazione capitolina con l' *"Approvazione dello schema di Piano Sociale 2024/2026 di Roma Capitale e dell'Accordo di Programma per la programmazione, l'organizzazione e la gestione dei Servizi Sociali e Sanitari Integrati di Roma Capitale"* ([DGCa 398/2024](#)), sono state individuate le azioni relative agli aspetti fondamentali per garantire l'efficacia del sistema di welfare.

Sono previsti il potenziamento e il coordinamento della rete di servizi sociosanitari, con un forte impegno per armonizzare le pratiche nei Municipi e garantire l'omogeneità nell'erogazione dei servizi. L'integrazione sociosanitaria è un obiettivo prioritario, con la ridefinizione di un modello di governance condiviso tra Roma Capitale e le ASL e il rinnovo dell'Accordo di Programma per la gestione dei servizi integrati.

Parallelamente, sono pianificate azioni centralizzate per progetti strategici, come quelli finanziati dal PNRR, orientati al contrasto alla povertà e all'inclusione sociale, tra cui iniziative innovative come il programma Housing First.

Si punta anche sulla digitalizzazione e sull'innovazione, con la creazione di un sistema informativo unificato per la raccolta e l'elaborazione dei dati e strumenti per l'accreditamento dei servizi sociali.

Il coinvolgimento del Terzo Settore e dei cittadini è centrale, attraverso processi di partecipazione come i World Café e la co-programmazione.

Infine, particolare attenzione è rivolta alla formazione e allo sviluppo delle competenze degli operatori, favorendo la diffusione di buone pratiche e l'implementazione di una supervisione professionale.

Con la [DAC 57/2021](#), l'Assemblea Capitolina ha approvato il *"Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali"* che definisce i principi organizzativi, le modalità di accesso e l'erogazione degli interventi volti a realizzare un sistema integrato ed efficace. Il regolamento, attesa la sua natura di disciplina unitaria, funge da strumento di garanzia ed equità per i cittadini, promuovendo la semplificazione e l'efficienza dell'organizzazione amministrativa e assicurando la trasparenza nella gestione del sistema dei servizi. Nel dettaglio, il documento definisce i principi generali, le finalità, il rapporto tra cittadini e servizio sociale, individua i destinatari e regola l'azione del servizio sociale professionale. Questo approccio mira a creare un'organizzazione unitaria che garantisca i Livelli Essenziali di Assistenza, delineando le modalità di accesso agli interventi e ai servizi ed eliminando le disparità tra i diversi municipi.

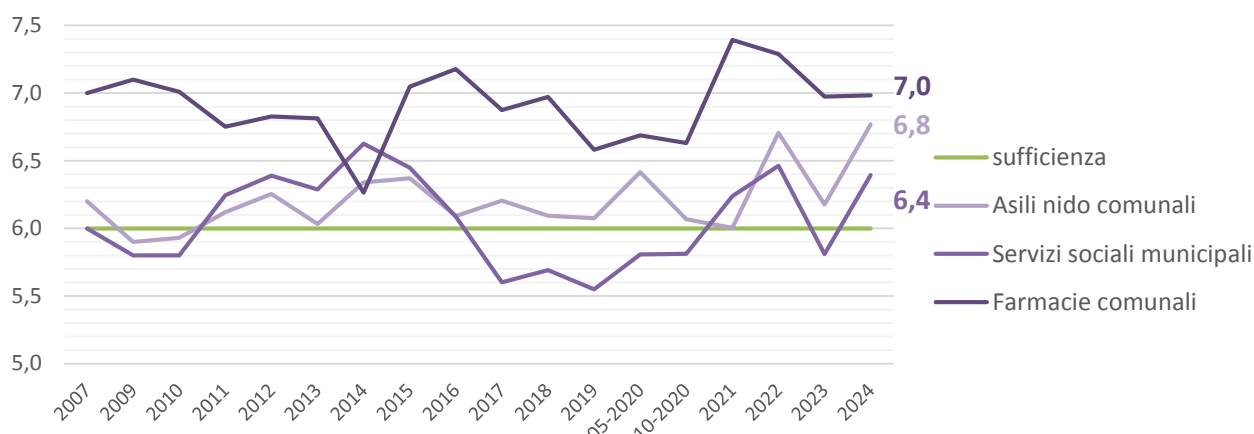
Con [DAC 106/2021](#), l'Assemblea Capitolina ha approvato le *Linee programmatiche 2021-2026 per il governo di Roma Capitale*, che prevedono, tra gli altri, una serie di interventi strutturati nei settori delle Politiche Sociali, della Scuola e della Sanità.

Nel comparto delle Politiche Sociali, sono stati delineati progetti per combattere le disuguaglianze, supportare le fasce più deboli della popolazione, potenziare i servizi di prossimità per garantire maggiore accessibilità e personalizzazione degli interventi, attivare misure di sostegno economico e sociale per le famiglie in difficoltà e promuovere iniziative per favorire l'integrazione culturale e il dialogo interculturale.

Nel settore della Scuola, l'amministrazione si impegna a garantire la parità di accesso all'istruzione per tutti i bambini e ragazzi, indipendentemente dal contesto socioeconomico, a realizzare programmi specifici per alunni con bisogni educativi speciali e disabilità, a riqualificare le strutture scolastiche e creare spazi didattici innovativi, oltre a investire in progetti extracurricolari e di sostegno scolastico per contrastare la dispersione scolastica.

Per quanto riguarda la Sanità, gli interventi puntano a migliorare i servizi integrati in collaborazione con il sistema sanitario regionale, con particolare attenzione alla prevenzione e all'assistenza primaria; a promuovere iniziative per la salute mentale e il benessere psicosociale, rispondendo alle nuove sfide emerse dopo la pandemia; a facilitare l'accesso ai servizi sanitari per le categorie più fragili.

In questo quadro, la percezione dei romani in merito ai servizi offerti da Roma Capitale in ambito sociale nel 2024 è più che positiva. Le valutazioni, espresse nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, sono tutte in aumento rispetto al 2023, compresa quella sulle farmacie comunali, uno dei servizi tradizionalmente più apprezzati della Capitale, che migliora di poco la precedente valutazione; gli asili nido, con 6,8, toccano un massimo assoluto (Tavola 6.1).

Tavola 6.1 Andamento del voto medio per i servizi del settore sociale

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

6.2. 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 6.2 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2018-2023. Rispetto al calo tendenziale della popolazione di riferimento – che in 5 anni vede una riduzione del 16% – sia la domanda presso gli asili nido comunali, sia i posti messi a bando da Roma Capitale diminuiscono meno che proporzionalmente, evidenziando rispetto all'intero periodo un lieve aumento della percentuale di famiglie che richiede e accede al servizio. Come conseguenza, nel quinquennio di riferimento il numero totale di bambini iscritti aumenta del 4%.

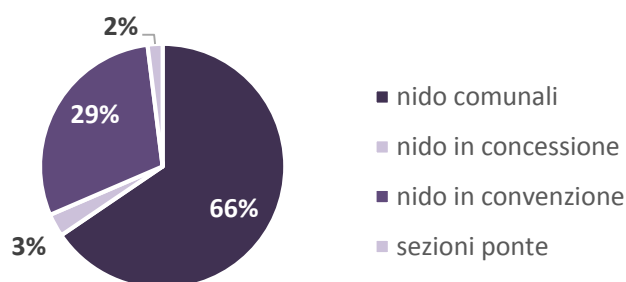
Per quanto riguarda la gestione delle liste di attesa, che negli ultimi anni ha rappresentato un punto di forza del servizio, negli ultimi due anni educativi si osserva un aumento del numero di bambini ancora in lista di attesa a maggio, sia in termini assoluti che in percentuale sulla lista d'attesa iniziale. Questo andamento potrebbe essere imputato al minore numero di rinunce da parte dei bambini inseriti fin dall'inizio.

Tavola 6.2 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	63.290	61.089	60.128	54.707	54.752	53.129	-16%
domande di nuovo inserimento (n.)	14.475	12.894	12.024	12.601	12.330	12.626	-13%
domande d'iscrizione / popolazione 0-3	23%	21%	20%	23%	23%	24%	1%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.601	12.183	10.877	11.976	10.921	9.917	-15%
posti a bando / popolazione 0-3	18%	20%	18%	22%	20%	19%	0,3%
numero totale di bambini iscritti	18.691	18.240	16.206	17.610	18.713	19.371	4%
bambini in lista di attesa a settembre (n.)	3.941	3.114	2.960	2.938	3.304	3.975	1%
bambini in lista di attesa a maggio (n.)	724	468	554	435	739	1.073	48%
variazione lista di attesa da settembre a maggio	-82%	-85%	-81%	-85%	-78%	-73%	9%

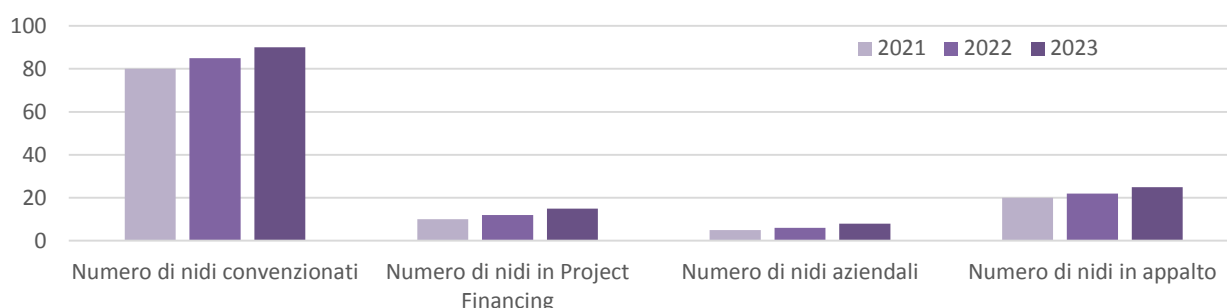
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.3 Composizione percentuale dell'offerta di asilo nido comunale per tipologia di struttura



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.4 Andamento del numero di strutture che partecipano all'offerta in gestione indiretta del servizio di asilo nido di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

La ricettività complessiva degli asili nido, cioè l'offerta, si è ridotta in valore assoluto seppure in maniera modesta; se si osserva invece il dettaglio dei dati della ricettività disaggregati si rileva che la ricettività è leggermente aumentata nei nidi a gestione diretta, mentre si è ridotta in maniera più evidente in quelli a gestione privata (l'offerta pubblica in altre parole, ha "tenuto" di più di quella privata/convenzionata). Vi è stata certamente una generale riduzione delle iscrizioni nel quinquennio 2017/2021, ma questo è avvenuto soprattutto a scapito dei nidi a gestione privata, perché nei nidi a gestione diretta capitolina, le iscrizioni sono aumentate. In ragione di tale andamento di iscrizioni vi è stata pertanto una sensibile riduzione delle liste di attesa dei municipi.¹

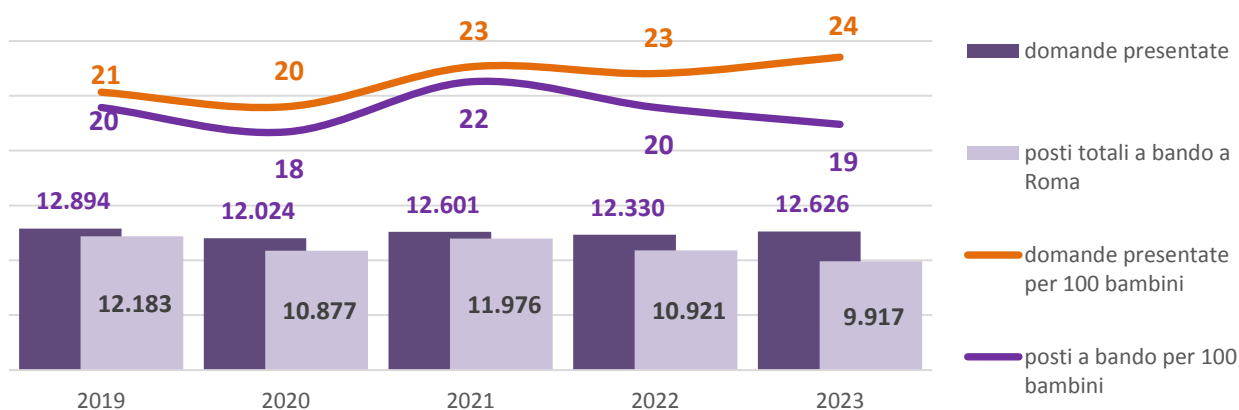
Il servizio di accoglienza dei bambini viene garantito con diverse modalità di erogazione che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati (Tavola 6.3). L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta, asili in concessione o realizzati in project financing e servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta), ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione rispetto alla retta comunale pagata dai singoli utenti, nei limiti di 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.

La Tavola 6.4 mostra l'andamento degli ultimi tre anni del numero di strutture private convenzionate che hanno partecipato all'offerta in gestione indiretta, evidenziando una tendenza ad aumentarne il numero.

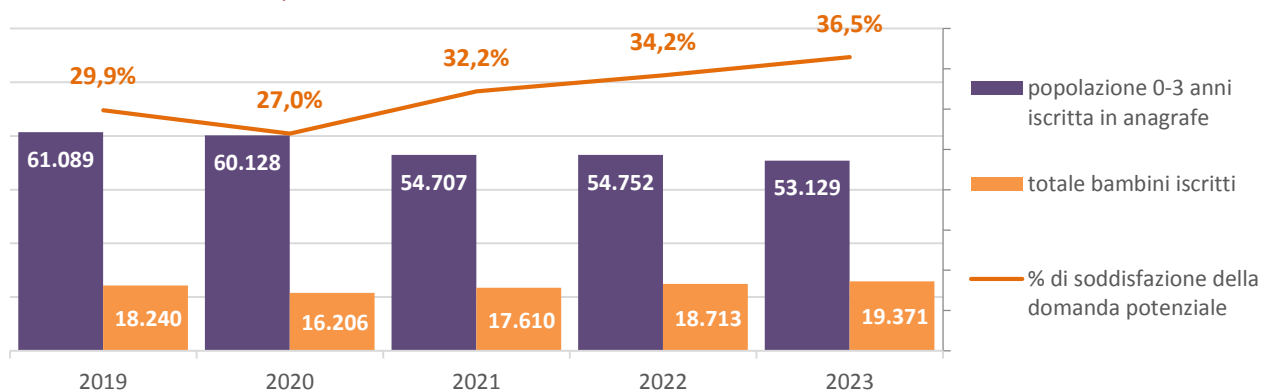
¹ Relazione al Rendiconto 2023 pag. 375

Tavola 6.5 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.6 Bambini tra 0-3 anni iscritti negli asili nido comunali/convenzionati e copertura della domanda potenziale

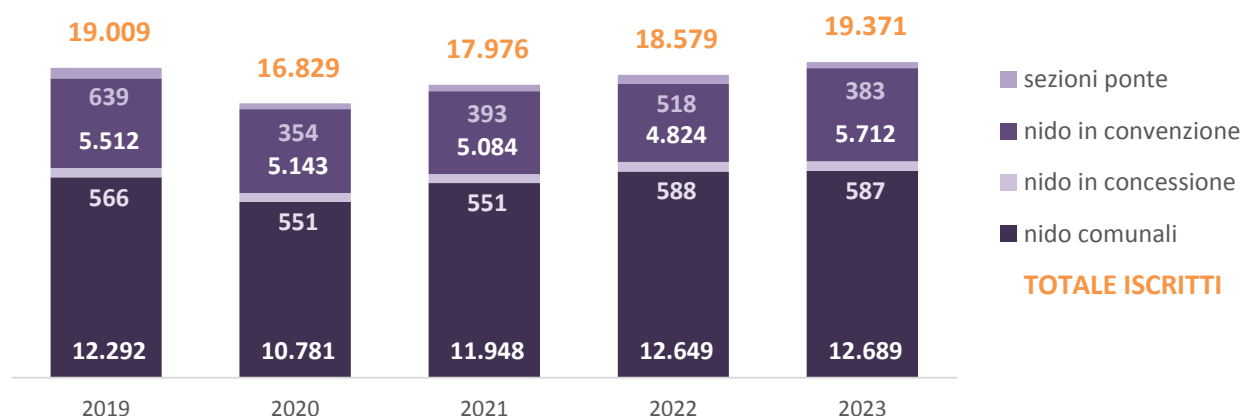


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nella Tavola 6.5 si osserva una stabilità relativa nel numero di domande presentate che, dopo la flessione dell'anno pandemico, nel 2023 torna ad avvicinarsi ai livelli pre-covid. I posti totali a bando mostrano invece una tendenza decrescente, passando da 12.183 nel 2019 a 9.917 nel 2023, riducendo quindi la nuova offerta disponibile.

In termini di indicatori relativi, il numero di domande per 100 bambini recupera ampiamente la flessione del 2020 e supera anche i livelli del 2019, arrivando al 24%, segnalando un aumento della propensione delle famiglie a richiedere il servizio. Parallelamente, i posti a bando per 100 bambini mostrano un lieve declino, passando da 20 nel 2019 a 19 nel 2023. Questo prospetta un potenziale disallineamento tra l'aumento della domanda e la disponibilità complessiva di posti, suggerendo la necessità di interventi per migliorare l'accesso al servizio.

La Tavola 6.6 evidenzia l'evoluzione della popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe a Roma Capitale tra il 2019 e il 2023, il totale dei bambini iscritti agli asili nido comunali e la percentuale di soddisfazione della domanda potenziale da parte dell'offerta di Roma Capitale. La popolazione dei bambini tra 0 e 3 anni mostra una progressiva diminuzione, passando da 61.089 nel 2019 a 53.129 nel 2023, con un calo che riflette una tendenza demografica negativa. Tuttavia, nello stesso periodo, la percentuale di soddisfazione della domanda potenziale è in costante aumento, passando dal 29,9% nel 2019 al 36,5% nel 2023, indicando un miglioramento nella capacità del sistema comunale di accogliere un numero crescente di bambini rispetto al totale dei potenziali utenti.

Tavola 6.7 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa

(*) Privati, project financing, aziendali e spazi Be.Bi.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

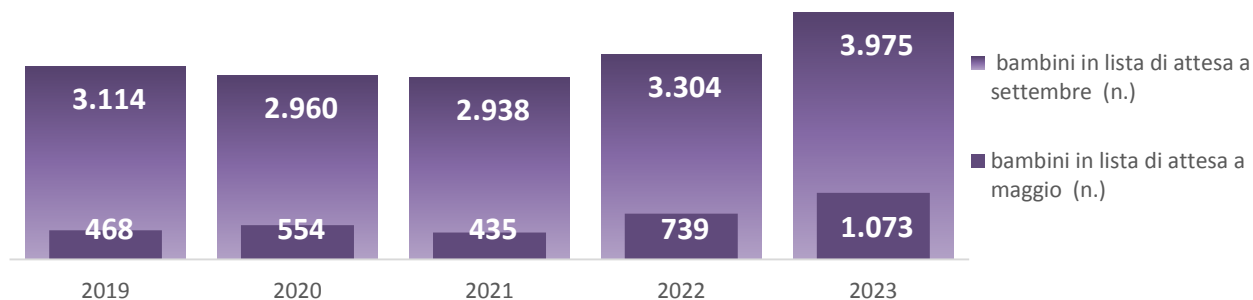
Il totale dei bambini iscritti al sistema degli asili nido comunali segue tuttavia un trend positivo dal 2020, in linea con l'aumento della percentuale di soddisfazione della domanda potenziale, evidenziando la gestione efficace delle risorse disponibili. La Tavola 6.7 rappresenta la distribuzione del numero di bambini iscritti nei diversi tipi di strutture per l'infanzia a Roma Capitale, tra cui nidi comunali, nidi in concessione, nidi in convenzione e le sezioni ponte, evidenziando l'evoluzione nel tempo e la composizione dell'offerta. La componente più significativa è rappresentata dagli asili nido comunali, che accolgono il numero più alto di bambini, con un valore che si mantiene stabile attorno ai 12.700 iscritti.

Gli asili nido privati registrano una tendenziale diminuzione del numero di iscritti gestiti in convenzione per Roma Capitale, nonostante l'aumento del numero di strutture interessate (evidenziato precedentemente nella Tavola 6.4), indicando quindi una riduzione del numero medio di bambini oggetto dell'accordo convenzionale per singola struttura. Tale andamento è in linea con la strategia amministrativa di limitare il ricorso alle strutture convenzionate solo come ultima istanza, privilegiando invece i posti disponibili negli asili nido comunali e in concessione. In particolare, quelli in concessione coprono un ruolo residuale rispetto all'offerta complessiva, ma mantengono valori stabili attorno ai 550-600 iscritti, indicando una continuità dell'offerta.

Il progetto ponte, che rappresenta una misura specifica per contribuire ad assorbire le liste di attesa, mantiene un ruolo marginale in termini di numeri, con valori che oscillano tra i 350 e i 600 bambini. Questo dato sottolinea la funzione limitata ma strategica di questa tipologia di offerta, utilizzata per rispondere alle necessità più urgenti.

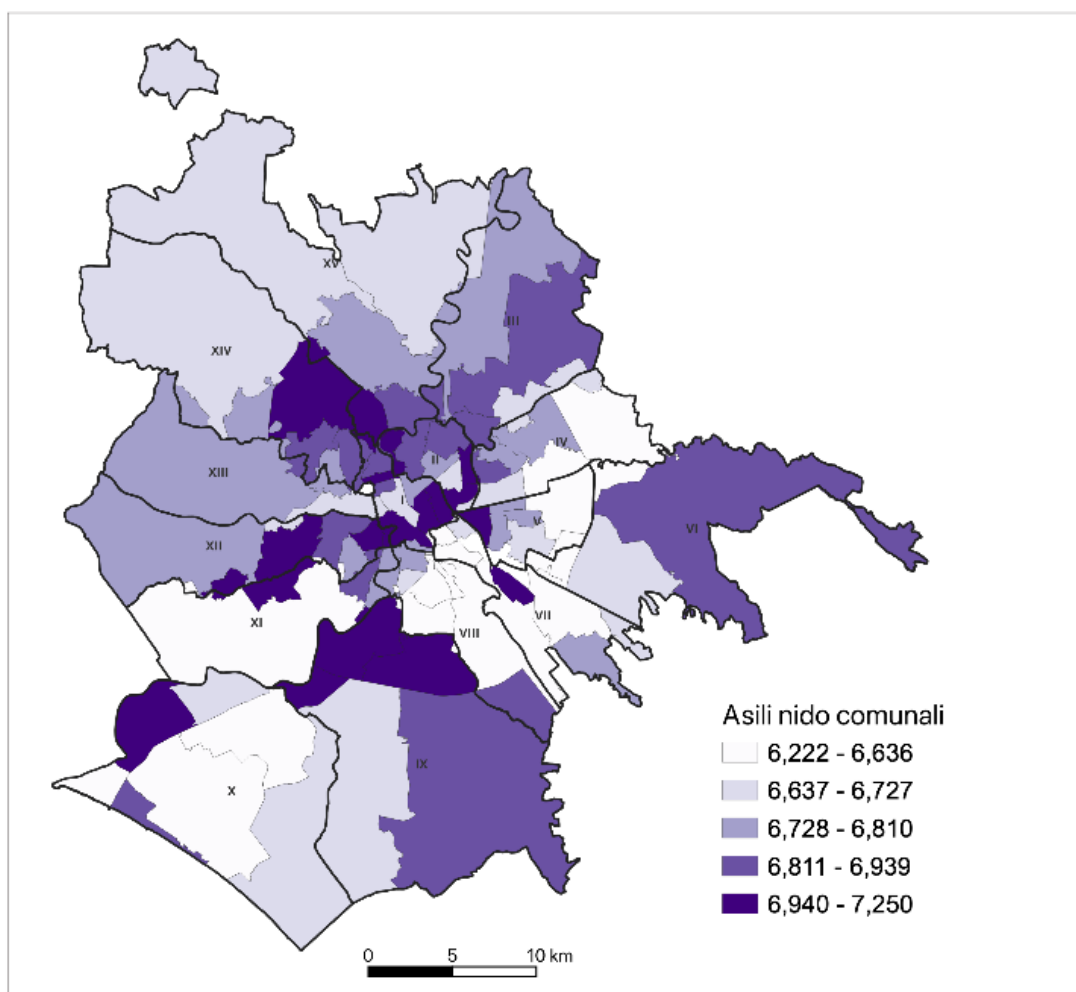
L'andamento complessivo evidenzia una capacità del sistema di mantenere una soglia stabile di iscrizioni totali, nonostante la variabilità delle diverse componenti. Il totale degli iscritti mostra la flessione del 2020 e la ripresa tendenziale che nel 2023 ha riportato il sistema ai livelli pre-pandemici, nonostante la diminuzione della domanda potenziale derivante dalle dinamiche demografiche negative. Questo andamento conferma la risposta positiva del sistema nella gestione delle richieste, in particolare grazie al ruolo preponderante delle strutture comunali in gestione diretta, che garantiscono stabilità all'intero servizio.

La Tavola 6.8 mostra l'andamento del numero di bambini in lista di attesa per gli asili nido di Roma Capitale tra il 2019 e il 2023, con una gestione che evidenzia progressi significativi nonostante l'aumento delle richieste. A settembre 2023, il numero di bambini in lista di attesa è di 3.975, un valore nettamente superiore rispetto al 2019, ma che testimonia la capacità del sistema di continuare a rispondere a una domanda costante e crescente. A maggio dello stesso Anno Educativo (2023-2024), 1.073 bambini risultano ancora in lista, un dato che, pur segnando un aumento rispetto agli anni precedenti, riflette comunque uno sforzo continuo nel ridurre il numero di famiglie in attesa.

Tavola 6.8 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.

Tenendo conto della attenta gestione delle liste che Roma Capitale mette in atto da anni per offrire tempestivamente i posti lasciati liberi da eventuali famiglie rinunciarie ai bambini in attesa, questa evidenza di liste più consistenti a fine anno suggerisce una probabile tendenza alla riduzione del numero di rinunce. Un segnale di apprezzamento della qualità del servizio che, come si è visto nella Tavola 6.1, trova riscontro anche nel voto medio degli utenti, che nel 2024 raggiunge un massimo assoluto, vicino al 7.

Tavola 6.9 Voto medio per zone CAP sugli asili nido (2024)

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

Per quanto riguarda l'apprezzamento della qualità degli asili nido comunali, la Tavola 6.9 evidenzia la valutazione espressa dagli utenti nell'ambito dell'edizione 2024 dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

Rispetto a un voto pari a 6,8, la variabilità territoriale mette in evidenza differenze significative tra le diverse zone della città. Le punte di soddisfazione si registrano nelle aree come Ostia, Acilia e nei municipi I, II e V, con voti superiori a 7. Al contrario, valutazioni più basse, attorno al 6,2, si rilevano in zone frammentate, come Casal Palocco, Infernetto, Axa e le periferie dei municipi IV e VII. Questo dato suggerisce un'apprezzabile continuità nell'offerta di servizi, ma anche la necessità di interventi mirati per ridurre le disparità tra le diverse aree. La percezione positiva nelle zone centrali e sul litorale può essere interpretata come un effetto della qualità delle strutture e della maggiore attenzione rivolta ai servizi in quelle aree. Al contrario, le zone con voti inferiori potrebbero trarre beneficio da un ampliamento dell'offerta e da un potenziamento delle infrastrutture.

Per concludere il quadro sul servizio comunale di asilo nido, si segnala che il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale di Roma Capitale ha conseguito nel 2022 l'obiettivo operativo di ampliare la gratuità dei nidi, un traguardo significativo per promuovere l'accessibilità e l'equità dei servizi educativi nella fascia 0-3 anni. Questo risultato è stato ottenuto attraverso un'operazione di abbattimento delle tariffe, resa possibile dalla revisione delle fasce economiche basate sull'ISEE, che ha portato a una riduzione media delle tariffe del 9%.

Gli effetti di questa misura si sono protratti anche nel 2023, con la conferma delle stesse tariffe nell'Avviso Pubblico per le iscrizioni di febbraio, approvato con [DD n. 213 del 15 febbraio 2023](#).

Tale risultato si inserisce nel più ampio contesto dell'entrata in vigore del [D.Lgs. 65/2017](#), che ha istituito il sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino a sei anni, e della successiva [LR Lazio 7/2020](#), che ha dato avvio all'adeguamento dei servizi educativi per la fascia 0-3 anni in linea con le nuove disposizioni normative.

6.3. Refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica di Roma Capitale si suddivide in due modalità principali: istituzionale e a domanda individuale, ciascuna concepita per rispondere a esigenze diverse, legate alla frequenza scolastica e alle necessità delle famiglie.

Il servizio *istituzionale* è predisposto per garantire il pasto agli alunni nel caso in cui l'attività scolastica prosegua nel pomeriggio. È rivolto a bambini e ragazzi iscritti ai nidi, alle sezioni primavera e ponte, alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado. Questo servizio, strettamente collegato agli orari prolungati della scuola, è considerato un supporto essenziale per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e promuovere la continuità educativa. La fruizione della mensa in questo contesto non è semplicemente un'opzione, ma una componente integrante dell'organizzazione scolastica.

Il servizio a *domanda individuale*, invece, risponde a esigenze non obbligatorie e legate a scelte extrascolastiche delle famiglie. È richiesto esplicitamente dagli utenti ed è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, incluse le sezioni ponte. A differenza del servizio istituzionale, non è subordinato alla prosecuzione dell'attività didattica pomeridiana, ma rappresenta un'opzione aggiuntiva offerta per venire incontro a specifiche necessità o preferenze.

Per entrambe le modalità di refezione scolastica è previsto il pagamento di una quota contributiva a carico dell'utente. Le tariffe sono stabilite da Roma Capitale e possono essere ridotte o annullate in base alle fasce ISEE agevolate individuate dall'amministrazione. Per il servizio a domanda individuale, le tariffe sono determinate annualmente dall'Assemblea Capitolina, come specificato nel recente provvedimento [DAC 7/2022](#).

Roma Capitale adotta due tipologie di gestione del servizio di refezione scolastica:

- La *gestione centralizzata* è curata direttamente dai Municipi competenti, i quali operano sulla base di procedure ad evidenza pubblica di affidamento esperite da Roma Capitale.
- La *gestione autogestita*, invece, è affidata agli istituti scolastici, che svolgono il ruolo di stazione appaltante, definendo e affidando il servizio secondo il capitolato speciale predisposto dall'amministrazione capitolina.

Nel modello centralizzato, il servizio è organizzato per lotti municipali mediante bando di gara. I municipi competenti gestiscono i contratti con gli operatori economici selezionati, mentre Roma Capitale supervisiona il processo.

Dopo anni di proroghe tecniche causate da difficoltà nella conclusione delle procedure di affidamento, nel marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando per l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale: [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](#). Questo bando, riguardante nidi, sezioni ponte, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, ha portato all'assegnazione del servizio suddiviso in 15 lotti per il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 luglio 2020.

Nonostante l'introduzione di un sistema di appalto centralizzato operativo da luglio 2020, la gestione del servizio continua in regime di proroga tecnica, garantendo la continuità del servizio ([D.D. 506/2021](#)). Nel 2021 la Centrale Unica Appalti ha avviato una nuova gara per l'affidamento del servizio di ristorazione per il periodo 2021-2026. Tuttavia, a causa dei tempi prolungati per l'aggiudicazione, si è reso necessario ricorrere ad un'ulteriore proroga tecnica a favore delle imprese già risultate aggiudicatrici della precedente procedura. Questo processo riflette l'impegno di Roma Capitale nel razionalizzare e ottimizzare la gestione della refezione scolastica, mantenendo al centro la qualità del servizio per gli alunni e le loro famiglie.

Nel periodo compreso tra gli anni scolastici 2018/19 e 2023/24, il servizio di refezione scolastica ha subito cambiamenti significativi in termini di organizzazione e utenza (Tavola 6.10). I centri di ristorazione in appalto hanno registrato un aumento considerevole, passando da 445 a 745 unità, con un incremento del 67%. Al contrario, i centri di ristorazione in gestione diretta sono stati completamente eliminati, proseguendo una tendenza già evidente a partire dal 2019/20.

Il numero di alunni che usufruiscono della refezione istituzionale è diminuito dell'11%, passando da quasi 150.000 a poco più di 134.000, evidenziando una contrazione nell'utilizzo di questo servizio. Anche la domanda individuale per la refezione ha subito una riduzione del 56%, con una forte fluttuazione nel corso degli anni e un minimo raggiunto durante l'anno scolastico 2019/20, probabilmente imputabile alla situazione pandemica. Questi dati delineano una progressiva esternalizzazione del servizio e una diminuzione complessiva della partecipazione degli alunni al servizio di refezione scolastica.

Per l'anno 2024, si è registrato un miglioramento nella gestione del servizio di refezione scolastica, con una maggiore percentuale di copertura tariffaria e una soddisfazione più elevata nei CAP del centro e sud della Capitale.

Tavola 6.10 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

Refezione scolastica	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
centri ristorazione in appalto*	445	441	479	643	743	745	67%
centri ristorazione in gestione diretta**	288	212	161	161	-	-	-100%
alunni refezione istituzionale	149.896	144.336	140.669	139.144	136.568	134.019	-11%
alunni refezione domanda individuale	1.066	170	359	517	421	471	-56%

(*) 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.

6.4. Trasporto scolastico

Il sistema di trasporto pubblico destinato agli studenti delle scuole dell'obbligo si articola in due principali modalità di servizio: le linee di trasporto pubblico locale, organizzate in funzione delle esigenze e degli orari scolastici, e le linee di trasporto riservato scolastico, attivabili su domanda individuale. Le linee scolastiche incluse nel trasporto pubblico locale sono gestite da ATAC e Roma TPL sulla base di contratti prorogati rispettivamente fino al 31 dicembre e al 31 ottobre 2022 ([DGC 96/2022](#) e DD 1220/2021 del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti). ATAC gestisce 35 linee, progressivamente sub-affidate a operatori privati selezionati tramite procedure di qualifica dal gennaio 2021, mentre Roma TPL ne gestisce 57.

Durante l'emergenza pandemica, tra gennaio 2021 e marzo 2022, sono state introdotte linee integrative gestite da ASTRAL per favorire il distanziamento nei trasporti scolastici, ma l'adesione a queste linee è stata ridotta poiché gli utenti hanno preferito continuare a utilizzare le linee tradizionali.

Il trasporto riservato scolastico rappresenta un servizio integrativo mirato agli studenti delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo che risiedono in aree prive di collegamenti pubblici adeguati o con difficoltà di accesso a causa della distanza dagli istituti scolastici. Per accedere a questo servizio è necessario essere residenti a Roma Capitale e frequentare una scuola situata nel municipio di residenza. Per gli studenti delle comunità Rom, Sinti e Caminanti il trasporto avviene su linee dedicate con itinerari e fermate prestabilite. Particolare attenzione è dedicata agli studenti con disabilità, per i quali è disponibile un servizio personalizzato "porta a porta" con mezzi attrezzati di pedane mobili.

La gestione del servizio prevede il coinvolgimento di più operatori selezionati attraverso procedure di gara, sia per la fornitura di mezzi e conducenti sia per il servizio di accompagnamento a bordo. Roma Servizi per la Mobilità supporta il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale nella pianificazione e nel monitoraggio del servizio. Nel 2021, Roma Capitale ha aggiudicato un nuovo appalto per il servizio, suddiviso in cinque lotti, operativo dall'inizio del 2022 per una durata di 80 mesi.

L'analisi dei dati relativi al trasporto scolastico per il periodo dal 2018/19 al 2023/24 evidenzia tendenze differenziate nelle varie categorie di mezzi e utenti, con variazioni significative in alcuni ambiti (Tavola 6.11).

Il numero di mezzi dedicati al trasporto di studenti normodotati ha registrato una riduzione del 6%, passando da 153 a 144 unità. Questa flessione è accompagnata da un trend negativo nel numero complessivo di utenti del trasporto scolastico, diminuiti del 19%, da 7.761 a 6.268. La tendenza vede una diminuzione del numero medio di utenti serviti da 50/mezzo del 2019 a 44/mezzo del 2024, oltre a riflettere una possibile diminuzione della domanda o un adeguamento dell'offerta alle mutate esigenze demografiche e organizzative.

Tavola 6.11 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

Trasporto scolastico	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
Mezzi di trasporto							
totale trasporto scolastico	401	413	412	412	390	391	-34%
normodotati	153	157	166	166	148	144	-6%
diversamente abili	228	228	228	228	228	233	2%
rom, sinti e caminanti	20	28	18	18	14	14	-30%
Utenti							
totale trasporto scolastico	7.761	7.212	5.596	5.641	5.776	6.268	-19%
con disabilità	997	997	844	844	811	916	-8%
rom, sinti e caminanti	989	799	630	626	578	488	-51%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

In controtendenza, il numero di mezzi destinati al trasporto di studenti diversamente abili è leggermente aumentato, registrando una crescita del 2%, da 228 a 233 mezzi, nonostante il numero di utenti con disabilità sia diminuito dell'8%, passando da 997 a 916. La variazione dei due indicatori determina una diminuzione del numero medio di utenti serviti per mezzo da 4,4 a 4, che certamente impatta sulla qualità e sull'efficacia del servizio.

Un aspetto particolarmente significativo è rappresentato dal calo drastico dei mezzi e degli utenti appartenenti alle comunità rom, sinti e camminanti. I mezzi dedicati a questo servizio sono scesi da 20 a 14 (-30%), mentre gli utenti sono diminuiti del 51%, da 989 a 488, con la conseguenza che l'utenza media servita è passata dai 50 ragazzi/mezzo del 2019 ai 35 del 2024. Questo andamento sembra essere quindi da attribuire soprattutto a un marcato declino della partecipazione scolastica di queste comunità o a un diverso approccio nella gestione dei loro bisogni di trasporto, nonostante il progredire delle politiche di inclusione.

Complessivamente, il trasporto scolastico mostra una contrazione sia nei mezzi che negli utenti per alcune categorie, con l'unica eccezione dei mezzi destinati al trasporto di studenti con disabilità, che hanno visto un incremento. Le riduzioni osservate richiedono ulteriori approfondimenti per comprendere le cause sottostanti, come variazioni demografiche, cambiamenti nelle politiche pubbliche o l'adeguamento dell'offerta del servizio a nuove priorità.

6.5. 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 s.r.l. (in seguito, RSM) 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 quella 2023/2025 (approvata con DD 1358/2022 e integrata da ultimo con DD 213/2023). La posizione in graduatoria e in eventuale lista di attesa viene regolarmente aggiornata ed è consultabile individualmente sull'area riservata del sito web di RSM.

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 onnicomprensivo 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 gli operatori attualmente abilitati, fra cui alcune cooperative taxi di Roma Capitale (Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Cooperativa Samarcanda) e alcune società private (Arriva Italia, Medicoop, Metauro Bus e Autoservizi Chiriatti).

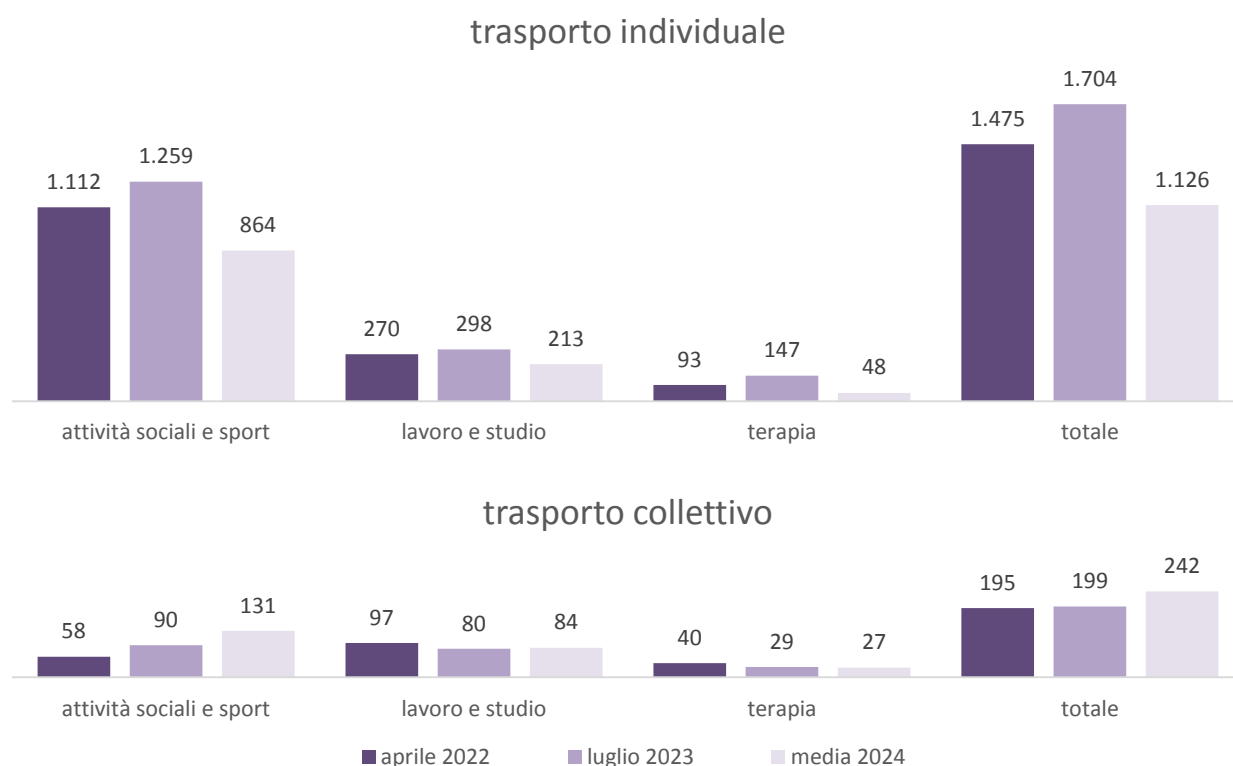
La distanza percorsa e altre informazioni sulle corse effettuate sono rilevate tramite un applicativo informatico, che gli operatori abilitati devono scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in 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.

La Tavola 6.12 offre una panoramica del recente andamento degli utenti in graduatoria fra trasporto individuale e collettivo in relazione alle diverse finalità degli spostamenti. Evidentemente, grazie alla maggiore flessibilità e adattabilità alle esigenze personali, per tutte le finalità il trasporto individuale richiama un numero di utenti attivi superiore a quello del trasporto collettivo; tuttavia, nell'ultimo triennio si osserva una convergenza fra le due gestioni, con gli utenti attivi del trasporto individuale che passano dal 90% del totale, nel biennio 2022/2023, all'82% nel 2024.

Entrando nello specifico, nel 2024 il trasporto individuale richiama l'87% degli utenti attivi impegnati nello svolgimento di attività sociali e sportive, evidentemente meno regolari e prevedibili per natura rispetto alle altre destinazioni. Fra le altre finalità, l'incidenza sul totale degli utenti attivi nel trasporto individuale è ancora abbastanza elevata per il lavoro e lo studio (72%), mentre è più bassa per le terapie (64%).

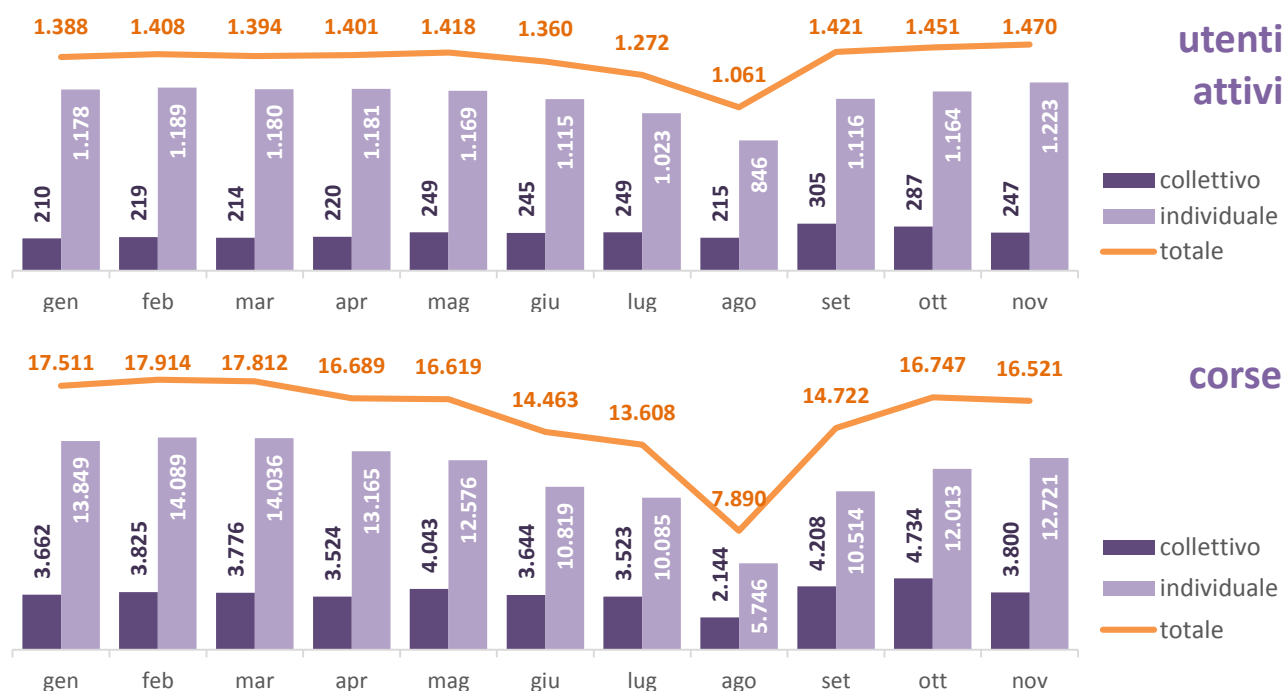
È invece interessante il fatto che la modalità di trasporto in autogestione viene attivata solo in sporadici casi ed esclusivamente per impegni legati al lavoro.

Tavola 6.12 Utenti attivi per tipologia di trasporto e finalità di spostamento



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.13 Domanda mensile del trasporto collettivo e individuale (gennaio/novembre 2024)

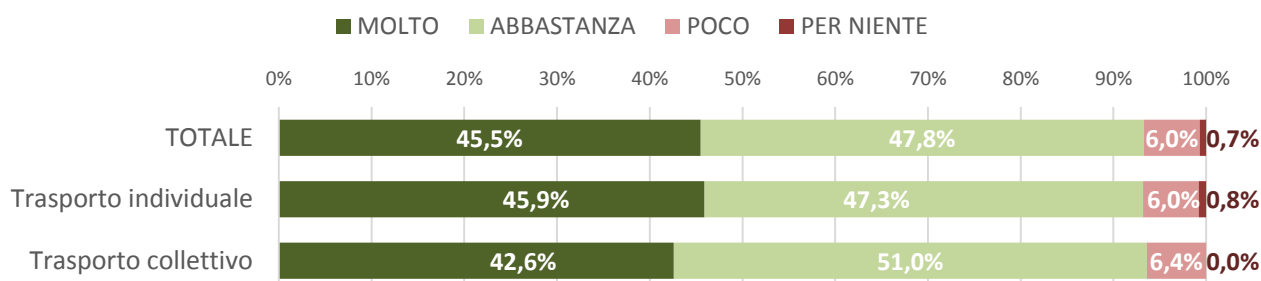


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

La Tavola 6.13 illustra l'andamento mensile del numero totale di utenti attivi e di corse effettuate nel 2024, suddivisi tra trasporto collettivo e individuale. Coerentemente con quanto emerso dalla Tavola 6.12, si osserva una prevalenza del trasporto individuale, associata alla maggiore variabilità nel tempo che la flessibilità dello strumento consente. I valori del trasporto collettivo sono invece più bassi, ma piuttosto costanti, presumibilmente legati ad attività ricorrenti. Da notare che gli utenti attivi nel trasporto collettivo esprimono una frequenza media di utilizzo del servizio maggiore rispetto agli utenti del servizio individuale (15 corse/mese per l'utente medio del trasporto collettivo contro 10 corse/mese per l'individuale).

Nella Tavola 6.14 sono presentati i dati raccolti annualmente attraverso l'Indagine di Customer Satisfaction relativa al Trasporto Disabili di Roma Capitale². L'indagine esprime elevati livelli di soddisfazione sia per il servizio collettivo che per quello individuale, con percentuali superiori al 90% di utenti molto o abbastanza soddisfatti. Rispetto alle valutazioni tutto sommato paragonabili, il trasporto individuale emerge positivamente soprattutto per una percentuale superiore di utenti molto soddisfatti.

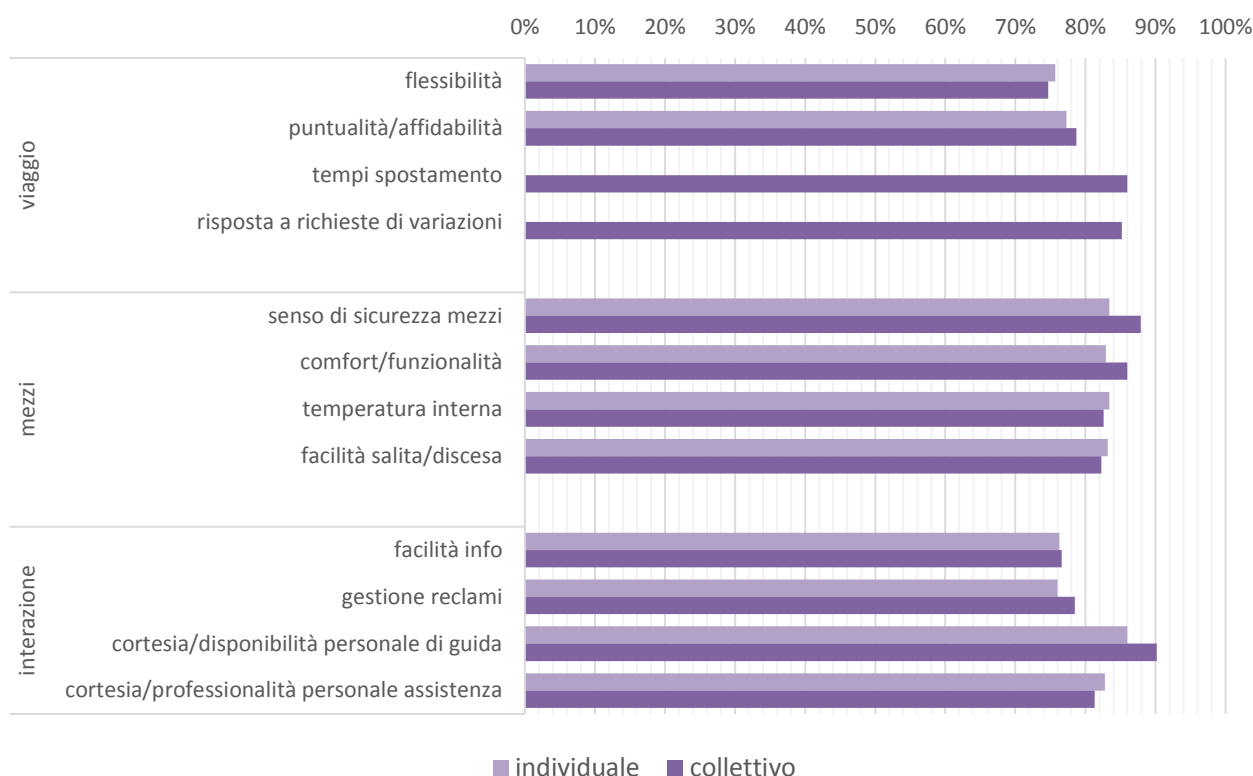
Tavola 6.14 Soddisfazione espressa dagli utenti per la qualità del servizio (2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ, "INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE" 2023.

² Campagna di indagini di Customer Satisfaction per l'anno 2023 sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale, effettuata per conto di RSM.

Tavola 6.15 Indici di soddisfazione parziali espressi nel 2023 (ISP 0-100)

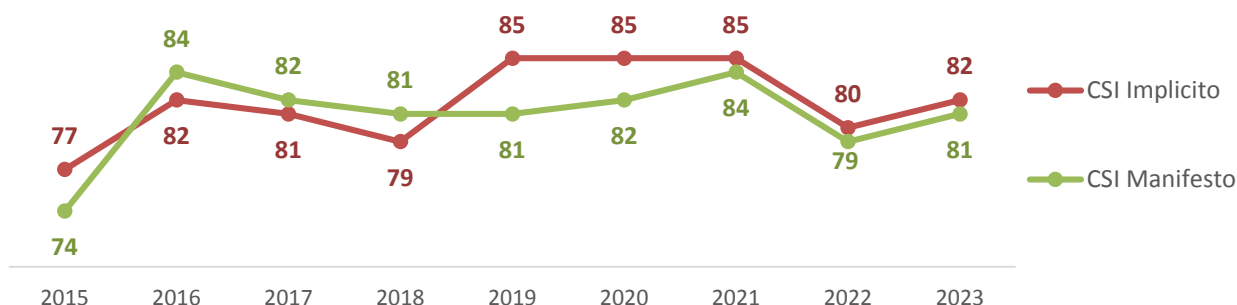


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ “INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE” 2023.

La Tavola 6.15, mostra i dettagli della rilevazione per i due sottocampioni del trasporto individuale e collettivo. Premesso che tutte le valutazioni si pongono a livelli buoni o ottimo (fra il 74% e il 90%), il servizio individuale ottiene un gradimento relativamente maggiore per quanto riguarda la flessibilità del viaggio, la temperatura interna e la facilità delle operazioni di salita e discesa dal mezzo. Al contrario, gli utenti del servizio collettivo esprimono livelli di soddisfazione più elevati per tutti gli altri aspetti, fra cui la puntualità, la sicurezza e il comfort dei mezzi, la gestione dei reclami e la cortesia e disponibilità del personale alla guida.

Infine, l’andamento nel tempo degli indici complessivi³ vede una parziale ripresa della soddisfazione rispetto alla flessione occorsa nel 2022 (Tavola 6.16).

Tavola 6.16 Andamento del customer satisfaction index (CSI, 0-100)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ “INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE” 2023.

³ Il CSI manifesto esprime la soddisfazione overall dichiarata direttamente dall’utente, mentre quello implicito rappresenta una media ponderata delle valutazioni in base alla rilevanza dichiarata per i singoli aspetti del servizio.

6.6. 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 in 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 e di servizi istituzionali a carattere continuativo è stato inizialmente regolato mediante un contratto di servizio, approvato con [DGC 453/2000](#), la cui durata era inizialmente prevista pari a cinque anni. In forza di quanto stabilito all'art. 4, punto 2 (che impegna le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo"), il contratto del 2000 continua tuttora a regolare i rapporti fra le parti anche in assenza di formale proroga, in quanto non è stato ancora mai rinnovato. Solo di recente, l'Assemblea Capitolina ha approvato le Linee guida per il nuovo Contratto di Servizio ([DAC 63/2023](#)).

Dal punto di vista economico e finanziario, l'Azienda ha subito un lungo periodo di commissariamento, con bilanci di esercizio non approvati dal 2013 al 2021. Nel 2022, 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](#)).

Il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro, vincolato all'approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 ([DAC 35/2022](#)). Con tale intervento, si è provveduto a:

- coprire le perdite pregresse e le posizioni debitorie di Farmacap verso le banche;
- cambiare la politica di acquisto della merce;
- vendere il patrimonio immobiliare Farmacap non in uso;
- aumentare il capitale sociale di 5 milioni di euro.

Con [DAC 60/2022](#) sono inoltre state apportate modifiche allo Statuto di Farmacap per adeguarlo al contesto normativo nazionale⁴ e di Roma Capitale⁵. Ai fini del risanamento aziendale, fra le modifiche statutarie approvate rilevano soprattutto quelle relative:

- 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.

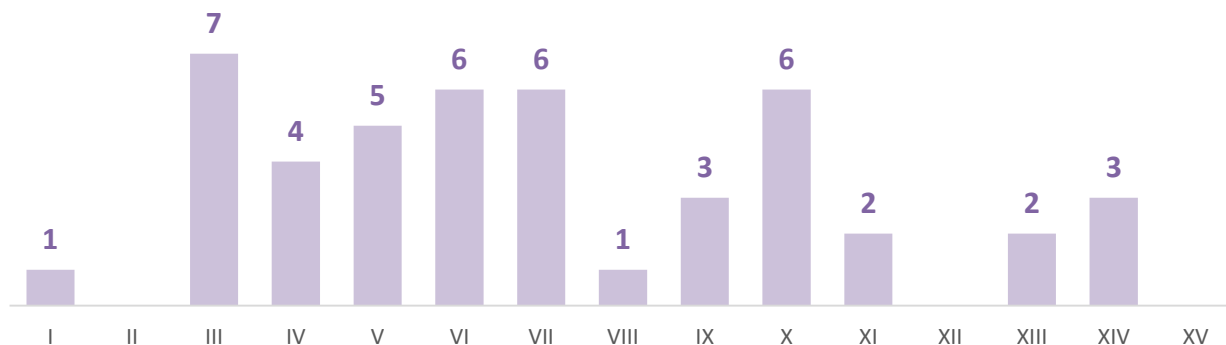
In sostanza, l'obiettivo del Piano di Risanamento è quello di tornare a generare utile, rafforzando l'offerta dei servizi erogati dalle 46 farmacie comunali Farmacap, che assicurano un presidio sociale soprattutto nei municipi periferici con maggiori criticità. Da ultimo, con [DAC 153/2024](#) e con [DAC 154/2024](#), sono stati riconosciuti a Farmacap rimborsi a titolo di corrispettivo per servizi di assistenza domiciliare (Home Care Premium) erogati fra il 2017 e il 2019.

⁴ TUEL ([D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.](#)); riduzione dei costi degli apparati amministrativi ([D.L. n. 78/2010](#)).

⁵ Istituzione municipi ([DCC 22/2001](#)); Statuto di Roma Capitale ([DAC 8/2013](#) e ss.mm.ii.); nomina/revoca dei rappresentanti di Roma Capitale ([DAC 109/2021](#)).

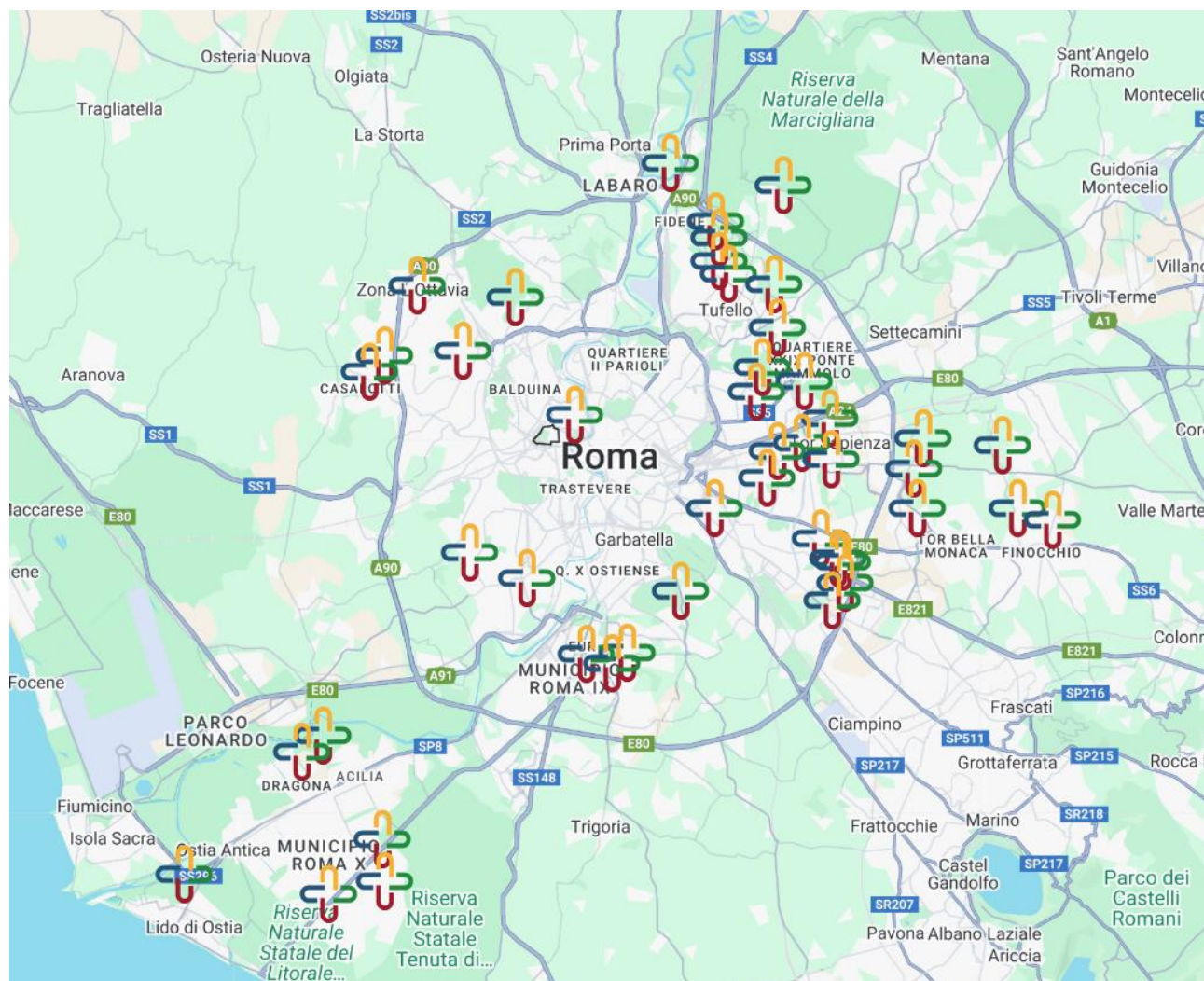
Il maggior numero di Farmacie comunali si trova concentrato nei municipi del quadrante est della città (III, VI, VII) e nel X municipio, densamente popolati (Tavola 6.17 e Tavola 6.18).

Tavola 6.17 Numero di farmacie comunali per municipio

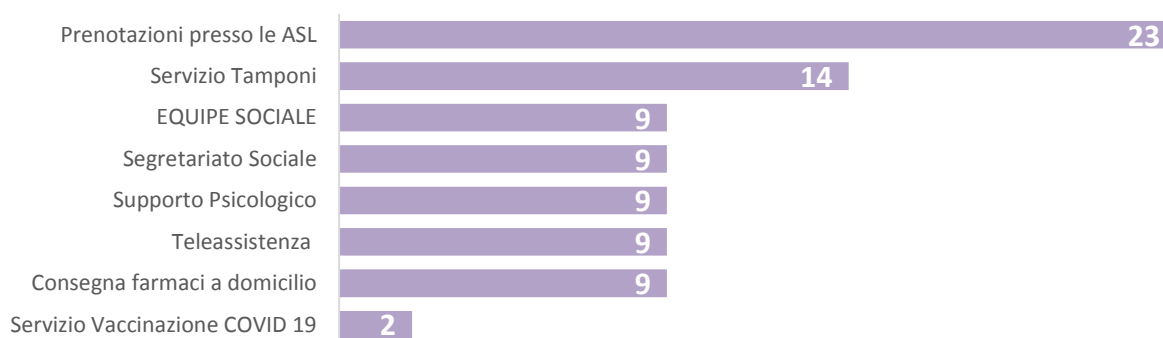


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI FARMACAP.

Tavola 6.18 Mappa delle farmacie comunali sul territorio di Roma Capitale



FONTE: AZIENDA SPECIALE FARMASOCIOSANITARIA CAPITOLINA – FARMACAP

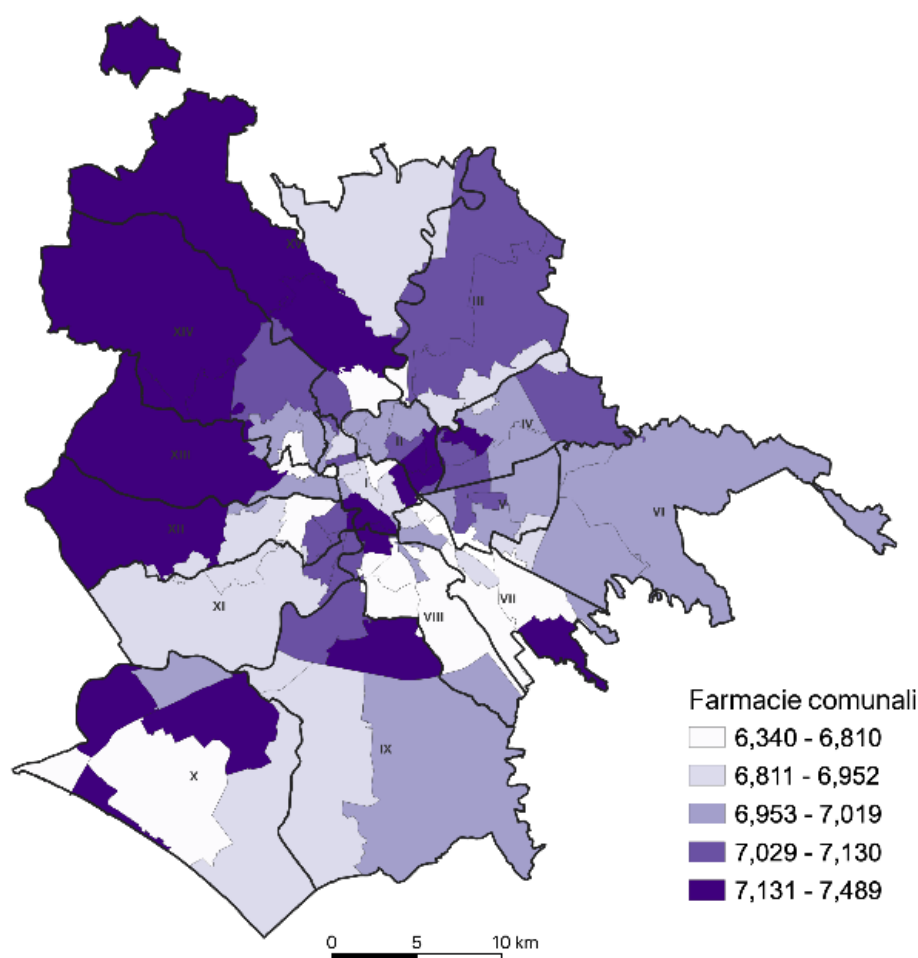
Tavola 6.19 Numero di farmacie comunali che offrono vari servizi ulteriori

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI FARMACAP.

Le farmacie comunali erogano inoltre diversi servizi ulteriori, differenziati per sedi, oltre alla vendita di farmaci (Tavola 6.19).

Il servizio svolto dalle sedi 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.

Il voto medio 2024 per le farmacie comunali è uno dei più alti tra quelli dei servizi locali, attestandosi sul 7, con variazioni significative per aree CAP (da 6,3 a 7,5), come evidenziato nella Figura 6.20.

Tavola 6.20 Voto medio per zone CAP sulle farmacie comunali

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

Le aree di massimo apprezzamento si estendono nel nord-ovest della città, nei municipi dal XII al XV, e in zone come Acilia, Ostia, Mezzocammino, la periferia del VII municipio lungo via Anagnina, l'EUR, Laurentina-Ardeatina e varie aree centrali, tra cui Ostiense, San Saba, Campitelli, Esquilino, Tiburtino, Pietralata, Montesacro e Cassia.

Zone con soddisfazione meno intensa includono alcune aree dei municipi VII e VIII all'interno del GRA, il X Municipio (Casal Palocco-Axa), il quartiere Appio Latino, Ponte Milvio-Vigna Clara-Tor di Quinto, Primavalle e l'area Spagna-Quirinale-XX Settembre.

Nel complesso, le farmacie comunali ricevono un'ampia approvazione grazie alla loro distribuzione capillare e ai servizi offerti, nonostante ci siano margini di miglioramento in alcune aree specifiche.

6.7. Servizi sociali municipali

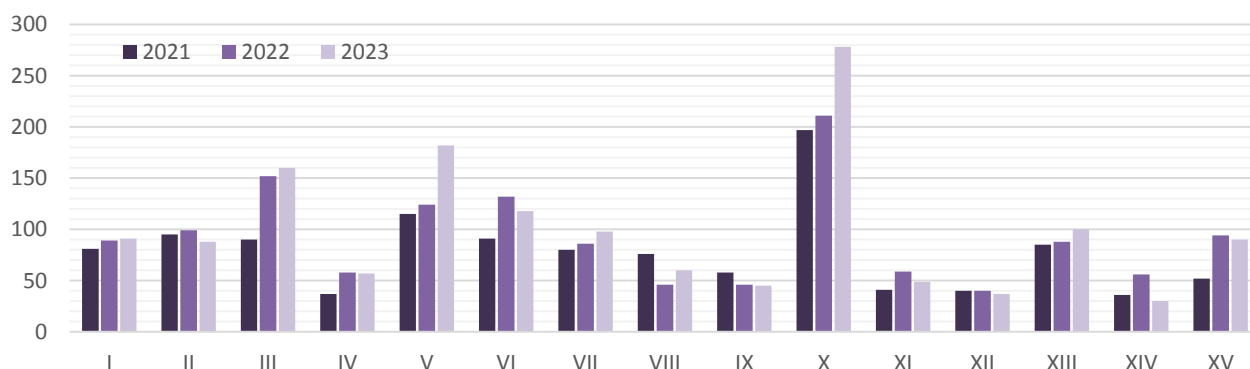
L'Amministrazione Capitolina – con l'approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali ([DAC 57/2021](#)) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti ([DGCa 306/2021](#)) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi sociali.

Da ultimo, con l'approvazione da parte della Giunta Capitolina dello schema di Piano Sociale 2024/2026 di Roma Capitale e dell'Accordo di Programma per la programmazione, l'organizzazione e la gestione dei Servizi Sociali e Sanitari Integrati di Roma Capitale ([DGCa 398/2024](#)), sono state delineate azioni strategiche volte a rafforzare il sistema di welfare, promuovendone l'integrazione e l'efficacia. Tra le priorità individuate figura il potenziamento e la maggiore integrazione della rete di servizi sociosanitari, con un'attenzione particolare al coordinamento delle attività tra i Municipi, con l'obiettivo di garantire pratiche armonizzate e l'erogazione uniforme dei servizi, riducendo le disparità territoriali e assicurando pari opportunità di accesso per tutti i cittadini.

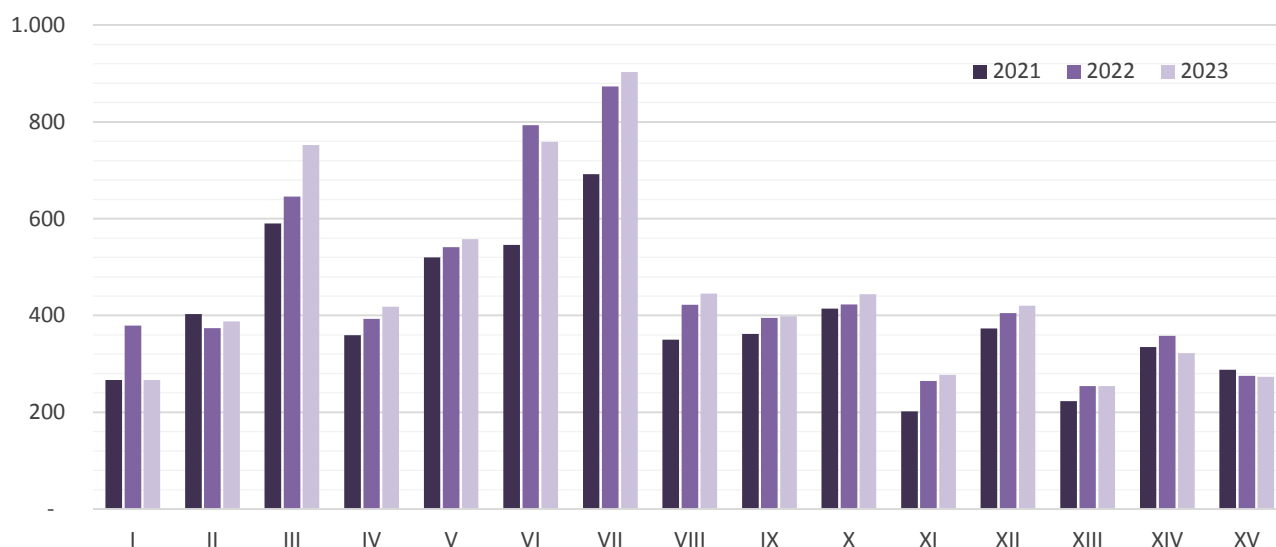
Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Tavole 6.21, 6.22 e 6.23 è riportato l'andamento, relativo agli ultimi quattro anni, del numero di assistiti in regime di assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: *minori* (SISMIF), *persone con disabilità* (SAISH) e *anziani* (SAISA).

Alla luce dei dati rappresentati nei grafici, si osserva una tendenza complessiva di crescita dei servizi di assistenza domiciliare, confermando un aumento progressivo del numero di utenti dal 2021 al 2023. Questo andamento sembra in linea con la ripresa già iniziata nel 2021, dopo la contrazione registrata nel biennio 2019/2020, durante il quale si era verificato un calo sia degli utenti minori sia degli anziani in assistenza domiciliare. La crescita appare particolarmente marcata in alcuni municipi, come il III, il VI, e il X, segno di una crescente domanda o di un miglioramento nella capacità di risposta del servizio.

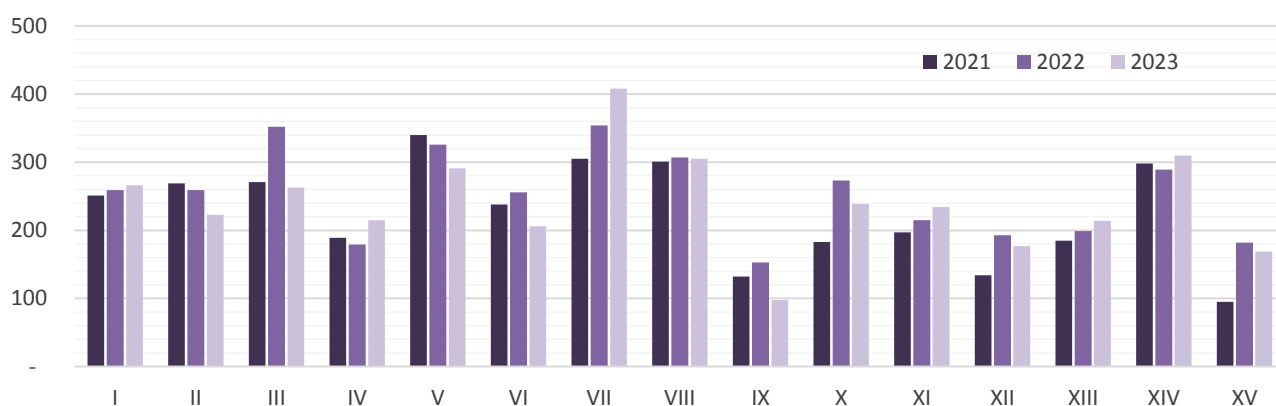
Tavola 6.21 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



FONTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

Tavola 6.22 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)

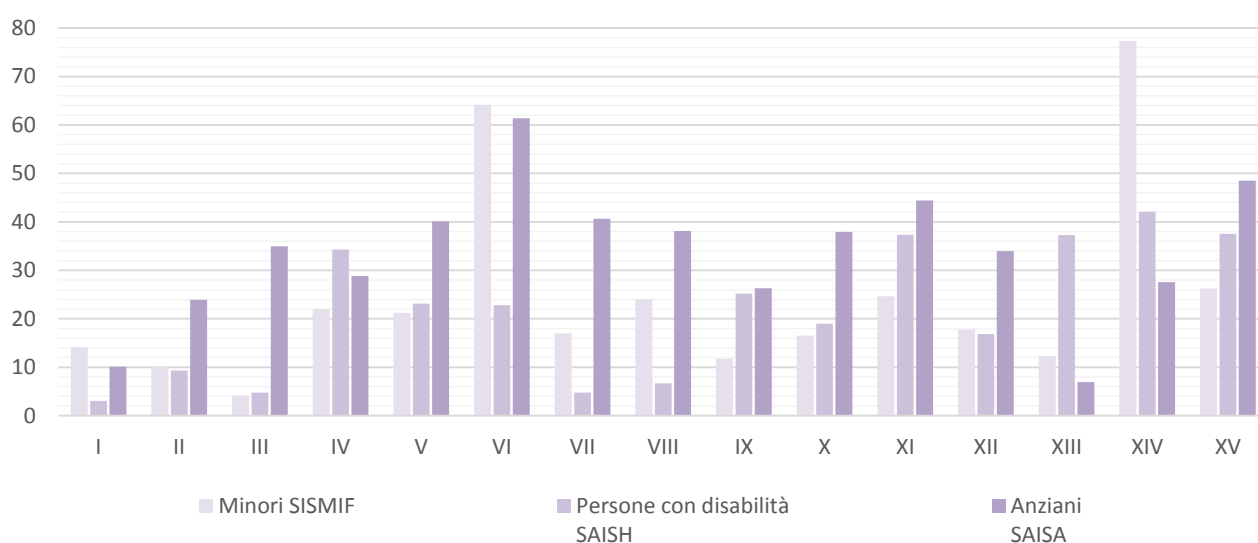
Fonte: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

Tavola 6.23 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)

Fonte: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

Per quanto riguarda gli utenti disabili, il numero degli assistiti sembra confermare la tendenza positiva evidenziata in precedenza, con un'espansione costante nel tempo e variazioni territoriali significative. Questo sviluppo può essere attribuito anche alla possibilità di accedere ai fondi regionali per la disabilità gravissima, che hanno permesso di erogare contributi mirati a persone non autosufficienti in condizioni di particolare gravità. Tale sostegno, regolamentato dalle linee guida approvate con la [DGC 32/2019](#), ha evidentemente rafforzato la capacità di inclusione dei servizi di assistenza domiciliare, rendendoli più accessibili per le categorie vulnerabili.

L'analisi territoriale suggerisce che, sebbene alcuni municipi abbiano visto una crescita più marcata degli interventi, altri mantengono un livello relativamente stabile, evidenziando differenze nella distribuzione del servizio. Questa variabilità territoriale riflette le specificità locali e le diverse priorità assegnate dalle amministrazioni municipali, ma evidenzia anche la necessità di un ulteriore coordinamento per garantire una copertura omogenea e un accesso equo ai servizi su tutto il territorio. Complessivamente, i dati confermano un sistema in espansione e in progressivo miglioramento, con interventi mirati per rispondere alle esigenze dei diversi gruppi di utenti.

Tavola 6.24 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2023)

FONTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE, RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

La Tavola 6.24 evidenzia le liste di attesa per i servizi di assistenza domiciliare nel 2023, suddivise per categoria di utenti (minori, persone con disabilità e anziani) e per municipio di Roma Capitale. L'analisi dei dati mette in luce significative variazioni territoriali e per tipologia di servizio.

Le liste di attesa per minori SISMIF risultano generalmente inferiori rispetto ad altre categorie, con valori che si mantengono bassi in quasi tutti i municipi. Tuttavia, emergono situazioni marcate nel VI e soprattutto nel XIV municipio, dove il numero di minori in lista di attesa è nettamente superiore alle altre aree. Questo potrebbe indicare una forte domanda o una carenza specifica di risorse dedicate a questo servizio nel municipio.

Per quanto riguarda le persone con disabilità, le liste di attesa mostrano valori più omogenei tra i municipi, ma con alcune concentrazioni significative nei municipi IV, XI, XIII, XIV e XV. Questi dati suggeriscono una distribuzione irregolare della capacità di risposta alle richieste, con alcune aree che potrebbero aver bisogno di un maggiore supporto o di risorse dedicate per ridurre le liste.

Gli anziani rappresentano la categoria con i valori generalmente più elevati nelle liste di attesa, indicando una domanda particolarmente alta per i servizi domiciliari in questa fascia di utenza. I municipi VI, XI e XV mostrano i numeri più alti, segnalando una possibile insufficienza di risorse o una crescente esigenza di supporto per questa fascia di popolazione. Al contrario, alcuni municipi, come il I e il XIII, presentano liste di attesa meno consistenti, suggerendo una situazione più equilibrata o una domanda meno intensa.

6.8. Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma

Riordino e trasformazione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP).

Le Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) rappresentano, nella storia delle politiche sociali dell'Italia, la prima forma organizzata di risposta ai bisogni sociali concepita dall'allora Stato liberale e monarchico, in una fase di profonda trasformazione quale quella avvenuta a cavallo tra l'800 e il 900. Non è un caso che la Legge n. 6972 del 17 luglio 1890, voluta da Francesco Crispi, fu ribattezzata all'epoca la "Grande Riforma".

La normativa introdotta con la citata L. 6972/1890 e il relativo regolamento attuativo (RD 5 febbraio 1891, n. 99), seppur con modifiche marginali adottate tra le due guerre, è rimasta sostanzialmente inalterata fino al 2000, anno di approvazione della legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. La [L. 328/2000](#) di fatto riconosce e definisce il ruolo delle IPAB, che operano in campo socio assistenziale, nella programmazione regionale per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, rimandando all’emanazione di un Decreto Legislativo la disciplina degli Istituti e la trasformazione della forma giuridica al fine di renderla idonea a una gestione efficace ed efficiente (autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica).

Il [Decreto Legislativo n. 207 del 4 maggio 2001](#) pertanto ha stabilito il quadro normativo di riferimento per il riordino delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB), prevedendo la loro trasformazione in enti di nuova concezione, le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP), dotate di maggiore autonomia gestionale e capaci di operare con criteri di trasparenza, efficacia ed economicità.

Questi principi hanno trovato ulteriori sviluppi a livello regionale, dove normative come la [Legge Regionale del Lazio n. 2/2019](#) hanno delineato il percorso specifico per il territorio, adattandolo alle caratteristiche locali e prevedendo una programmazione integrata con il sistema regionale dei servizi socioassistenziali e sociosanitari, al fine di garantire maggiore efficienza e capacità di intervento in un contesto in cui i bisogni sociali diventavano sempre più complessi e articolati.

Le IPAB, nate storicamente per rispondere ai bisogni della popolazione più vulnerabile (come orfani, anziani e poveri), si trovavano spesso a operare con strutture e modelli gestionali obsoleti, che mal si adattavano alle nuove esigenze sociali ed economiche.

Un cambiamento cruciale introdotto dal processo di trasformazione riguarda la natura giuridica delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP). Le ex IPAB, che operavano con modelli fortemente burocratizzati, sono state riorganizzate in enti più dinamici, con autonomia patrimoniale, contabile e organizzativa. Questa autonomia ha consentito di gestire in modo più flessibile le risorse economiche e umane, favorendo l'introduzione di modelli gestionali innovativi e orientati al raggiungimento di obiettivi specifici. Inoltre, hanno potuto diversificare le loro fonti di finanziamento, attrarre risorse esterne e sviluppare collaborazioni con soggetti privati e del terzo settore.

Il processo di riordino ha incluso anche la revisione profonda degli statuti e l’adozione di nuovi assetti organizzativi. Ogni ASP ha definito una missione specifica, orientata a soddisfare i bisogni emergenti del territorio, e ha introdotto sistemi di governance moderni che prevedono il coinvolgimento attivo di diversi attori, tra cui rappresentanti della comunità locale, istituzioni pubbliche e organizzazioni non governative. Questa riorganizzazione ha permesso di migliorare la qualità e l’efficacia dei servizi erogati, ponendole al centro del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali.

La trasformazione ha comportato anche l’introduzione di strumenti avanzati per il monitoraggio e la valutazione delle attività. Ogni ASP è tenuta a elaborare piani triennali che definiscono obiettivi strategici e operativi, indicatori di performance e risorse necessarie per il loro raggiungimento. Questi strumenti non solo garantiscono una gestione trasparente e responsabile, ma permettono anche di adattare tempestivamente le strategie in base ai risultati ottenuti e ai cambiamenti del contesto sociale.

Uno degli aspetti più rilevanti della trasformazione risiede nella capacità di preservare e valorizzare il patrimonio storico e culturale delle ex IPAB, integrandolo con approcci moderni e strategie innovative. Questa sintesi tra tradizione e progresso consente alle ASP di mantenere vivi i valori fondanti dell’assistenza sociale, adattandoli al contesto attuale e alle esigenze di una società in costante evoluzione. Molte ex IPAB erano legate a patrimoni storici e culturali di grande valore, che le ASP hanno ereditato e valorizzato, utilizzando questi beni come risorse per finanziare i servizi.

Allo stesso tempo, le ASP hanno introdotto nuovi approcci nell'erogazione dei servizi, puntando su personalizzazione, inclusività e innovazione tecnologica. Ad esempio, l'uso di piattaforme digitali per la gestione dei servizi ha migliorato l'accessibilità per gli utenti e ha reso più efficiente il lavoro degli operatori.

Un ulteriore elemento di successo del processo di riordino e di trasformazione è stata la capacità delle ASP di agire come intermediari tra i diversi livelli di governo e le comunità locali. Grazie alla loro vicinanza al territorio, le ASP possono intercettare i bisogni emergenti e proporre soluzioni personalizzate, promuovendo una rete di interventi che integra servizi pubblici, privati e del terzo settore. Questa capacità di coordinamento si è rivelata particolarmente preziosa durante le emergenze sociali, come la crisi sanitaria legata al COVID-19, in cui le ASP hanno svolto un ruolo fondamentale nel garantire continuità assistenziale e supporto alle fasce più fragili della popolazione.

Infine, il processo di riordino e di trasformazione ha avuto un impatto positivo anche sulla percezione dei servizi socioassistenziali da parte della comunità. La maggiore trasparenza e responsabilità nella gestione, insieme alla qualità dei servizi erogati, hanno contribuito a rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni. Le ASP oggi non sono solo erogatrici di servizi, ma veri e propri motori di inclusione sociale, che lavorano per ridurre le disuguaglianze, promuovere il benessere collettivo e costruire una società più equa e solidale. Un esempio virtuoso di come l'innovazione e la valorizzazione delle risorse esistenti possano contribuire a creare un welfare più sostenibile e inclusivo, capace di rispondere alle sfide del presente e del futuro.

Qualità dei servizi socioassistenziali erogati dalle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP)

Le ASP si distinguono per l'impegno costante nel garantire e migliorare la qualità dei servizi socioassistenziali, adottando strumenti di valutazione, monitoraggio e innovazione continua. Questo concetto di qualità non si limita alla conformità agli standard normativi, ma si espande per includere la capacità di rispondere in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle comunità locali, puntando a creare un sistema flessibile e resiliente, in grado di affrontare le sfide sociali ed economiche emergenti.

Uno degli elementi centrali per assicurare la qualità dei servizi è rappresentato dalla formazione continua del personale. Le ASP investono significativamente nella crescita professionale degli operatori, promuovendo percorsi di aggiornamento volti a migliorare sia le competenze tecniche sia quelle relazionali. Questi percorsi sono spesso realizzati in collaborazione con enti formativi, istituti di ricerca e università, e includono sessioni specifiche su tematiche emergenti, come l'uso di tecnologie assistive, la gestione delle emergenze e l'approccio centrato sulla persona. Questo investimento nella formazione garantisce un'erogazione dei servizi basata sull'empatia, sull'efficienza e sulla capacità di affrontare situazioni complesse.

Un altro elemento fondamentale è la partecipazione attiva degli utenti nella definizione e valutazione dei servizi. Le ASP promuovono meccanismi di ascolto e coinvolgimento, come sondaggi, focus group e incontri periodici, che consentono di raccogliere feedback utili per adattare i servizi alle reali esigenze della popolazione. Questo processo non solo migliora la trasparenza e la responsabilità gestionale, ma rafforza anche il rapporto con le comunità locali, promuovendo un modello di welfare partecipativo.

Tra i servizi di maggiore qualità si annoverano l'assistenza domiciliare integrata, i programmi educativi per minori in difficoltà e i centri diurni per anziani e disabili. A questi si aggiungono una serie di interventi sperimentali rivolti a specifici target di utenza, che dimostrano la capacità delle ASP di innovare e rispondere ai bisogni emergenti.

In questo contesto, Roma Capitale ha partecipato allo sviluppo di numerosi progetti rivolti a donne vittime di violenza, giovani neomaggiorenni in uscita da percorsi di tutela e NEET (*Not in Education, Employment, or Training*), acronimo usato per indicare la quota di popolazione di età compresa tra i 15 e i 29 anni, non occupata né inserita in un percorso di istruzione o di formazione.

Per le donne vittime di violenza, sono stati avviati programmi integrati che includono ospitalità in strutture sicure, supporto psicologico e legale, percorsi di reinserimento lavorativo. Questi progetti, realizzati in stretta sinergia con i centri antiviolenza e i servizi sociali territoriali di Roma Capitale, mirano a promuovere l'autonomia e l'empowerment delle donne, accompagnandole in un processo di ricostruzione della propria indipendenza economica e sociale.

I giovani neomaggiorenni, in particolare quelli in uscita da case-famiglia o percorsi di accoglienza, rappresentano un altro target prioritario. Per loro sono stati creati progetti di accompagnamento all'autonomia, che prevedono assistenza abitativa temporanea, orientamento al lavoro e sostegno nella costruzione di una rete sociale. Anche diversi di questi interventi si inseriscono nel quadro più ampio di collaborazione con Roma Capitale, che garantisce un'integrazione efficace tra i servizi socioassistenziali e quelli formativi e occupazionali.

Per i cosiddetti NEET, sono state avviate iniziative innovative volte al reinserimento sociale e lavorativo, come corsi di formazione professionale, tirocini e attività di orientamento. Questi programmi, sostenuti anche da fondi pubblici e privati, mirano a contrastare l'emarginazione giovanile, favorendo il recupero della fiducia e l'ingresso nel mondo del lavoro.

La collaborazione con Roma Capitale è centrale per il successo di questi progetti, poiché consente di integrare le risorse e le competenze di diversi attori del territorio, creando una rete di interventi coordinati ed efficaci. Questo modello di co-progettazione garantisce una maggiore sostenibilità dei programmi e una risposta più adeguata alle esigenze specifiche dei beneficiari.

L'adozione di nuove tecnologie ha ulteriormente migliorato la qualità dei servizi, rendendoli più accessibili e personalizzati. Piattaforme digitali, strumenti di gestione avanzata e l'uso di tecnologie assistive hanno semplificato l'erogazione dei servizi e aumentato la capacità di monitorare i risultati in tempo reale.

L'impegno delle ASP nella qualità dei servizi non si limita alla gestione ordinaria, ma si traduce in un processo di innovazione continua e di sperimentazione. Grazie alla collaborazione con Roma Capitale e altri partner, sono in grado di rispondere in modo mirato e tempestivo alle sfide della società contemporanea, garantendo un sistema di welfare inclusivo, sostenibile e orientato al futuro.

Effetti prodotti dall'inserimento delle ASP nel sistema integrato degli interventi e dei Servizi sociali di Roma Capitale

L'inserimento delle ASP nel sistema integrato dei servizi sociali di Roma Capitale ha rappresentato un significativo concorso di risorse e competenze, che ha contribuito a rafforzare e ottimizzare la capacità di risposta del sistema socioassistenziale cittadino. Le ASP hanno integrato i propri interventi con gli obiettivi delineati nel Piano Sociale Cittadino di Roma Capitale, collaborando strettamente con le strutture già operative e con i municipi per consolidare un sistema capillare e inclusivo, attento alle esigenze specifiche delle diverse aree territoriali.

Questo processo di integrazione ha consentito non solo di ampliare l'offerta di servizi, ma anche di migliorarne la qualità, l'efficacia e la flessibilità.

Le ASP, grazie alla loro esperienza e alla natura complementare delle loro competenze, hanno contribuito a ottimizzare la gestione delle risorse economiche e umane. Attraverso una pianificazione congiunta con il terzo settore, gli enti locali e altri attori del welfare cittadino, è stato possibile sviluppare interventi mirati e innovativi, capaci di rispondere con maggiore precisione alle esigenze delle fasce più vulnerabili della popolazione.

Tra gli ambiti di intervento prioritari, le ASP hanno rafforzato i servizi rivolti a specifici target, come i minori non accompagnati, le donne vittime di violenza e le persone con disabilità. Per i minori non accompagnati, sono stati promossi percorsi di accoglienza integrati che prevedono supporto educativo/psicologico e l'avvio di programmi di inserimento socio-lavorativo. Le donne vittime di violenza hanno beneficiato di progetti specifici che combinano accoglienza in strutture sicure, assistenza legale e percorsi di reinserimento lavorativo, in collaborazione con i servizi territoriali e i centri antiviolenza di Roma Capitale. Per le persone con disabilità, le ASP hanno messo in campo progetti innovativi che spaziano dall'assistenza domiciliare personalizzata all'inclusione lavorativa, grazie a partnership con aziende e cooperative.

L'integrazione ha anche facilitato la creazione di percorsi assistenziali personalizzati, che tengono conto delle esigenze individuali degli utenti e delle loro famiglie. Questo approccio centrato sulla persona ha permesso di sviluppare soluzioni flessibili e adattabili, che rispondono sia alle necessità immediate sia alle prospettive di lungo termine. La personalizzazione degli interventi ha inoltre rafforzato il livello di inclusione sociale, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti alla vita comunitaria e valorizzando il loro potenziale.

Un ulteriore elemento distintivo del contributo delle ASP è stata la promozione della co-progettazione come strumento centrale per la pianificazione e il coordinamento degli interventi. Attraverso tavoli di lavoro congiunti e reti territoriali, hanno collaborato con Roma Capitale per ottimizzare l'allocazione delle risorse, evitando duplicazioni e sovrapposizioni, e per garantire un impatto più diffuso ed efficace degli interventi. Questo approccio ha favorito anche una maggiore responsabilizzazione dei diversi attori coinvolti, rafforzando la trasparenza e la coerenza dell'azione sociale sul territorio.

L'apporto delle ASP ha valorizzato e potenziato una rete di servizi già consolidata, migliorandone l'efficacia e la sostenibilità a lungo termine. Le ASP non hanno operato in modo isolato, ma si sono integrate in un sistema già strutturato, apportando valore aggiunto attraverso la condivisione di risorse e l'adozione di modelli gestionali innovativi. Questo processo ha permesso di rispondere in modo più adeguato alle emergenze sociali e di garantire una maggiore coerenza con le esigenze specifiche del territorio, consolidando così il ruolo di Roma Capitale come esempio virtuoso di pianificazione integrata e partecipativa nel panorama dei servizi sociali italiani.

7. Servizi cimiteriali

- 7.1 [Inquadramento contrattuale](#)
- 7.2 [Stato del servizio](#)
- 7.3 [Comunicazione e informazione all'utenza](#)
- 7.4 [Monitoraggio della qualità](#)
- 7.5 [Voto dei romani per i servizi cimiteriali nel 2024](#)

7.1 Inquadramento contrattuale

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 2027 ([DAC 103/2024](#)).

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](#)) e attualmente in proroga nell'attesa di rinnovo: le linee guida sono state approvate con [DAC 103/2024](#). 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. 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.

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 7.1 è riportata la regolamentazione contrattuale dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva.

Tavola 7.1 Quadro della regolamentazione contrattuale

Azienda	Servizi	Linee guida	Affidamento		Contratto	
		delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	DAC 103/2024	DAC 103/2024	27/09/2027	DGCa 99/2018	16/05/2023 in proroga
Areti s.p.a.	Illuminazione votiva	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-

FONTE: ELABORAZIONE ACOS BASATA SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE E DECRETI DEL GOVERNATORE.

7.2 Stato del servizio

Nella Tavola 7.2 si leggono gli andamenti dei principali indicatori del servizio.

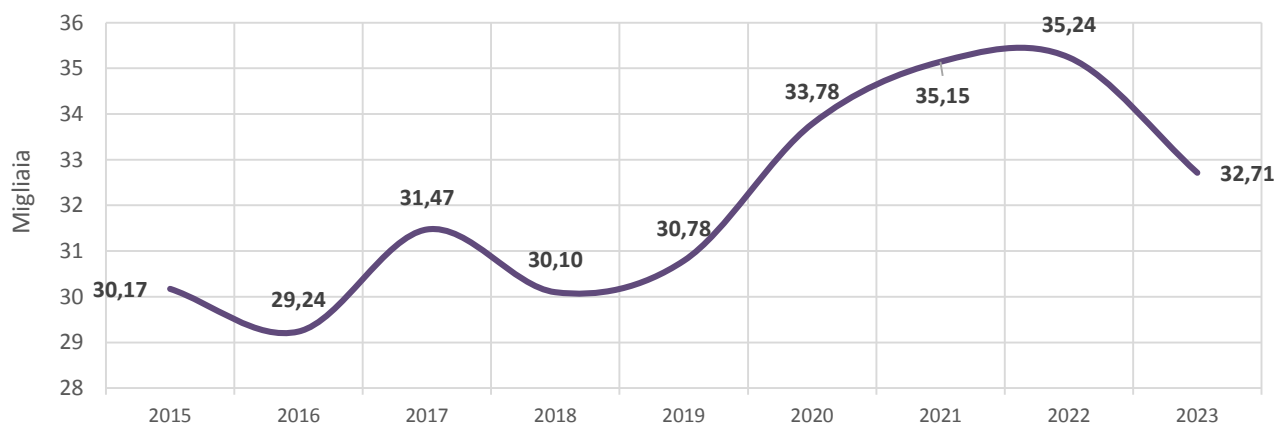
Tavola 7.2 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori dei servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)						
concessioni	6.302	4.932	5.088	6.043	5.149	-15%
retrocessioni	2.749	1.567	1.823	1.416	2.447	73%
tumulazioni	15.078	13.015	14.088	14.816	12.334	-17%
inumazioni	5.680	5.660	5.682	5.756	5.757	0%
cremazioni	15.542	15.704	16.225	18.872	18.603	-1%
estimulazioni e esumazioni	7.624	4.305	7.850	10.465	8.636	-17%
affido ceneri	6.975	6.574	7.941	8.428	9.051	7%
dispersione nel Giardino dei Ricordi	632	487	128	560	431	-23%
riversamento in ossario/cinerario comune	767	784	1.983	2.888	3.373	17%
raccolta resti mortali/verifica capienza	5.059	2.786	5.504	6.623	5.139	-22%
trasporto salme	1.165	1.340	1.564	1.658	1.502	-9%
cerimonie al Tempio Egitto	203	151	217	238	343	44%
DECESSI E SALME GESTITE (n.)						
deceduti a Roma	30.784	33.784	35.145	35.240	32.713	-7%
salme di deceduti a Roma con altra destinazione	9.545	9.287	11.080	6.345	5.931	-7%
salme in ingresso nei Cimiteri Capitolini	23.640	24.497	24.713	26.565	24.767	-7%
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)*						
ricavi totali	23.924	22.555	23.923	26.782	25.643	-4%
costi totali	22.996	2.510	24.551	26.820	25.114	-6%
ricavi per salma sepolta nei Cimiteri Capitolini	1,01	0,80	0,97	1,01	1,04	3%
costo per salma sepolta nei Cimiteri Capitolini	0,97	0,80	0,99	1,01	1,01	0%
QUALITA' PERCEPITA						
voto medio	5,2	5,8	6,2	6,4	5,4	-16%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E AMA.

Nel 2023 a Roma sono decedute quasi 33mila persone, con una diminuzione del 7% rispetto al 2022 e una crescita complessiva del 6% dal 2015 al 2018 (Tavola 7.3). È lampante l'impatto del covid-19 (oltre che del progressivo invecchiamento medio della popolazione) sulla mortalità.

Tavola 7.3 Andamento annuale dei decessi a Roma (2015/2023)



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.

Nonostante la mortalità elevata, le concessioni cimiteriali presentano un andamento altalenante, mentre le retrocessioni tornano a valori simili al 2019 (Tavola 7.4), crescendo del 73% nell'ultimo anno: tali dati si possono collegare alla maggiore partecipa della cremazione anche per resti mortali o per ricongiungimenti.

Considerando anche le seconde sepolture o eventuali trasferimenti, le operazioni di destinazione delle salme nei cimiteri capitolini sono diminuite complessivamente del 7% dal 2022 al 2023 (Tavola 7.5). Andando nel dettaglio e seguendo l'andamento storico dal 2019, è interessante notare come abbia preso sempre più piede (sia numericamente sia in percentuale) la pratica dell'affido ceneri, cresciuta del 30% in 5 anni, mentre la dispersione nel Giardino dei Ricordi continua a non esser particolarmente richiesta. Stabile nel quinquennio è la scelta dell'inumazione.

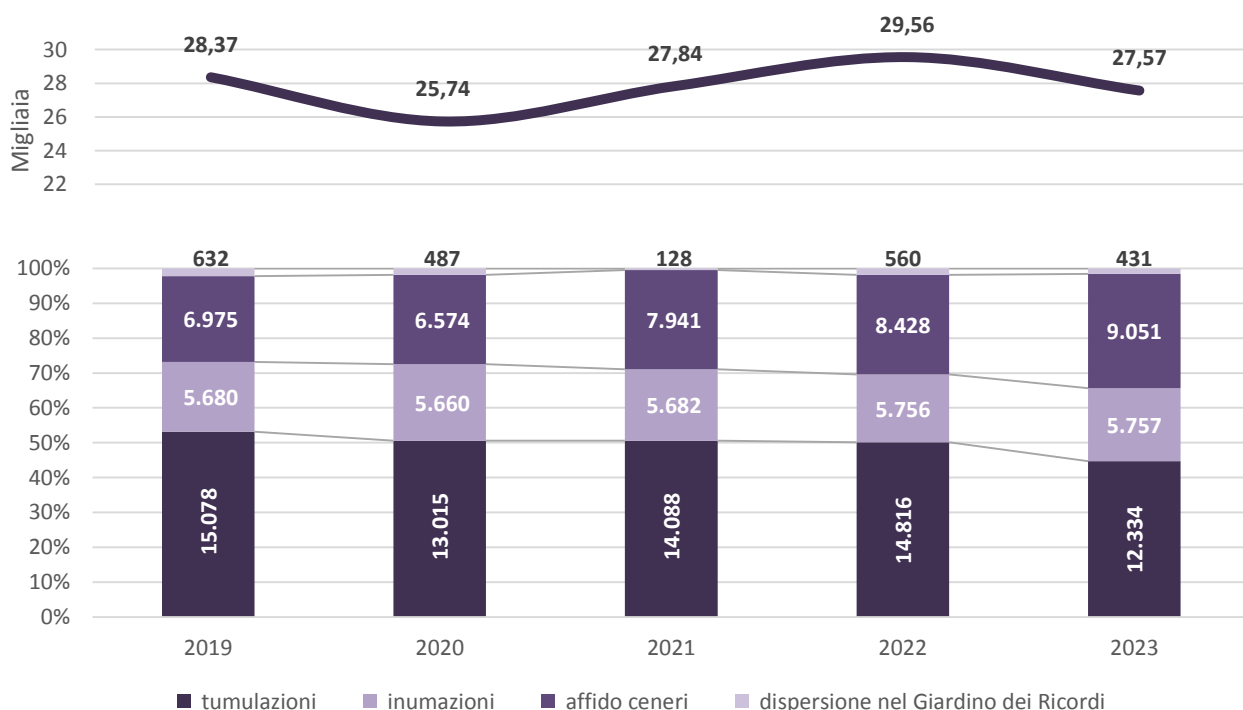
Al contrario, le operazioni di tumulazione diminuiscono nell'ultimo anno del 17%. Questi andamenti, dimostrano una sensibilità diversa rispetto al passato, quando la cremazione era vista come una scelta "ideologica" e talvolta giustificata per la carenza di loculi o tombe.

Tavola 7.4 Concessioni e retrocessioni (2015/2021)

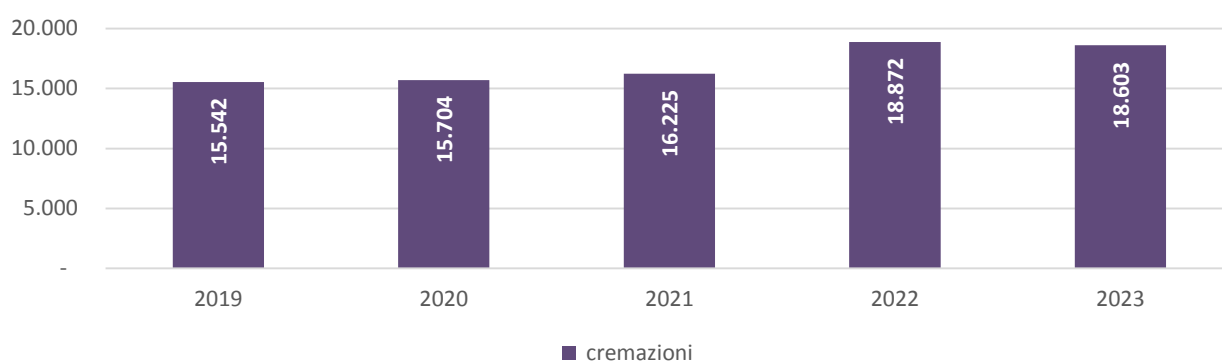


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

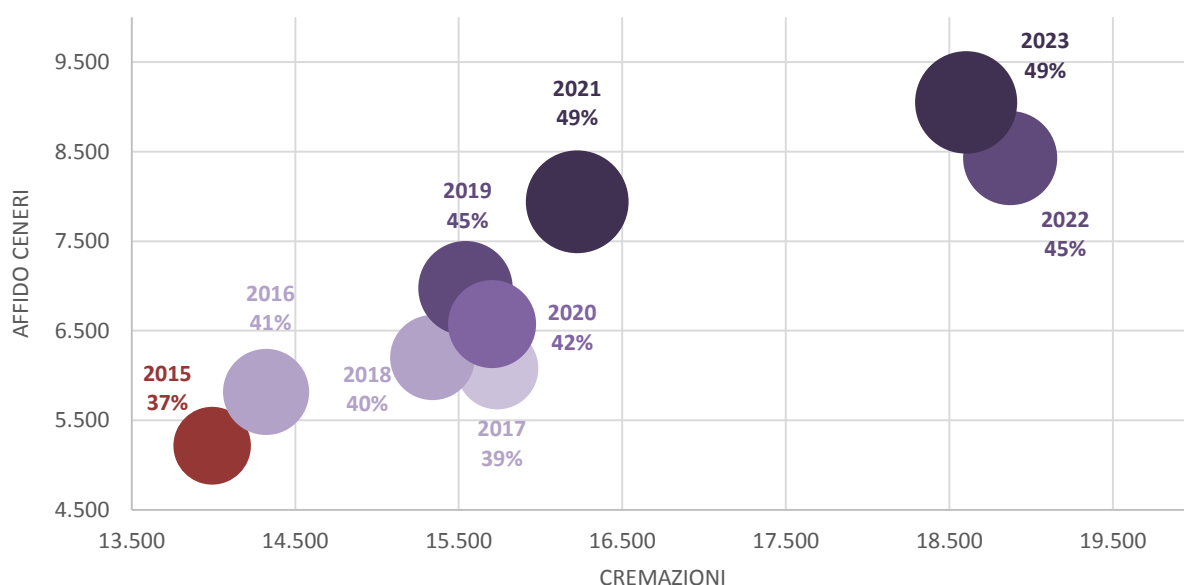
Tavola 7.5 Numero e percentuale delle operazioni di destinazione delle salme (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Tavola 7.6 Cremazioni (2019/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

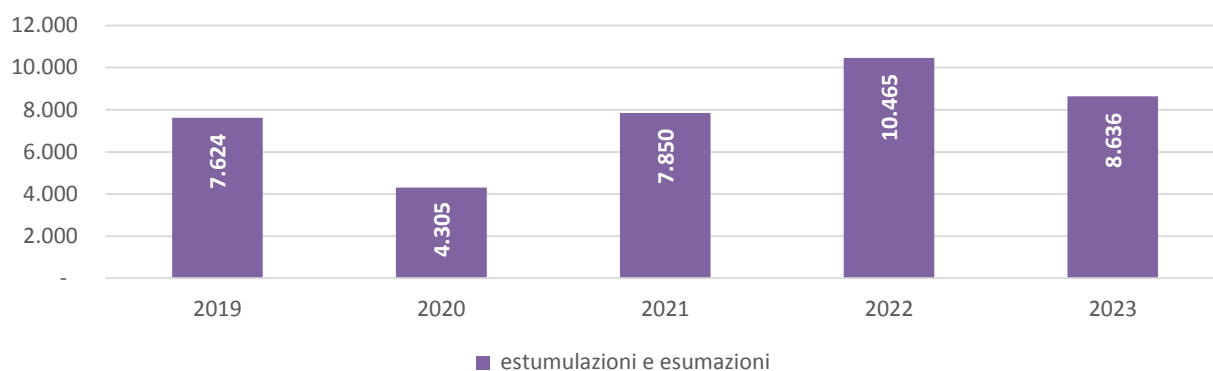
Tavola 7.7 Percentuale di affidamento ceneri su cremazioni (2015/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

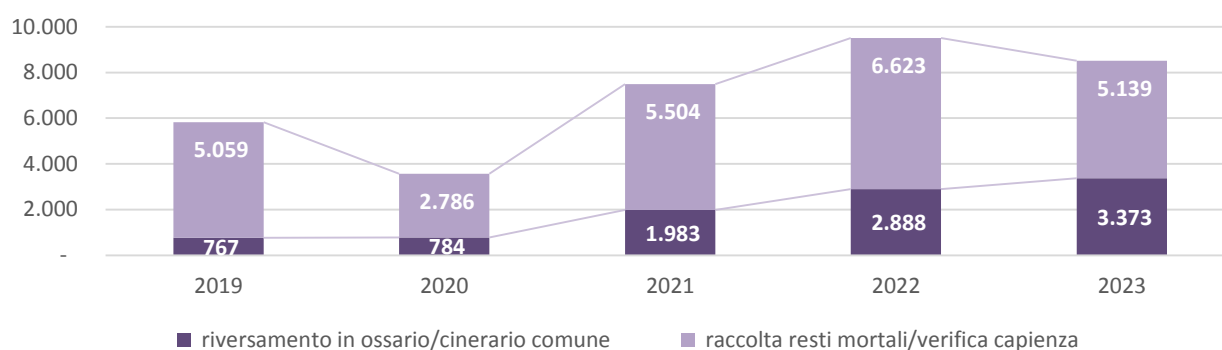
A prescindere dalla destinazione dei resti e delle salme, la richiesta di cremazione è stabile (Tavola 7.6): al cimitero Flaminio nel 2023 sono state effettuate quasi 19mila operazioni, in diminuzione dell'1% su base annua (occorre però tener conto il calo della mortalità), ma in crescita del 20% dal 2019.

Contestualmente, è in crescita la percentuale di ceneri affidate ai famigliari sul totale delle cremazioni effettuate: dal 37% del 2015 si è arrivati nel 2023 al 49% (Tavola 7.7).

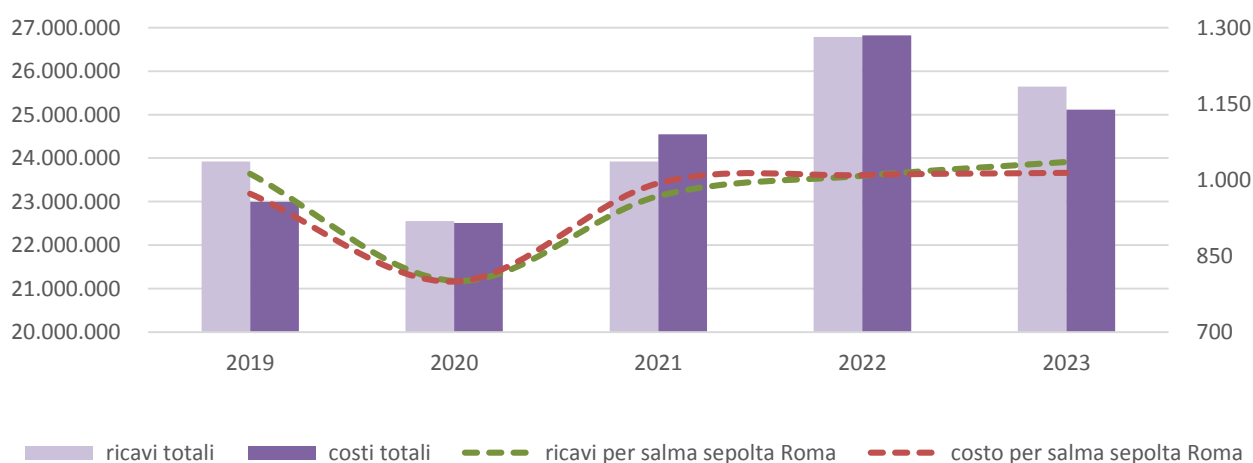
Nel 2023 sono diminuite le operazioni di estumulazione ed esumazione dopo un forte incremento tra 2021 e 2022 (Tavola 7.8); aumentano sensibilmente pure i riversamenti in ossario (+17%), al contrario delle raccolte di resti mortali che hanno un arresto rispetto al 2022 (Tavola 7.9). Queste operazioni sono propedeutiche e funzionali al recupero di ulteriori spazi di sepoltura alla scadenza delle concessioni, e due dei suoi più evidenti effetti sono stati [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 di circa 3 milioni di euro) e l'[Avviso Pubblico per l'assegnazione straordinaria di 739 concessioni](#) sempre al Verano, bandito nel maggio 2024, in fase di finalizzazione.

Tavola 7.8 Estumulazioni e esumazioni (2019/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Tavola 7.9 Riversamento in ossario e raccolta resti mortali (2019/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Tavola 7.10 Costi e ricavi, in euro (2019/2023)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU BILANCI DI ESERCIZIO AMA, ANNI 2019/2023.

Per quanto riguarda i dati di natura economica (Tavola 7.10), 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 2019 al 2023). Nell'orizzonte quinquennale considerato, si osserva un aumento sia dei ricavi che dei costi complessivi (7% ricavi; 9% costi); conseguentemente crescono anche i valori di spesa ed entrata per salma sepolta nei cimiteri capitolini. La diminuzione che si riscontra nell'ultimo anno è da correlare al calo della mortalità.

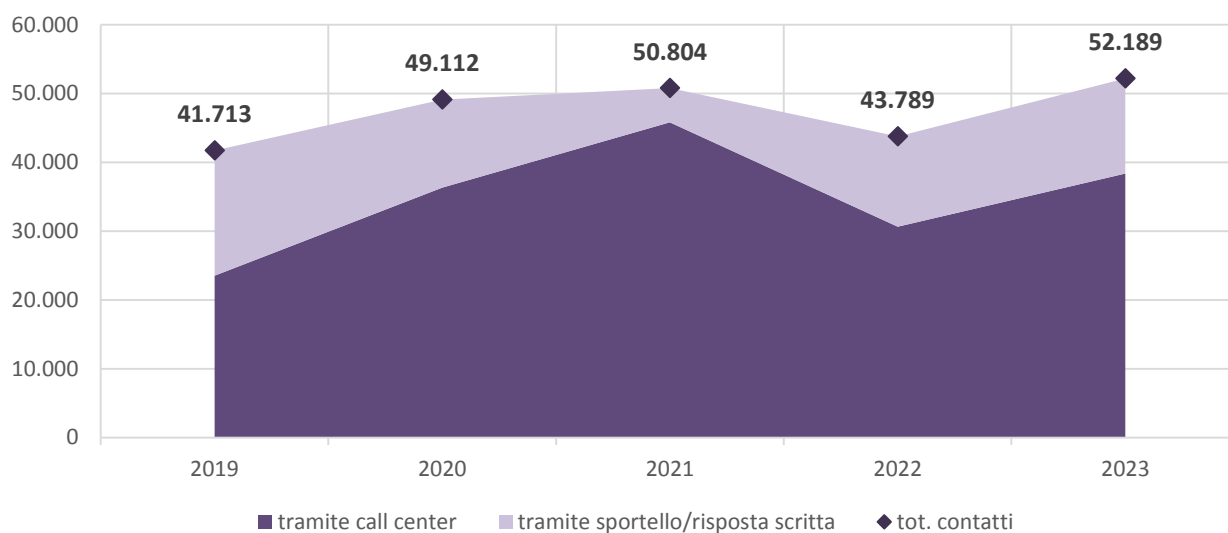
7.3 Comunicazione e informazione all'utenza

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 durante il periodo emergenziale rimase aperto solo su appuntamento (eccetto i giorni a cavallo della Commemorazione dei defunti per richieste di localizzazione sepolture) e solo se non era possibile risolvere la richiesta tramite e-mail.

Nelle Tavole 7.11 e 7.12 è illustrato l'andamento dei contatti ricevuti dal call center e dall'URP nell'ultimo quinquennio. È interessante notare la crescita contatti e come sia aumentato il volume di contatti telefonici dopo la chiusura dell'URP.

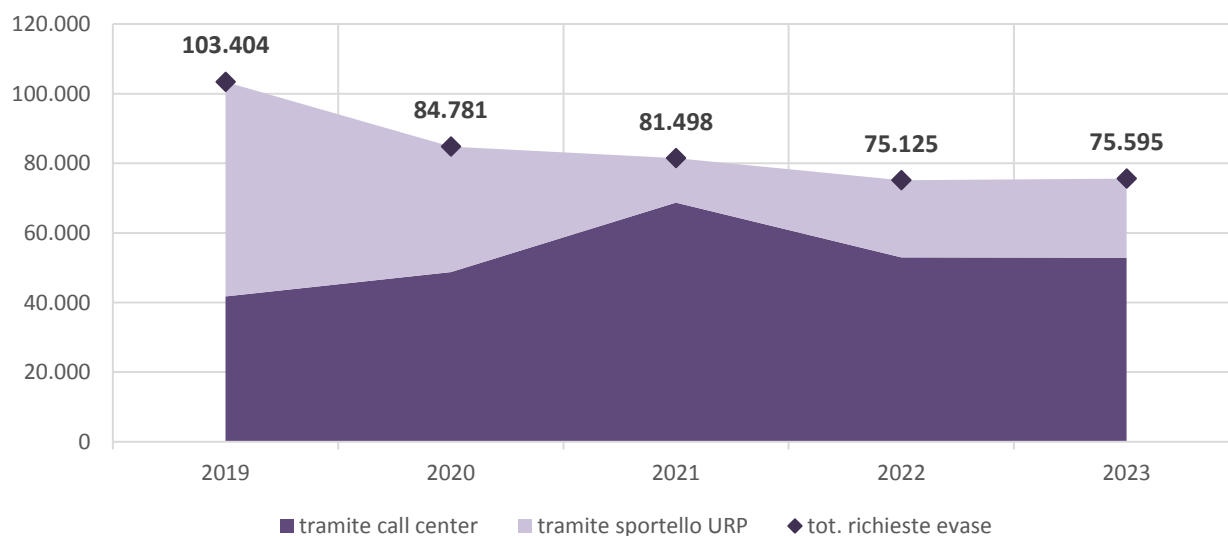
Il medesimo andamento è ancor più accentuato nel numero delle richieste evase, tenendo conto che a ogni contatto può corrispondere più di una domanda.

Tavola 7.11 Contatti ricevuti dal call center e dall'Ufficio relazioni col pubblico (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Tavola 7.12 Richieste evase dal call center e dall'Ufficio Relazioni col Pubblico (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

A Roma manca però lo strumento fondamentale per regolare i rapporti tra soggetto erogatore e utenza, la Carta di Qualità dei Servizi. Nonostante il documento sia stato in passato già predisposto da Ama e condiviso, [ai sensi della DGCa 67/2015](#), con i Dipartimenti Tutela Ambientale e Servizi Delegati, con l'ACoS, con le Associazioni dei Consumatori e con l'Assessorato competente, non è stata finalizzata la sua pubblicazione. Si auspica che con il rinnovo del CdS, le cui Linee guida prevedono l'adozione della carta contestualmente alla stipula del Contratto ([DAC 103/2024](#)), si renda disponibile all'utenza questo prezioso strumento.

Come nella Relazione Annuale 2022, anche quest'anno si allarga lo sguardo alle altre 13 città capoluogo di città metropolitana (Tavola 7.13): Roma fa parte del sottogruppo che non ha ancora approvato una Carta dei Servizi cimiteriali (insieme a Napoli, Genova, Bari e in parte Milano). Rispetto a due anni fa, si nota la pubblicazione della Carta a Torino, l'aggiornamento di quella sulle cremazioni a Milano e la sparizione di quella relativi ai cimiteri di Reggio Calabria. È interessante notare come tra le realtà che affidano i servizi a società in house, solo Roma non ha redatto la Carta.

Tavola 7.13 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	nov. 2022	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	no	n.d.	-	-	-
Torino	6	AFC Torino spa.	sì	lug. 2022	sì	sì	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 spetti un rimborso.*

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.

Risulta utile riproporre il benchmark anche su un servizio di informazione molto importante, e che eviterebbe un sovraccarico dei call center e degli URP, 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 7.14), 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 l'app è stata sostituita, da ottobre 2024, da una pagina di ricerca accessibile tramite identificazione (SPID o CIE); a Cagliari troviamo 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, dove il servizio è stato recentemente implementato, e Allori di Firenze (ma non più aggiornato da quasi 20 anni).

Ma sono molte le realtà che erogano questo prezioso servizio persino con l'esatta ubicazione su mappa: tra le tante si possono citare gli esempi di [Verona](#), [Brescia](#) o [Trento](#); ed è recente la disponibilità sul mercato di una App sviluppata da un'azienda privata e rivolta agli enti locali per semplificare la digitalizzazione degli archivi cimiteriali e la messa in rete delle posizioni delle sepolture ([Aldilapp](#)).

Tavola 7.14 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	sito web	ristretto
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	-	-

Note:

*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.

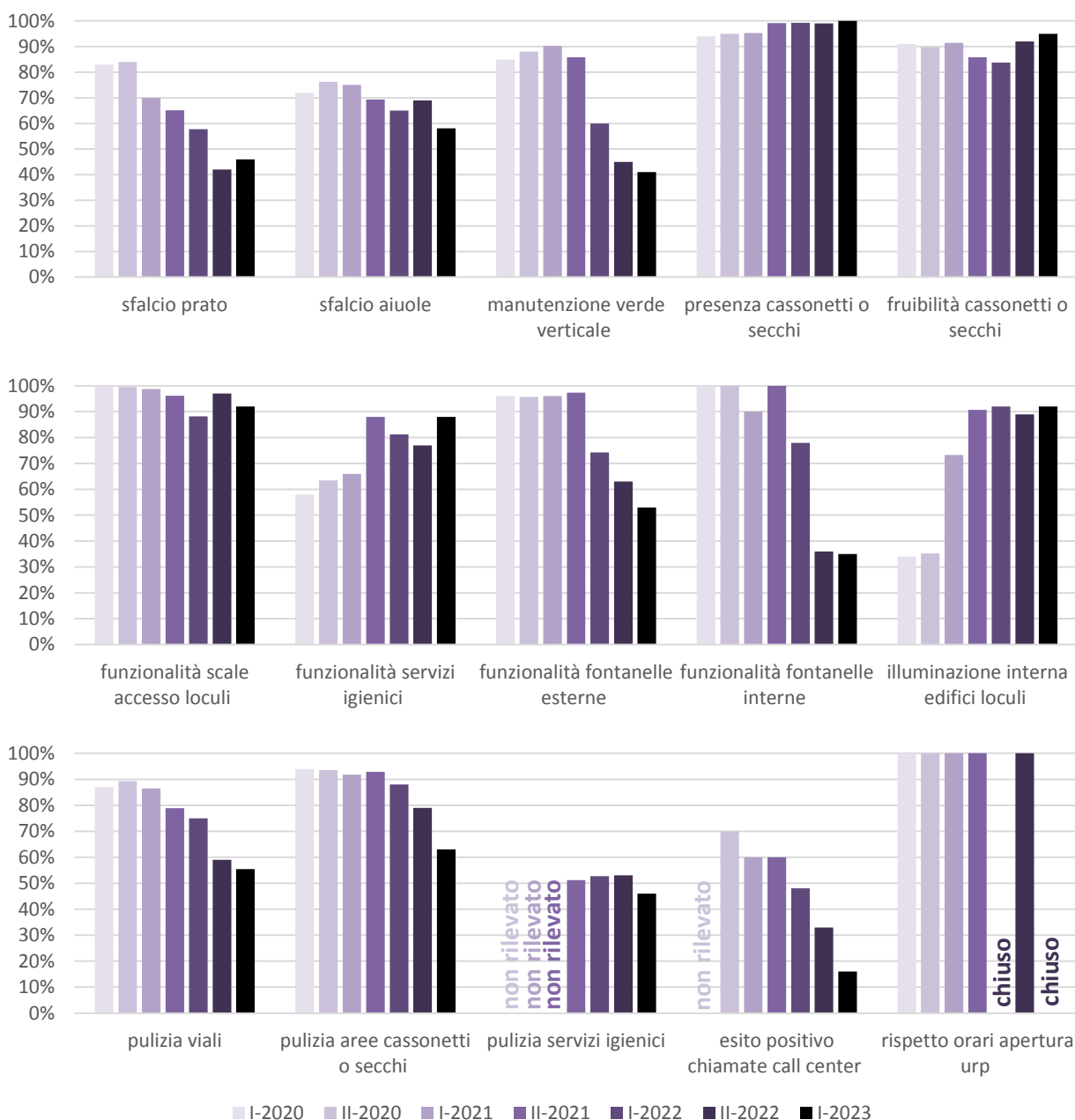
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU SITI WEB DEI VARI COMUNI E GESTORI.

7.4 Monitoraggio della qualità

Anche nel I semestre 2023 l'Agenzia ha condotto il monitoraggio contrattuale sui servizi funebri e cimiteriali; 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 in totale 1.200 rilevazioni all'anno, mentre per la qualità percepita sono previste 384 interviste annue.

Tavola 7.15 Monitoraggio servizi cimiteriali: andamento esiti positivi (2020/2023)



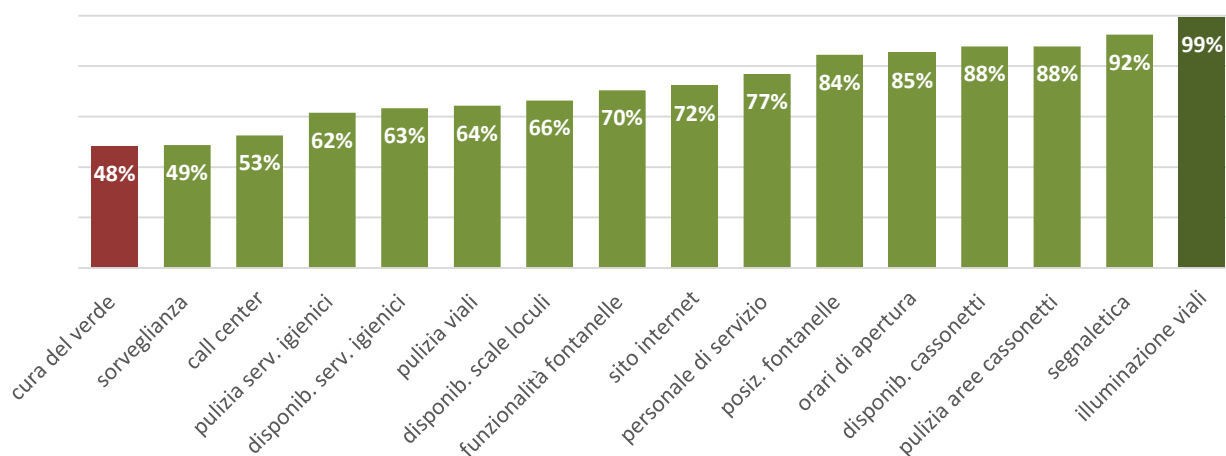
Base: minimo 600 ispezioni a semestre; minimo 30 chiamate call center a semestre; minimo 12 visite URP a semestre.
 FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI, 2020-2023.

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. Le visite all'URP del Verano sono sospese da novembre 2021 per la citata chiusura al pubblico. Le rilevazioni sono rimaste sospese nel II semestre 2023 e nel I semestre 2024 a causa degli approfondimenti sulla natura giuridica dell'Agenzia, per riprendere a pieno regime da luglio 2024.

L'andamento complessivo di conformità degli indicatori contrattuali dal 2020 al 2023 (Tavola 7.15) segnala un costante peggioramento delle condizioni del verde e della pulizia dei viali (soprattutto al Verano e al Flaminio), della pulizia delle aree circostanti i cassonetti e soprattutto della funzionalità delle fontanelle. Migliorano nel tempo, invece, la presenza nelle sedi cimiteriali di cassonetti e secchi e la loro fruibilità, nonché la funzionalità dell'illuminazione degli edifici loculi. Quanto ai servizi igienici, la loro funzionalità tende man mano a migliorare (soprattutto nei minori e al Laurentino), 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.

Nell'ultima indagine di qualità percepita del I semestre 2023 (Tavola 7.16) emerge una preoccupante insoddisfazione per la cura del verde e per la sorveglianza e la sicurezza nei cimiteri, ritenute sufficienti solo da poco meno della metà degli intervistati. Soddisfano invece più dell'85% del campione gli orari di apertura (sebbene nei cimiteri minori siano numerose le lamentele per la chiusura tra le ore 13 e le 15), la disponibilità e pulizia dei cassonetti. Grande apprezzamento, infine, si riscontra per la segnaletica di orientamento e l'illuminazione dei viali e delle aree comuni.

Tavola 7.16 Indagine di qualità percepita servizi cimiteriali: valutazioni positive (I semestre 2023)



Base: 206 interviste.

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE SERVIZI CIMITERIALI, 2023.

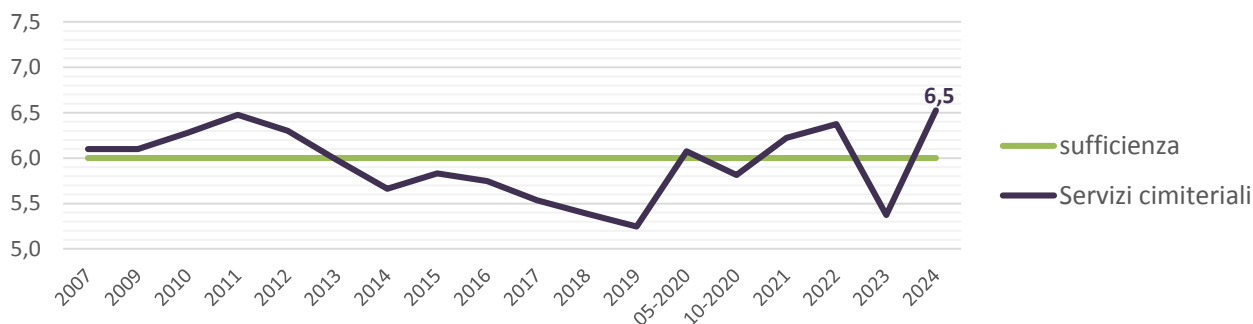
7.5 Voto dei romani per i servizi cimiteriali nel 2024

L'Agenzia rileva annualmente 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 7.17 illustra l'andamento dal 2007 dei voti attribuiti dai romani servizi cimiteriali.

Il 2024 vede un incremento del voto rispetto al 2023, quando era sceso sotto la sufficienza (tornando ai livelli del 2019), in modo coerente con le criticità che erano emerse dagli esiti del monitoraggio dell'Agenzia.

La crescita della valutazione può invece essere messa in relazione al crescente impegno per i cimiteri capitolini che, grazie a investimenti e azioni risolutive (tanto nella manutenzione delle strutture quanto nella cura del verde) tendono a un costante e progressivo miglioramento.

Tavola 7.17 I voti dei romani per il comparto sociale nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2007/2024)



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

8. Cultura

- 8.1 [Introduzione](#)
- 8.2 [Programmazione strategica dell’offerta culturale di Roma Capitale](#)
- 8.3 [Governance e organizzazione del sistema della cultura](#)
- 8.4 [Il sistema di offerta culturale e la domanda di fruizione nel 2023](#)
- 8.5 [Monitoraggi e indagini a cura di ACoS](#)

8.1 Introduzione

In questo capitolo vengono esaminati alcuni aspetti dimensionali e qualitativi dell’offerta di Roma Capitale nel 2023, ove opportuno osservati anche in comparazione con quanto monitorato nel quadriennio precedente (2019-2022).

Come nelle precedenti edizioni, i dati elaborati per la presente Relazione provengono per lo più dalle strutture di linea di Roma Capitale (Dipartimento, Sovrintendenza Capitolina) per le rispettive aree e funzioni di competenza, nonché dagli enti partecipati da Roma Capitale cui è affidata la gestione di specifici comparti del settore.

Ad integrazione e complemento dei dati raccolti da ACoS direttamente presso le strutture competenti, sono stati considerati anche dati diffusi da Roma Capitale nell’ambito delle statistiche ufficiali o in altre fonti di tipo amministrativo, ad esito di un’apposita valutazione di utilità e opportunità (Tavola 8.1).

Tavola 8.1 Fonti di dati integrative utilizzate nella relazione 2024

Tipologia fonte	Denominazione/titolarietà	Periodo di riferimento
Statistiche ufficiali (Roma Capitale)	Open data biblioteche (ISSBC)	2023
	Osservatorio Culturale (DAC)	2023
	Annuario statistico, ed. 2023/2024	2022
	Il Benessere Equo e Solidale Roma, 7 Rapporto 2024 (Roma Capitale - Ufficio di Statistica)	2022-2023
Fonti amministrative (Roma Capitale)	Rendiconto di gestione 2023 di Roma Capitale	2023
	Relazione sulla performance 2023 di Roma Capitale	2023
Rilevazioni e indagini sulla qualità dei servizi pubblici (ACoS)	Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (XVI ed.; XVII ed.)	2023, 2024
	Monitoraggio della manutenzione del "verde" nelle aree di interesse storico-archeologico presenti sul territorio di Roma Capitale	2023
Altre fonti (Roma Capitale)	Roma Capitale, Rapporto alla città (ed.2; ed. 3)	2023, 2024

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI PROPRI E DI ROMA CAPITALE

8.2 Programmazione strategica dell'offerta culturale di Roma Capitale

Gli indirizzi strategici dell'offerta culturale di Roma Capitale sono contenuti nel [Documento Unico di Programmazione \(DUP\) 2023 – 2025](#) e fanno riferimento alla *Missione 05 – Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali*, riassunti nel box riportato a fine paragrafo.

La *Missione 05* del DUP interseca diverse Linee programmatiche ed obiettivi specifici, i cui progressi attuativi sono misurati nella [Relazione sulla performance 2023 di Roma Capitale](#) (Tavola 8.2).

Tavola 8.2 Missione 05 - “Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali”

Linea programmatica	Obiettivo Strategico	Livello di competenza/attuazione
1.03 - La città per i giovani	1.03.01 - Riqualificazione urbana e incentivi all'imprenditorialità giovanile	Locale (municipi III, XII, XIII, XIV, XV)
1.05 - La città oltre sé stessa: coltivare la vocazione nazionale e cosmopolita di Roma	1.05.01 - Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza come acceleratore dei grandi progetti della città	Centrale/Locale (DAC, Sovrintendenza, municipio XI)
	1.05.02 - Giubileo 2025: Obiettivo di riqualificazione ed efficientamento della Città	Centrale (DAC, Sovrintendenza)
2.02 - Una rinnovata governance societaria	2.02.01 - Indirizzo strategico e controllo operativo delle Società Partecipate	Centrale (DAC, Sovrintendenza)
2.05 - Una città dove è facile muoversi	2.05.02 - Nuovi investimenti in infrastrutture e Tecnologie	Centrale (Sovrintendenza)
2.06 - La città unita, dalle periferie al centro	2.06.01 - Roma in 15 minuti, Città Policentrica	Locale (municipi I, VII, XIV, XV)
2.08 - La città della manutenzione intelligente e dei servizi digitali	2.08.01 - Ottimizzazione dell' <i>user experience</i> dei servizi digitali offerti ai city user (cittadini, imprese, pendolari, turisti, etc.)	Centrale (DAC)
2.09 - La città del verde, del mare, dei fiumi	2.9.01 - Riqualificazione e valorizzazione delle Ville Storiche, del verde e dei giardini di Roma	Centrale (Sovrintendenza)
3.02 - La città delle arti, della scienza, della creatività e del talento	3.02.01 - Cultura il volano di uno sviluppo sostenibile, intelligente e inclusivo	Centrale/Locale (DAC, Sovrintendenza, tutti i municipi)
4.06 - La città dello sport e degli impianti diffusi	4.06.01 - Si vuole garantire il diritto allo sport per tutte le persone senza differenza di età, di condizione fisica, di genere, di condizione economica	Locale (municipi I, III, V, VI, VII, IX)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DUP 2023-2025.

Il *driver* principale delle politiche capitoline in ambito culturale è racchiuso nell'obiettivo strategico 3.02.01 - *Cultura il volano di uno sviluppo sostenibile, intelligente e inclusivo* (con performance 2023 al 100%), che si declina in una serie di obiettivi operativi cui sono associati indicatori quantitativi i cui *target*, previsionali e conseguiti, sono elencati alla Tavola 8.3.

Il sistema di offerta nei diversi settori culturali è organizzato e gestito sia in forma diretta dall'amministrazione – attraverso le strutture competenti centrali (Dipartimento Attività Culturali e Sovrintendenza Capitolina) e municipali – sia per il tramite di società, organismi ed enti strumentali controllati o partecipati in diversa misura da Roma Capitale, secondo quanto regolato nei rispettivi contratti di affidamento di servizio, convenzioni, concessione di immobili, ecc.

Tavola 8.3 Obiettivi operativi e indicatori associati all'Obiettivo Strategico 3.02.01

Obiettivi operativi	Indicatori DAC e Sovrintendenza Capitolina (2023)	
	Denominazioni, valori target previsionali	Valori target conseguiti
3.02.01.01 - «Consiglio della Cultura di Roma» e Collaborazione sistematica con i Municipi per favorire un decentramento culturale di qualità (DAC)	Analisi e valutazione in merito alla composizione e alle modalità procedurali di attivazione del Consiglio (ON/OFF)	ON
3.02.01.02 - Inclusione piena della società civile nelle politiche culturali (DAC)	Creazione di tavoli di mediazione tra associazionismo di territorio, e settori della cultura indipendente e Roma Capitale: Numero di azioni volte alla realizzazione di tavoli ≥3	3
3.02.01.06 - Sistema di governance atto ad integrare e coordinare la gestione e la fruizione di musei e aree archeologiche appartenenti a diversi soggetti (Stato, Roma Capitale, Vaticano, etc.) (Sovrintendenza Capitolina)	n. progetti CAPUT MUNDI individuati (5)	5
	Numero opere oggetto di ricognizione (700)	898
3.02.01.08 - Istituire il Museo della Storia di Roma (Sovrintendenza Capitolina)	Documento indirizzo progettazione (target non quantificato)	-
3.02.01.09 - Attuazione Convenzione di Faro e Carta di Roma: cultura e patrimonio culturale come fondamenti della cittadinanza (Sovrintendenza Capitolina)	Protocollo d'intesa per l'attuazione della convenzione di Faro nel territorio di Roma Capitale (1)	1
3.02.01.10 - Creazione di centri culturali sui territori nel quadro degli interventi di rigenerazione urbana (Municipi)	Cfr. Focus Municipi 2024	Cfr. Focus Municipi 2024
3.02.01.12 - Completamento del polo delle Arti già previsto nell'ex Mattatoio composto dal Macro, dall'Università di Roma Tre e dall'Accademia di belle Arti	Numero PFTE predisposti (4)	5
3.02.01.13 - Sostegno all'Impresa culturale di Teatri e Cinema (DAC)	Monitoraggio dell'andamento dei progetti attivati (numero di azioni di controllo ≥3)	4
3.02.01.15 - Valorizzazione dell'Estate Romana in tutti i quartieri (DAC)	Percentuale di diffusione delle manifestazioni culturali di spettacolo sul territorio capitolino con una copertura pari almeno all'80%	100%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RENDICONTO DI GESTIONE, 2023.

In particolare:

- il [Dipartimento attività culturali](#) (DAC) assicura il coordinamento e la promozione dell'offerta culturale cittadina, intesa come insieme delle attività generate dalle realtà sul territorio, dalle istituzioni ed enti del Tavolo della Produzione Contemporanea e programmate dall'amministrazione capitolina. Favorisce la crescita umana e il benessere dei cittadini e la loro partecipazione attiva alla vita culturale della città attraverso lo stimolo e il sostegno alla produzione e all'impresa culturale, la valorizzazione delle esperienze del contemporaneo, l'innovazione e il coinvolgimento dei giovani, la promozione della formazione culturale per i cittadini e gli artisti. Tra le sue competenze ci sono le attività autorizzative per il pubblico spettacolo e le riprese cinetelvisive, la gestione dei contratti di servizio con Zètema Progetto Cultura e con l'Azienda Speciale Palaexpo, nonché l'erogazione di contributi a sostegno degli enti culturali di cui Roma Capitale è socio;
- la [Sovrintendenza Capitolina](#) gestisce, mantiene e valorizza i beni archeologici, storico-artistici e monumentali di proprietà di Roma Capitale presso le diverse sedi museali distribuite sul territorio cittadino, organizzate nella rete dei Musei in Comune (MiC), nelle ville e parchi storici di competenza civica, ecc. L'attività della Sovrintendenza si esplica anche nella programmazione di attività espositive temporanee, anche di livello internazionale ed elevato spessore scientifico; tra le sue competenze rientra anche l'Archivio Storico Capitolino.

Le principali linee direttrici del DUP 2023-2025

Missione 05 - Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali

La vita culturale, intrecciata allo sviluppo di conoscenza, è considerata un volano dello sviluppo sostenibile, intelligente ed inclusivo di Roma, attraverso un'offerta più ampia della città, che stimoli la capacità di immaginare opportunità differenziate rivolte agli abitanti, agli operatori e ai target turistici con interessi diversi. A tal fine si prevede di agire su queste direttrici:

- Istituzione di un "Consiglio della Cultura di Roma" con funzioni di coordinamento per rafforzare la cooperazione e co-progettazione con gli attori istituzionali e protagonisti del mondo della cultura e della conoscenza, le scuole come nodi della rete culturale cittadina, e gli operatori privati, disegnando un piano d'azione strategico in collaborazione sistematica con i Municipi (decentramento culturale di qualità).
- Inclusione della società civile nelle politiche culturali accrescendo il protagonismo dei movimenti dal basso, le emergenze artistiche, le associazioni sul territorio, i centri culturali formali e informali, italiani e internazionali, rendendo il quadro normativo più chiaro e innovativo, valorizzando la legge sui beni comuni del 2019 della Regione Lazio con riferimento agli spazi per la cultura.
- Sostegno dei luoghi della cultura, sia completando i progetti di destinazione rimasti inattuati, sia creando centri culturali strategici.
- Sostegno dell'impresa culturale specie in ambito teatri e sale cinematografiche, agendo sulla domanda e l'innovazione dell'offerta, l'adeguamento migliorativo dei luoghi, nuove e semplificate regole per lo svolgimento di attività commerciali collegate alle sale.
- Incentivazione dell'imprenditoria culturale giovanile e delle imprese del Terzo Settore, anche attraverso un processo di semplificazione delle procedure amministrative.
- Potenziamento dei servizi culturali pubblici:
 - o Rete delle Biblioteche comunali di quartiere: sempre più centri culturali polivalenti per favorire l'accesso ai prodotti culturali, ai servizi digitali, alla promozione della creatività giovanile locale, rafforzandone la collaborazione strategica e la sinergia con le principali istituzioni culturali di Roma Capitale; Impulso e sostegno alle librerie indipendenti in funzione di presidio e di incontro nei quartieri.
 - o Rete museale di Roma Capitale: piano strategico imperniato su un sistema di governance atto ad integrare e coordinare la gestione e la fruizione di musei e aree archeologiche appartenenti a diversi soggetti (Stato, Roma Capitale etc.).
- Istituzione di una "Unità integrata territoriale per il patrimonio culturale" che coordini l'operato di Università, CNR, Soprintendenze, Musei, Parchi e Terzo Settore con lo scopo di elaborare e valorizzare la memoria della città di Roma (protocollo 2020 tra Miur e MiC, PNRR).
- Sviluppo della gestione partecipata del patrimonio culturale diffuso e minore che veda gli stessi cittadini protagonisti della loro tutela, valorizzazione e godimento da parte delle comunità.
- Tutela della dignità dei lavoratori del comparto culturale, attraverso l'incentivazione e la regolarizzazione delle diverse tipologie di contratti di lavoro con meccanismi premiali efficaci per la concessione del patrocinio o finanziamenti in presenza di standard occupazionali, sociali e ambientali.

8.3 Governance e organizzazione del sistema della cultura

Società ed Enti del settore cultura partecipati da Roma Capitale

La Tavola 8.4 riporta l'elenco degli enti partecipati da Roma Capitale con la relativa quota di partecipazione e i principali riferimenti amministrativi sulla loro istituzione e organizzazione.

Tavola 8.4 Partecipazioni di Roma Capitale in società ed enti della cultura (2023)

Denominazione ente	Quota partecipativa Roma Capitale	Principali riferimenti amministrativi
Società controllata		
Zètema Progetto Cultura S.r.l.	100%	Contratto di affidamento di servizi 2020-2022, prorogato fino al 31 dicembre 2023 (DGCA 164/2023). Dal 30 giugno 2023 fino al 2025 ha il coordinamento operativo dei Teatri in Comune (DGCA 227/2023).
Organismo strumentale		
Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	100%	Organismo strumentale fondato nel 1996.
Enti strumentali controllati		
Azienda Speciale Palaexpo	100%	Costituita dal Consiglio Comunale nel 1997, contratto di Servizio 2020-2022 prorogato al 31 dicembre 2023 (DGCA 108/2023).
Fondazione Musica per Roma	60%	Fondazione nata il 19 luglio 2004; Roma Capitale è socio fondatore insieme ad altri enti pubblici; Roma Capitale nomina la maggioranza dei componenti del CDA.
Enti strumentali partecipati		
Fondazione Teatro di Roma	20%	Ente teatrale stabile di produzione e iniziativa pubblica (Roma Capitale, Regione Lazio, Città Metropolitana di Roma, Ministero della Cultura), da maggio 2023 trasformato da Associazione in Fondazione (DAC 107/2022). Roma Capitale fornisce sale di spettacolo in gestione, designa Presidente CdA (da 3 a 5 componenti). Finanziato per lo più dallo Stato (FUS). Formalizzata convenzione con Roma Capitale e CCIAA di Roma per "Classico in scena" (DGCA 356/2023).
Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia	7%	Ente di diritto privato a partecipazione mista di Roma Capitale (convenzione con Roma Capitale e Musica per Roma) e altri soggetti pubblici e privati; il Sindaco (o consigliere da lui nominato) è componente del CdA (14 membri). Considerato di rilevante interesse generale dallo Stato, che assicura la maggiore quota di sovvenzione (FUS).
Fondazione Cinema per Roma	20%	Roma Capitale è un Fondatore iniziale, nomina un membro del CdA (massimo 5 membri) e ne indica il Presidente, nominato dal Collegio dei fondatori. Nel 2023 ha acquisito la concessione della Casa del Cinema (DGCA 23/2023).
Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio	30%	Costituita da Regione Lazio e Roma Capitale che nomina 1 membro del CdA (da 3 a 5 membri).
Fondazione Museo della Shoah ETS	17%	Roma Capitale nomina un consigliere del CdA (da 5 a 7 membri e un Presidente Onorario).
Fondazione Romaeuropa Arte e Cultura	5%	Roma Capitale nomina un membro del CdA, composto da 21 membri. Nel corso del 2023 formalizzata convenzione con Roma Capitale e CCIAA di Roma per il "REF – Roma Europa Festival" (DGCA 350/2023).
Fondazione Teatro dell'Opera	40%	Roma Capitale nomina Presidente e un membro del Consiglio di Indirizzo (7 membri). Considerata di rilevante interesse generale dallo Stato che assicura la maggiore sovvenzione (FUS).
Fondazione La Quadriennale di Roma	25%	Partecipato dal Comune di Roma, che nomina un membro del CdA (4 membri), Ministero della Cultura e Regione Lazio.

FONTE: RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE 2023, RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2023 DI ROMA CAPITALE.

Una sintetica descrizione delle principali competenze e ambiti di attività nei diversi settori di operatività degli enti suindicati è contenuta nella Tavola 8.5 (biblioteche, musei, spazi espositivi) e nella Tavola 8.6 (spettacolo dal vivo e cinema).

Tavola 8.5 Enti partecipati: competenze e attività per biblioteche, musei, sedi espositive (2023)

Denominazione ente	Competenze
Biblioteche e pubblica lettura	
Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	1. Gestione servizio biblioteche pubbliche (polo bibliotecario SBN RMB per la catalogazione) e spazi culturali collegati (in parte affidamento triennale a Zètema): - 43 biblioteche comunali di Roma Capitale (di cui 40 coperte da WiFi) - 71 Bibliopoint in altrettante scuole della Capitale - 16 punti di servizio in 5 istituti penitenziari cittadini - Scaffale d'Arte Palaexpo e le biblioteche Argentina, dell'Avvocatura, di Statistica, del WWF Italia-P.L. Florio e Comune di Roma-Centro Sistema 2. Gestione Casa delle Letterature e Casa della Memoria e della Storia (supporto Zètema)
Musei, siti archeologici e altri beni monumentali, spazi espositivi, arti performative, eventi	
Zètema Progetto Cultura S.r.l.	1. Gestione servizi della Sovrintendenza Capitolina presso le seguenti istituzioni/sedi : - Archivio Storico Capitolino - Sistema Musei in Comune (21 tra musei e monumenti), incluse tessere MIC Card e RomaPass e siti web (http://www.museiincomuneroma.it/) 2. Gestione servizi e attività di Roma Capitale : Biblioteche, "Case" dei Teatri, delle Letterature, della Memoria e della Storia, Punti Informativi Turistici PIT, call center 060608 3. Organizzazione e produzione del Festival delle Letterature 4. Coordinamento operativo dei Teatri in Comune dal 2023 al 2025 (DGCA 227/2023), Teatro del Lido, Teatro Biblioteca Quarticciolo, Teatro Tor Bella Monaca, Teatro Villa Pamphilj-Scuderie Villino Corsini e del Teatro Biblioteca Laurentina 5. Gestione di alcuni impianti sportivi comunali (DAC 72/2021) 6. Attività propedeutica alla candidatura di Roma all'Esposizione Universale del 2030 (DGCA 174/2022) 7. Attività di supporto nei settori grandi eventi, sport, turismo e moda (DGCA 208/2022)
Azienda Speciale Palaexpo	Coordina il Polo del Contemporaneo e del Futuro attraverso la gestione di: - Palazzo delle Esposizioni - MACRO e le sale espositive dell'ex Mattatoio (dal 2018) - RIF Museo delle Periferie a Tor Bella Monaca (in attesa di sede propria) - Sala Santa Rita (fino a dicembre 2023, dal 2024 è gestita direttamente dal DAC)
Fondazione La Quadriennale di Roma	Promuove l'arte contemporanea in Italia e la realizzazione dell' esposizione La Quadriennale (nata nel 1931). Roma Capitale 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.
Fondazione Museo della Shoah ETS	Gestione del Museo della Shoah , dedicato a tramandare la memoria della Shoah 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.

FONTE: RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE, 2023.

Tavola 8.6 Enti partecipati: competenze e attività per spettacolo dal vivo e cinema (2023)

Denominazione ente	Competenze
Spettacolo dal vivo (teatro, musica, danza)	
Fondazione Musica per Roma	Promozione e divulgazione musica e concerti jazz, pop, rock, world attraverso gestione di: 1. Auditorium Parco della Musica (conferito in comodato d'uso gratuito), congiuntamente a Fondazione Santa Cecilia 2. Casa del Jazz (presso Villa Osio)
Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia	Promozione e divulgazione della musica sinfonica e cameristica attraverso la gestione del complesso dell' Auditorium Parco della Musica (conferito in comodato d'uso gratuito), congiuntamente alla Fondazione Musica per Roma.
Fondazione Romaeuropa Arte e Cultura	Promozione e diffusione dell'arte, del teatro, della danza e della musica contemporanea europea e internazionale: organizzazione e gestione a cadenza annuale del Romaeuropa Festival , rassegna internazionale di danza, teatro, musica, cinema, arti visive e tecnologia in diversi luoghi dello spettacolo di Roma
Fondazione Teatro dell'Opera	1. Gestione tramite concessione del Teatro dell'Opera (Teatro Costanzi) e Teatro Nazionale , dove con l'Orchestra e il Corpo di Ballo, allestisce spettacoli lirici e di danza 2. Organizzazione spettacoli stagione operistica estiva a Terme di Caracalla e Circo Massimo 3. Realizzazione spettacoli di strada itineranti ("Opera Camion") nei quartieri cittadini e nelle zone periferiche e limitrofe della città durante la stagione estiva (fino al 2019).
Fondazione Teatro di Roma	Nell'ambito del sistema Teatri in Comune finalizzato a mettere in rete e valorizzare un insieme di spazi teatrali già presenti sul territorio cittadino: 1. Gestione del Teatro Argentina e del Teatro India (concessione immobili (DGCA 473/2023)) 2. Valorizzazione e gestione del Teatro Torlonia (concessione immobile (DGCA 473/2023)) 3. Presidio operativo del Gigi Proietti Globe Theatre Silvano Toti e del Teatro Valle 4. Collaborazione alla gestione della Casa dei Teatri (dal 1 luglio 2023 supporto Zètema per Teatri Tor Bella Monaca, Quarticciolo, Villa Pamphilij, Teatro del Lido, DGCA 227/2023).
Cinema	
Fondazione Cinema per Roma	Promozione dell'arte cinematografica a livello locale, nazionale e internazionale (sede presso Auditorium Parco della Musica): - organizzazione annuale del Festival del Cinema e del CityFest - gestione Casa del Cinema (immobile in concessione dal febbraio 2023 (DGCA 23/2023)).
Fondazione Film Commission di Roma e del Lazio	Agisce per lo sviluppo e la promozione del settore cinematografico e audiovisivo nel territorio di Roma e del Lazio.
Cinema Mundi Cooperativa ONLUS	Gestione del Nuovo Cinema Aquila concesso a titolo gratuito con convenzione sottoscritta in data 27.04.2018 della durata di sei anni (DD 689/2018).

FONTE: RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE, 2023.

8.4 Il sistema di offerta e la domanda culturale nel 2023

I cambiamenti e le novità più rilevanti, che nel corso del 2023 hanno interessato i vari comparti del sistema della Cultura di Roma Capitale, sono riepilogati alle Tavole 8.7 (biblioteche, musei, spazi espositivi, monumenti), 8.8 (spettacolo dal vivo e cinema) e 8.9 (altre iniziative di promozione e sostegno al settore).

Tavola 8.7 Le principali novità del 2023 nel sistema delle biblioteche, dei musei e dei siti archeologici

Ambito	Modifiche, innovazioni e novità degne di nota
Biblioteche e pubblica lettura	
Apertura e realizzazione nuove sedi	- inaugurate l'Aula Studio Euclide (febbraio 2023, municipio XV) e la biblioteca intitolata a Joyce Lussu (ottobre 2023, municipio VIII) - aperti 12 Bibliopoint nelle scuole (in totale sono 71 Bibliopoint) e altri 5 in arrivo - conclusa progettazione nuova biblioteca di pubblica lettura del centro storico, sostitutiva della Rispoli, presso il Palazzetto del Burcardo - la realizzazione delle nuove biblioteche (interventi in corso dei municipi in via della Lega Lombarda e via Francesco Merlini)
Piano Integrato per i Nuovi Poli Civici Culturali e di Innovazione (PNRR)	Nell'ambito del Piano Urbano Integrato della Città Metropolitana (DGCA 69/2022) in corso la progettazione (2024) per i seguenti lavori (2025-2026): - riqualificazione strutturale, energetica e digitale di 21 biblioteche esistenti - creazione di 10 nuove strutture con funzione non solo bibliotecaria, ma centri culturali polivalenti e innovativi (9 all'interno di contesti urbani periferici e decentrati, una nel Padiglione 32 dell'Ex Manicomio di Santa Maria della Pietà).
Rete delle aule studio di Roma	Nuova rete delle aule studio e co-working di Roma in corso di realizzazione: - messa a sistema almeno 16 spazi in gestione alle diverse strutture di Roma Capitale con funzioni di spazi civici sotto il coordinamento dell'Istituzione Biblioteche di Roma - messa in rete delle aule studio federate di altri soggetti pubblici e privati, dalle fondazioni culturali alle realtà di volontariato e di quartiere.
ISBCC, nuovo CdA	- Nomina CdA e Presidente del Sistema Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale (Ordinanza Sindaco 14/2023)
Musei in Comune e siti archeologici	
Sistema Musei in Comune, nuove sedi, spazi espositivi, altri siti e monumenti di Roma Capitale	- Area Sacra di Largo Argentina: pienamente fruibile dai visitatori da giugno 2023 (passerella, aree espositive, accesso disabili motori e per ipovedenti) - Pinacoteca Capitolina: nuovo sistema di illuminazione - Museo di Roma in palazzo Braschi: progettazione allestimento di 10 nuove sale - Galleria comunale di Arte Moderna: avviato l'iter per ampliamento spazi - Musei di Villa Torlonia: nuovi servizi di fruizione della Serra Moresca e apertura al pubblico della Torre Moresca - Museo della Forma Urbis al Celio: avvio dei lavori di completamento - Mausoleo di Augusto e piazza Augusto Imperatore: prosecuzione lavori di restauro, riqualificazione e valorizzazione - Ex Mattatoio di Testaccio: riavvio cantiere per la trasformazione del padiglione 9d in Centro per la Fotografia (nell'ambito del progetto della "Città delle Arti") - Museo delle Periferie a Tor Bella Monaca: lavori di realizzazione in corso - Statua di Garibaldi al Gianicolo: completamento restauro (febbraio 2023) - Villa Borghese: progettazione di un sistema di pannelli didattico-informativi dedicati alle più significative architetture del parco - Trattati delle mura Aureliane, varie fontane monumentali: interventi in corso con il PNRR-Caput Mundi - Rimozione barriere fisiche e cognitive nei musei (fondi PNRR - Ministero della Cultura): avvio interventi ai Musei Capitolini, Centrale Montemartini e Museo Casal de Pazzi - Sala Santa Rita: riforma assetto regolatorio che ne disciplina l'uso (Roma Capitale) - Rete "Aule studio capitoline": inaugurata prima aula presso il Museo di Roma - Zetema Progetto Cultura s.r.l. e Azienda Speciale Palaexpo: nuovi perimetri contrattuali per il triennio 2023/2025, specifici indirizzi finalizzati a garantire la continuità dei servizi essenziali ed indispensabili per il periodo dal 01.01.2024 al 30.06.2024 (Memoria GCA 94/2023).
Centro Archeologico Monumentale di Roma (CARMe)	Piano Strategico sull'area archeologica centrale - Nuova Passeggiata Archeologica: pubblicato concorso internazionale di progettazione (ottobre 2023) per riallestimento pedonale del percorso tra i Fori Imperiali, il Campidoglio, il Colosseo e il Circo Massimo (da realizzare entro il 2026).

FONTE: RENDICONTO DI GESTIONE ROMA CAPITALE, 2023.

Tavola 8.8 Le principali novità del 2023 nell'ambito dello spettacolo dal vivo e del cinema

Ambito	Modifiche, innovazioni e novità degne di nota
Spettacolo dal vivo (teatro, musica, danza) e cinema	
Sale teatrali, efficientamento energetico	Completati e/o collaudati lavori per 9 delle 12 sale finanziate dal PNRR per l'efficientamento energetico in diverse sedi teatrali (Opera, Argentina, India Sala A e Sala B, Quarticciolo, Tor Bella Monaca Sala grande e Sala piccola, Lido, Globe, Torlonia) e cinema pubblici di Roma Capitale (Nuovo Cinema Aquila e Casa del Cinema).
Teatro Valle, riqualificazione	Lavori in corso per riqualificazione integrale del Teatro Valle (Sovrintendenza Capitolina con fondi di Roma Capitale e Ministero della Cultura).
Fondazione Teatro di Roma, nuovo assetto giuridico e competenze	- Trasformazione da Associazione in Fondazione con efficientamento gestione dei teatri Argentina, Valle, India e Torlonia - Affidamento a Zètema della gestione teatri di cintura (Teatro del Lido di Ostia, Teatro Scuderie di Villa Pamphilj, Teatro Biblioteca Quarticciolo, Teatro Tor Bella Monaca) ed esternalizzazione delle gestioni artistiche.
Teatro di Roma e Romaeuropa, convenzioni con RC e CCIAA	Formalizzazione di convenzioni tra Roma Capitale, Fondazione Romaeuropa e Fondazione Teatro di Roma e CCIAA di Roma per il sostegno economico a rilevanti attività di settore realizzate nell'anno 2023 (DGCA 350/2023 e DGCA 356/2023).
Politiche di RC a sostegno a teatri e all'attività teatrale e cinematografica	- Avviso Pubblico per l'individuazione di nuove strategie per la definizione del sostegno dei teatri della Città sotto i 100 posti, dedicato a migliorare la fruizione di piccoli teatri privati sotto i 100 posti, bisognosi di sostegno e che svolgono una preziosa funzione culturale e sociale diffusa nei quartieri della città - Avviso "Lo Spettacolo dal Vivo Fuori dal Centro" 2023 per progetti di attività a carattere professionale nel campo dello spettacolo dal vivo (ambiti di musica, teatro, danza, circhi e spettacolo viaggiante) da realizzare per la realizzazione di attività di spettacolo dal vivo nelle aree periferiche della città nel periodo 20 settembre - 30 novembre 2023 (a valere su FUS, Accordo Quadro Roma Capitale - MIC – DG Spettacolo) - Progetto "VIVICinema&Teatro III Ed. quale misura di sostegno alla domanda culturale nel settore teatrale e cinematografico del territorio cittadino (DGCA 430/2023).
Cinema	
Fondazione Cinema per Roma, nuove competenze	Gestione della Casa del Cinema passata alla Fondazione Cinema per Roma (assegnazione a titolo gratuito per una durata di sei anni rinnovabili, DGCA 23/2023).
Arene Estive	Realizzazione delle Arene Estive Corviale, Santa Maria della Pietà e Tor Bella Monaca nell'ambito del P.N.R.R. – PUI Immateriali.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Tavola 8.9 Le principali novità del 2023: altre iniziative di promozione e sostegno della cultura

Ambito	Modifiche, innovazioni e novità degne di nota
Altre iniziative di Roma Capitale per la promozione e il sostegno della cultura	
Promozione e sostegno della vita culturale di Roma e delle Industrie Culturali e Creative (ICC)	"Avviso Pubblico per l'individuazione di Enti del Terzo Settore interessati alla co-programmazione, di cui all'art. 55, comma 2, del Decreto Legislativo n. 117 del 03.07.2017, per promuovere e favorire l'integrazione e la socializzazione di processi culturali indirizzati all'individuazione di temi e contenuti propedeutici ad una nuova geografia culturale della Città di Roma" (procedura conclusa nel 2024).
Sostegno alla promozione dell'educazione musicale	Incremento offerta formativa culturale per chi non riesce ad accedere ai corsi di educazione musicale attraverso rinnovato impulso alle scuole di musica romane: - "Avviso "Scuole di Musica" (novembre 2023) - l'Avviso Pubblico per l'individuazione di bambini e ragazzi di età compresa tra i 6 e i 16 anni con ISEE non superiore a € 25.000,00 al fine di favorire l'accesso a costi agevolati all'iscrizione di nuovi studenti al primo anno di corsi musicali (dicembre 2023).
Conferenza delle Soprintendenze	Riattivata la "Conferenza delle Soprintendenze" (organo deliberativo Stato e RC) in vista delle attività del Giubileo del 2025 e per i progetti PNRR "Caput Mundi. Next Generation EU per grandi eventi turistici".

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Le principali iniziative culturali promosse e realizzate da Roma Capitale nel 2023 sono quelle previste dai Programmi pluriennali e le nuove progettualità realizzate a favore della cittadinanza e del territorio nel suo complesso, attuate sulla base delle Linee di indirizzo per la programmazione delle “Stagioni della Cultura di Roma Capitale” per il biennio 2023-2024 ([DGCA 85/2023](#)).

La Tavola 8.10 riepiloga le principali rassegne e manifestazioni promosse direttamente da Roma Capitale nel corso del 2023, per quanto riguarda spettacolo dal vivo e cinema, esposizioni e altri eventi.

Tra le più rilevanti rassegne che ricorrono a cadenza annuale in ambito spettacolo e cinema, realizzate per il tramite degli enti partecipati, vanno ricordate il [REF - Roma Europa Festival](#) (che si svolge nel periodo settembre – novembre, a cura della Fondazione RomaEuropa) e la [Festa del Cinema](#) (che si svolge tra ottobre e novembre, a cura della Fondazione Cinema per Roma).

Il panorama dell’offerta culturale comprende attività realizzate nei musei e nelle sedi espositive del sistema Musei in Comune (a cura della Sovrintendenza Capitolina) e del Polo del Contemporaneo (gestito da Palaexpo), per le quali si rinvia più avanti nel testo (cfr. sezioni dedicate a queste istituzioni).

Per promuovere e diffondere le opportunità di accesso al sistema di offerta della cultura nel 2023, Roma Capitale ha definito una specifica strategia di comunicazione e informazione, sinteticamente descritta nel box riportato a seguire.

Tavola 8.10 Principali manifestazioni culturali di Roma Capitale nel 2023

Denominazione iniziativa	Periodicità e contenuti
Roma Capodarte (1 gennaio)	70 iniziative gratuite in 40 luoghi della città per festeggiare il nuovo anno (musei, cinema, biblioteche aperti per iniziative culturali e viste guidate, eventi musicali e attività per i più piccoli), tra cui “Luci d'artista per la Pace” (installazioni luminose tra centro e periferia)
Festa della Resistenza (aprile)	Un programma di oltre 40 eventi gratuiti tra storia, memoria, letteratura, cinema, musica e teatro per ricordare e condividere i valori della Resistenza italiana, cui hanno partecipato 13mila persone in tre giorni
Festa della Danza di Roma – Corpo Libero (giugno)	1a edizione che ha coinvolto 45 compagnie, 500 performer in 25 postazioni in piazze e location varie allestite in tutti i municipi.
Il cinema in piazza 2023 (giugno-luglio)	Proiezioni gratuite in sale e arene all’aperto nella città
Estate Romana (giugno – ottobre)	4 mesi di eventi (proiezioni cinematografiche, spettacoli teatrali, concerti, mostre, incontri, visite guidate, laboratori per bambini e ragazzi e altro) in tutti i municipi cittadini, realizzata attraverso iniziative culturali a cura di operatori privati e concessioni di spazi pubblici, selezionati tramite bando, e arene gratuite
Arena Gigi Proietti Globe Theatre Silvano Toti 2023 (luglio-settembre)	Vari titoli della tradizione del teatro shakespeariano nel cd. Globe 2 localizzato sempre dentro Villa Borghese (in attesa di ripristinare la sede originaria del Globe) (DGCA 230/2023)
Festival Internazionale di Roma Letterature (luglio)	XXIII edizione articolata in 5 serate dedicate alla grande letteratura internazionale organizzate nello Stadio Palatino
Celebrazioni del centenario della nascita di Italo Calvino (settembre-dicembre)	Programma di incontri nelle biblioteche (“Alfabeto Calvino”), spettacoli teatrali e altre iniziative anche a cura degli enti partecipati (Teatro di Roma, Palaexpo)
Commemorazioni 80° anniversario rastrellamento degli ebrei da Roma (ottobre)	Ampio programma di eventi cittadini (proiezioni, incontri, spettacoli teatrali, percorsi urbani, oltre a una mostra e a una serie di progetti speciali)
Culture in Movimento (ottobre – dicembre)	Manifestazione realizzata da artisti, operatori culturali e associazioni che sperimentano linguaggi e pratiche di produzione culturali e sociali (musica, teatro, danza e arti performative in generale) per valorizzare il patrimonio culturale immateriale nelle periferie delle città (selezione attraverso avviso pubblico)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE

La strategia della comunicazione istituzionale dell'offerta culturale di Roma Capitale

A partire dalle **Linee di indirizzo per la programmazione delle “Stagioni della cultura di Roma Capitale” per il biennio 2023-2024** ([DGCA 85/2023](#)), nell'ambito delle proprie competenze istituzionali in materia di campagne e comunicazione multicanale sull'offerta culturale dipartimentale, il Dipartimento Attività Culturali ha adottato il **Piano delle campagne di comunicazione multicanale** finalizzate a promuovere l'offerta culturale diffusa su tutto il territorio capitolino.

L'obiettivo di assicurare l'accessibilità all'informazione e la più ampia partecipazione di un pubblico ampio e differenziato viene perseguito attraverso i **canali di comunicazione del sistema integrato CULTURE**, che consentono, da un lato, di dare riconoscibilità all'azione dell'Amministrazione nella pluralità di proposte e servizi e, dall'altro, di valorizzare e far conoscere l'offerta su tutto il territorio. A tal fine è stato incrementato il sistema integrato di comunicazione distintivo e accessibile che con diverse linee di attività (campagne di comunicazione, sito [culture.roma.it](#) con grafica e loghi rinnovati, newsletter e canali social, minisiti su eventi specifici, ecc.) sia rivolto a informare le diverse tipologie di pubblico sul complesso e articolato sistema di attività e servizi, e a erogare il servizio di comunicazione agli operatori selezionati con gli avvisi pubblici. I dati 2023 diffusi da Roma Capitale sembrano restituire un quadro positivo e in crescita sul 2022:

- aumento dei follower dei canali social @cultureroma FB, IG, TW, ma soprattutto del canale Instagram del 18,6% e del canale Twitter del 15,5%;
- maggiore evidenza del sito [culture.roma.it](#) con 595.190 visite (+21%) e 19.254 visualizzazioni (+22%) nonostante l'attacco informatico subito dai siti gestiti da Zètema Progetto Cultura che ha impedito l'accesso per alcune settimane.

Nel 2023 anche la Sovrintendenza Capitolina ha rafforzato il sistema di informazione e comunicazione dell'offerta culturale di propria competenza attraverso le seguenti iniziative:

- nuova identità visiva dei Musei in Comune e della MIC card, accompagnata da una campagna di promozione dei Musei “la varietà ci rende unici”;
- valorizzazione e divulgazione al grande pubblico del web del patrimonio informativo digitale relativo al *Catalogo dei Beni Culturali di Roma Capitale* accessibile al sito <http://www.simart.comune.roma.it/>;
- oltre 70 campagne di comunicazione per eventi e mostre della Sovrintendenza (dalle attività didattiche come i cicli di visite di “Patrimonio in Comune”, alle ricorrenze come il Natale di Roma, la Notte dei Musei, Musei in Musica...);
- nuovi contenuti nei canali web e social della Sovrintendenza per valorizzare il patrimonio monumentale, archeologico e artistico del territorio e del Sistema Musei, utilizzando anche promozioni sponsorizzate e eventi Facebook dedicati.
- revisione e implementazione del sito web della Sovrintendenza (<https://www.sovrintendenzaroma.it/>) con contenuti testuali e materiale fotografico, aggiornando e aggiungendo i nuovi materiali (ad es. nuove pagine dedicate all'apertura dell'Area Sacra di Largo Argentina o del Parco Archeologico del Celio).

Per capacità di diffusione e densità di contenuti sono altresì rilevanti i canali di comunicazione e informazione promossi dall'Istituzione delle Biblioteche di Roma, tra cui la newsletter digitale “[BiblioTuNews](#)” con cadenza settimanale (25.000 nuovi iscritti e 1.649.028 newsletter aperte nel 2023) e il sito web “[Biblioteche di Roma](#)” (nel 2023 le visualizzazioni sono state 1.44.335 di cui 192.403 dalla newsletter).

Passando all'esame dei dati che caratterizzano il sistema della cultura nel 2023, la Tavola 8.11 presenta l'andamento degli indicatori quantitativi ed economici dell'offerta culturale (utenti, incassi da biglietteria e contributi di Roma Capitale) dal 2019 al 2023: la visualizzazione di sintesi dei macro-ambiti settoriali (come ad esempio musica, cinema, teatro, danza, accorpata sotto la voce "spettacolo"), consente di apprezzare l'entità delle variazioni intervenute nel periodo considerato, ed in particolare il crollo dei valori nel periodo pandemico e la ripresa nel biennio 2022-2023 a raffronto con il 2019.

Rispetto all'andamento delle tre variabili considerate, si possono avanzare alcune osservazioni:

- Torna in progressivo aumento il volume di visitatori dei musei e degli utenti delle biblioteche, che hanno sensibilmente superato sia i valori del 2022, sia quelli pre-pandemici del 2019; in questo contesto si rilevano gli incrementi percentuali particolarmente significativi per il Museo della Shoah e la Quadriennale di Roma, così come è piuttosto cospicua la crescita dei visitatori nelle sedi del Polo del Contemporaneo gestite da Palaexpo, sebbene il recupero rispetto al 2019 sia ancora parziale;
- sul fronte degli incassi da biglietteria e abbonamenti, nessun comparto ha pienamente ristabilito i valori pre-pandemici, con i gap principali che riguardano biblioteche (-42%) e Palaexpo (-23%), nonostante proprio queste istituzioni registrino gli incrementi più significativi rispetto al 2022 (rispettivamente +89% e +72%);
- le risorse finanziarie impegnate da Roma Capitale per il settore seguono un sensibile aumento rispetto al 2022 solo per il Museo della Shoah, mentre per il resto sono sostanzialmente stabili (Quadriennale, Spettacolo) o in contenuta diminuzione (Biblioteche e Palaexpo, il cui importo è però superiore a quello del 2019).

Tavola 8.11 Offerta culturale: utenti/visitatori/spettatori, incassi biglietteria, contributi impegnati da Roma Capitale (2019/2023)

UTENTI, VISITATORI E SPETTATORI, IN PRESENZA (n.)	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Biblioteche	28.288	14.376	16.603	33.533	38.491	15%	36%
Palaexpo	480.147	97.762	145.803	170.899	230.723	35%	-52%
Musei in Comune	1.727.427	769.276	810.528	1.920.740	2.272.838	18%	32%
Quadriennale di Roma	300	3.250	26.961	5.121	9.051	77%	2917%
Museo della Shoah	26.509	13.000	22.000	22.000	55.000	150%	107%
Spettacolo (totale comparto)	1.919.024	478.163	507.028	1.207.473	1.225.872	2%	-36%
INCASSI DA BIGLIETTI E ABBONAMENTI (euro)	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Biblioteche	213.397	70.335	47.385	65.125	123.013	89%	-42%
Palaexpo	823.048	295.915	192.223	366.297	631.699	72%	-23%
Musei in Comune	8.466.792	2.765.945	4.081.021	8.163.999	7.937.248	-3%	-6%
Spettacolo (totale comparto)	33.855.492	7.782.011	9.641.673	29.108.087	32.844.380	13%	-3%
IMPEGNO DI SPESA R.C. (euro)	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Biblioteche	20.351.060	20.005.369	19.802.819	20.002.819	18.002.819	-10%	-12%
Palaexpo	10.807.247	12.308.304	12.604.920	12.306.803	11.568.570	-6%	7%
Musei in Comune*	27.977.969	29.771.189	31.913.282	31.444.544	32.332.159	3%	16%
Quadriennale di Roma	77.469	77.469	77.000	77.500	77.469	0%	0%
Museo della Shoah	400.000	400.000	400.000	470.515	536.167	14%	34%
Spettacolo (totale comparto)	35.455.500	34.273.703	35.492.327	34.494.503	34.089.709	-1%	-4%

Nota: per le Biblioteche, dal 2019, gli "utenti" sono i nuovi iscritti al prestito (da Open Data) e gli "incassi" sono i ricavi da emissione tessere; per i Musei in Comune sono compresi i visitatori e i biglietti degli spettacoli multimediali e della Forum Pass e alla voce "impegno di spesa R.C." sono indicati i ricavi di Zètema dal contratto di servizi con R.C. riferiti alla Sovrintendenza Capitolina; per i visitatori dell'Ente Quadriennale il dato comprende: nel 2019 gli utenti dell'Archivio Biblioteca, nel 2020 e 2021 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.

Biblioteche

Nel 2023 l'offerta bibliotecaria capitolina è costituita da:

- 43 sedi bibliotecarie, due in più rispetto al 2022 grazie all'apertura della Sala Studio Euclide inaugurata a febbraio nel Municipio XV, e Joyce Lussu inaugurata ad ottobre nel Municipio VIII;
- 71 bibliopoint localizzati presso altrettanti plessi scolastici;
- 16 biblioteche presso 5 istituti penitenziari.

La Tavola 8.12 presenta i dati rilevati dall'Istituzione Sistema Biblioteche e Centri Culturali (ISBCC) aggregati per tutto il comparto delle biblioteche e della pubblica lettura nel periodo 2019 al 2023.

Tavola 8.12 ISBCC: quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori (2019/2023)

Valori in migliaia	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Nuovi iscritti al prestito (n.)	28,3	14,4	16,6	34,2	38,5	13%	36%
Prestiti (n.)	736	248	277	416	534	28%	-27%
Attività culturali (n.)	6,6	1,3	1,2	3,0	5,2	62%	-21%
Partecipanti attività culturali (n.)	195	33	32	84	147	76%	-25%
Patrimonio librario (n.)	1.110	1.123	n.d.	n.d.	1.155	-	4%
Incassi (euro)	213	70	54	65	123	89%	-42%
Contributi di Roma Capitale (euro)	20.351	20.005	19.803	20.003	18.003	-10%	-12%

n.d.: dato non disponibile. Il dato sul patrimonio librario per il 2023 comprende monografie, audiovisivi, periodici digitali

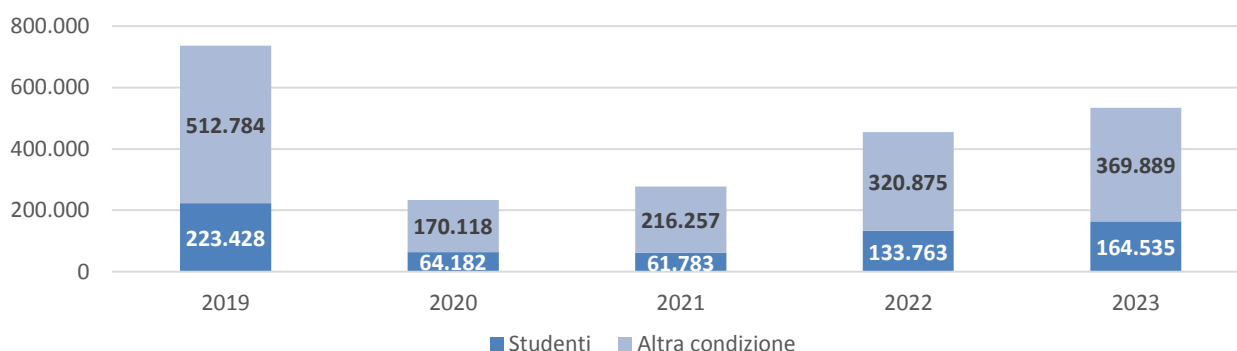
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC E OPENDATA BIBLIOTECHE.

Tutti gli indicatori considerati nel 2023 mostrano un incremento sull'anno precedente (2022): in termini percentuali spicca l'aumento delle attività culturali realizzate negli spazi delle sedi bibliotecarie (+62%) e del volume di pubblico che vi ha partecipato (+76%). È anche cresciuta significativamente la platea di nuovi utenti iscritti al prestito, con valori che superano ampiamente quelli registrati nel 2019, mentre i restanti indicatori, fatta eccezione per la dotazione di patrimonio librario, si posizionano al di sotto dei valori 2019, con differenze percentuali anche significative, come nel caso degli incassi (-42%).

Il solo indicatore inferiore sia al 2022 sia al 2019 è quello relativo al contributo di Roma Capitale.

Rispetto al 2022 rimane stabile il valore medio annuo relativo alle giornate di apertura delle 43 sedi bibliotecarie, pari a 237 giorni, di poco inferiore a quello dell'anno 2019 (270 giorni). Tuttavia, come mostra la Tavola 8.13, nel 2023 è cresciuto il numero complessivo dei lettori, pur rimanendo nettamente al di sotto del dato del 2019; rispetto al 2022 aumenta di quasi 4 punti percentuali la quota di lettori studenti, attestandosi al 22,3%, ma si mantiene comunque distante dal valore del 2019 (30,3%).

Tavola 8.13 Movimento dei lettori nelle biblioteche di Roma Capitale (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU OPENDATA BIBLIOTECHE.

Tavola 8.14 Numero tessere ISBCC nuove e rinnovate (2019/2023)

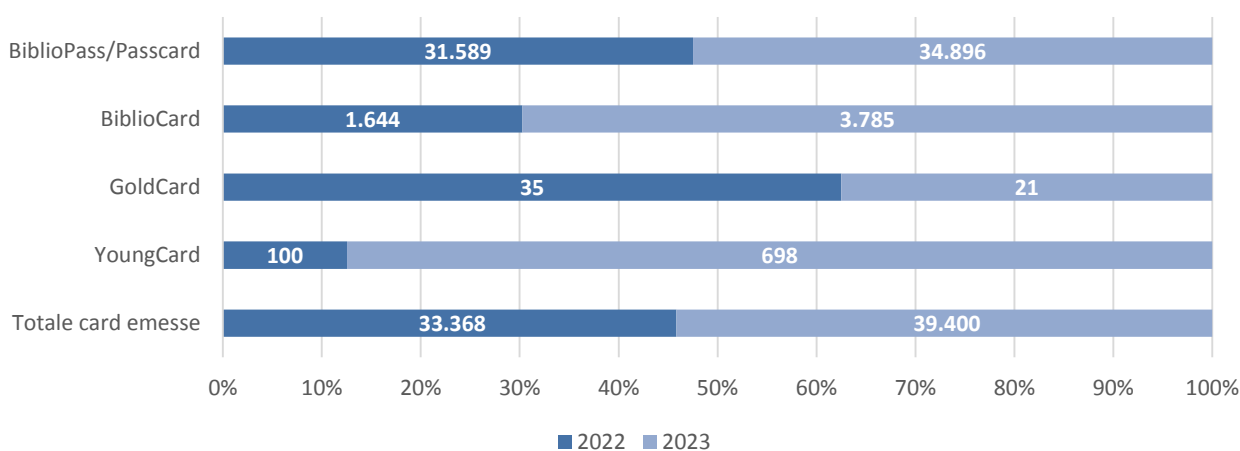
Tessere	2019		2020		2021		2022		2023	
	Nuove	Rinnovi	Nuove	Rinnovi	Nuove	Rinnovi	Nuove	Rinnovi	Nuove	Rinnovi
BiblioPass/PassCard	23.756	42.920	12.924	22.558	15.540	23.701	31.589	31.762	34.896	30.931
BiblioCard	1.175	18.846	294	7.556	206	4.685	1.644	3.784	3.785	8.049
GoldCard	13	210	3	73	125	54	35	87	21	72
YoungCard	491	2.255	67	516	12	140	100	102	698	420
Altre tessere*	-	-	-	-	-	-	165	362	224	377
Totali	25.435	64.231	13.288	30.703	15.883	28.580	33.533	36.097	39.624	39.849

(*) Card GrayYoung, Socialcard, GratisCard non presenti negli anni precedenti il 2022

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Coerentemente con l'ampliamento del servizio bibliotecario, sia in termini di sedi, sia di attività, nel 2023 il numero complessivo di tessere fra nuove e rinnovi è salito a quasi 79.500, con un incremento del 14% sul 2022. Tuttavia, anche tenuto conto della recente introduzione di tre nuove tipologie di card (*GrayYoung*, *SocialCard* e *GratisCard*), il totale delle tessere nuove e rinnovate nel 2023 è inferiore di 11 punti percentuali a quello del 2019, che ammontava a quasi 90mila unità (Tavola 8.14).

Al netto delle card *GrayYoung*, *Socialcard*, *GratisCard*, di recente introduzione, l'emissione delle varie tessere nel 2023 è incrementata in media del 18% rispetto al 2022, e di oltre la metà rispetto al 2019 (Tavola 8.15).

Tavola 8.15 Biblioteche di Roma: nuove tessere emesse (2022/2023)

Nota: l'elaborazione non tiene conto dei dati relativi a *GrayYoung*, *Socialcard*, *GratisCard*

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

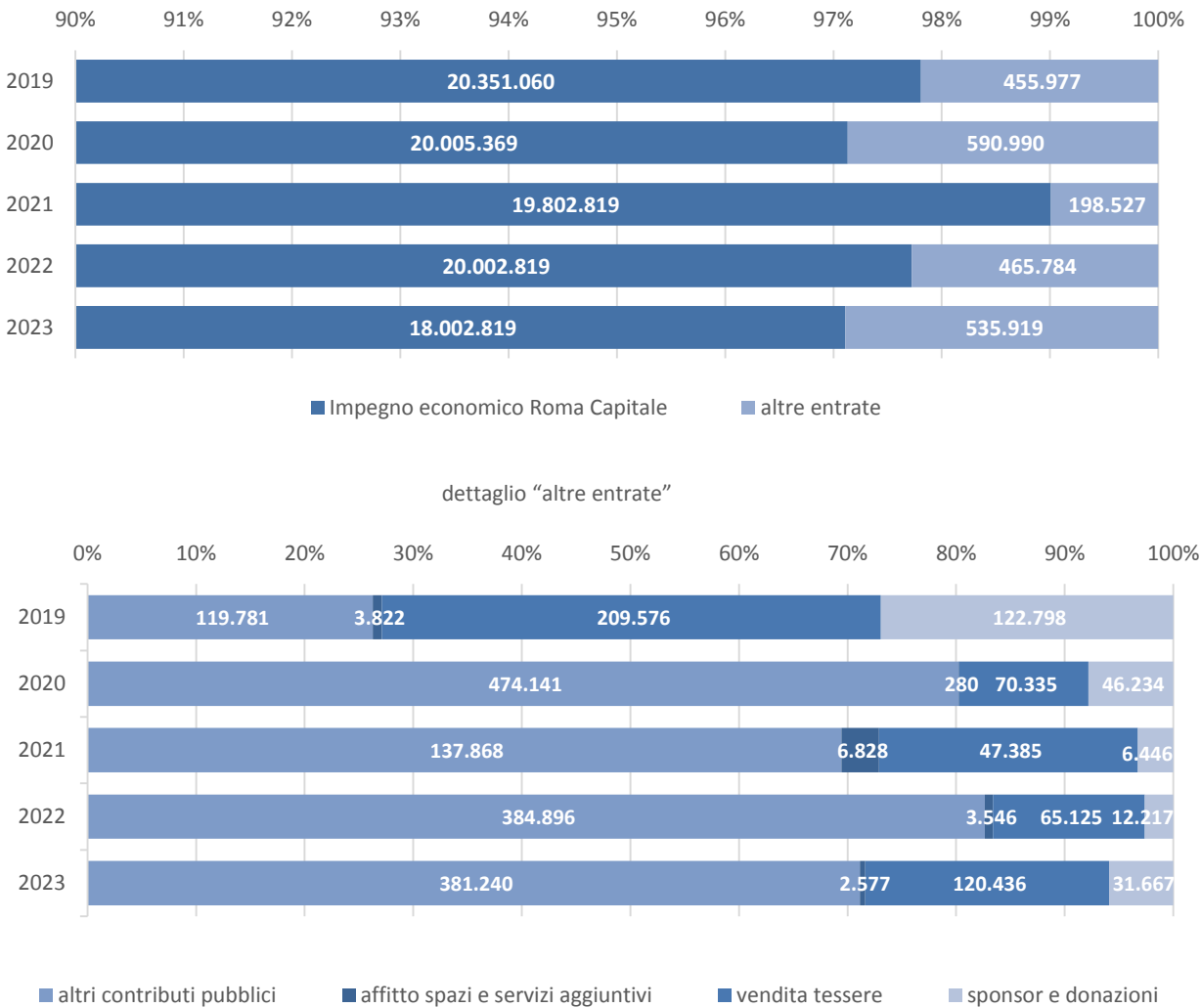
Il funzionamento dell'ISBCC è sostanzialmente a carico di Roma Capitale: nel 2023 i contributi impegnati dal Comune coprono il 97% delle entrate, su un totale complessivo di circa 18,5 milioni di euro. L'importo del contributo è tuttavia in flessione rispetto al 2022 (-10%), raggiungendo il minimo storico nell'intervallo temporale considerato. La restante quota delle entrate e contributi dell'ISCC è costituita per la gran parte da sovvenzioni ricevute da altri enti pubblici (2% del totale). Tra le altre tipologie di proventi, la vendita delle tessere nel 2023 ha fruttato circa 120.000 euro (l'1% del totale), valore in netta risalita rispetto al triennio precedente, ma ancora molto distante dal picco raggiunto nel 2019 (Tavole 8.16 e 8.17).

Tavola 8.16 Biblioteche di Roma: entrate e contributi (2019/2023)

ENTRATE E CONTRIBUTI (euro)	2019	2020	2021	2022	2023
Ricavi affitto spazi per eventi privati	3.173	100	6.446	966	1.017
Ricavi da servizi aggiuntivi	649	180	382	2.580	1.560
Ricavi da emissione tessere*	209.576	70.335	47.385	65.125	120.436
Impegno economico Roma Capitale (contributi)	20.351.060	20.005.369	19.802.819	20.002.819	18.002.819
Sovvenzioni ricevute da altri enti pubblici	119.781	474.141	137.868	384.896	381.240
Importo di altri introiti (sponsor, donazioni, ecc.)	122.798	46.234	6.446	12.217	31.667
Totale Entrate e Contributi	20.807.037	20.596.359	20.001.346	20.468.603	18.538.738

(*) BiblioCard, YoungCard, GoldCard
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Tavola 8.17 ISBCC: ripartizione entrate 2019/2023 (euro)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISBCC.

Musei, monumenti e siti archeologici

Questa parte della relazione presenta i dati relativi al complesso delle 51 sedi - musei, siti archeologici, complessi monumentali - afferenti alla rete Musei in Comune (MiC) di competenza della Sovrintendenza Capitolina (Tavola 8.18).

Tavola 8.18 Localizzazione delle sedi principali del sistema Musei in Comune



FONTE: [PORTALE MUSEI IN COMUNE](#) (SOVRINTENDENZA CAPITOLINA)

Nelle Tavole 8.19 e 8.20 sono rappresentati valori e andamenti di visitatori, incassi da biglietteria, e ricavi di Zètema a valere sui contratti di servizi con Roma Capitale (quota parte riferita alla Sovrintendenza Capitolina) negli anni dal 2019 al 2023. A due anni dall'uscita dalla fase della pandemia, durante la quale gli indicatori dei Musei hanno registrato importanti variazioni in negativo (-55% dei visitatori nel 2020), i valori delle visite nel 2023 sono in netto incremento sull'anno precedente (+18%), e hanno decisamente superato quelli dell'ultimo anno pre-pandemico (+32%).

Su questo andamento incide in modo particolare il numero delle visite con il *Forum Pass*, come emerge dall'esame dei dati per singola sede illustrato più avanti.

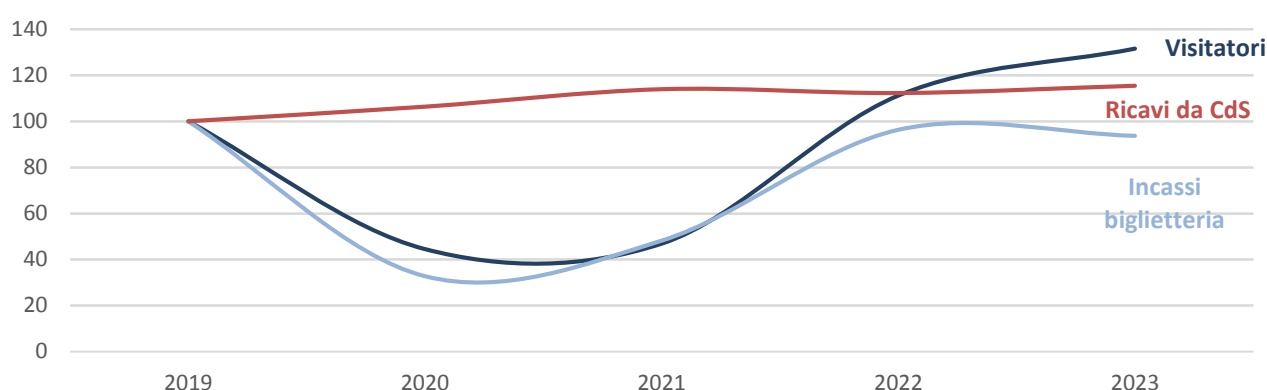
In leggera flessione è, invece, il valore relativo agli incassi da biglietteria e abbonamenti.

Tavola 8.19 Offerta culturale dei Musei in Comune: quadro sintetico (2019/2023)

Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Visitatori	1.727.427	769.276	810.528	1.920.740	2.272.838	18%	32%
Incassi da biglietteria (mln di €)	8,47	2,77	4,08	8,16	7,94	-3%	-6%
Ricavi Zètema contratto di servizi (mln di €)	27,98	29,77	31,91	31,44	32,33	3%	16%

Nota: oltre alle sedi museali, gli incassi da biglietteria e il numero dei visitatori comprendono Forum Pass (incasso spettante alla Sovrintendenza) e spettacoli multimediali (Virtual Reality Bus, il cui incasso spetta alla Sovrintendenza, Circo Massimo Experience e Viaggio nei Fori); il dato sui ricavi di Zètema dal contratto di servizi con Roma Capitale è tratto dai bilanci consuntivi della società con riferimento agli importi della "Sovrintendenza Capitolina"; i valori annui riportati in tabella includono tutti i ricavi riferiti all'anno considerato, anche se rendicontati successivamente (es. ratei mostre).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA E ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Tavola 8.20 Andamento degli indicatori dei Musei in Comune (base 2019=100)

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA E ZETEMA PROGETTO CULTURA.

L'andamento dei visitatori dei Musei in Comune osservato nel periodo 2019-2023 (Tavola 8.21) indica che:

- il complesso delle sedi museali (non tutte aperte continuativamente nel periodo interessato) ha pienamente recuperato i livelli dei flussi di visita dopo lo shock pandemico, e ha persino superato i valori del 2019; un incremento, seppur lieve, interessa anche il raffronto sui valori del 2022 (per i musei della rete MiC è disponibile un'[indagine sulla Customer Satisfaction](#) condotta da Zètema nel 2023);
- si distinguono le differenze percentuali in positivo per Musei Capitolini, Villa di Massenzio, e Museo di Roma in Trastevere, quest'ultimo soprattutto nel raffronto con il 2019; altro interessante scostamento positivo tra il 2023 e il 2022 riguarda i Musei di Villa Torlonia la cui offerta si è arricchita di nuove opportunità, con l'ampliamento della fruizione della Serra Moresca (visitabile da fine 2021) e l'apertura al pubblico della Torre Moresca;
- di contro, diverse sedi hanno registrato valori in flessione, tra cui spiccano per consistenza il Museo di Roma presso Palazzo Braschi, le cui visite sono più che dimezzate rispetto al 2022, scendendo ampiamente sotto i livelli del 2019;
- le visite agli eventi e spettacoli multimediali (non continuativi nel periodo considerato) sono nel complesso in cospicua flessione sostanzialmente per effetto della manca realizzazione nel 2023 dell'iniziativa *Viaggio nei Fori* (attiva dal 2015 al 2022); va tuttavia rimarcata la crescente domanda dell'esperienza di fruizione dell'area archeologica del Circo Massimo in realtà aumentata (*Circo Massimo Experience* disponibile da maggio 2019), che nel 2023 ha registrato il 38% di accessi in più rispetto al 2022 (disponibile [indagine di Customer Satisfaction](#) condotta da Zètema nel 2023).

Come accennato in precedenza, sono particolarmente positivi i dati sugli accessi tramite il biglietto integrato FORUM PASS, più che raddoppiati rispetto al 2022. Nato dalla collaborazione tra Ministero della Cultura e Sovrintendenza Capitolina, *Forum Pass* è stato attivo da fine giugno 2019, e poi, dopo la pausa per la pandemia, nuovamente dal 1° marzo 2022; il biglietto consente l'accesso cumulativo alle aree archeologiche centrali (presso alcuni siti sono anche disponibili esperienze di fruizione multimediale) del Foro Romano e Palatino, del Parco archeologico del Colosseo (di competenza del Ministero della Cultura), e dei Fori Imperiali (di competenza della Sovrintendenza Capitolina).

Tavola 8.21 Andamento dei visitatori dei Musei in Comune: singole sedi e eventi (2019/2023)

Musei in Comune	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Musei Capitolini	450.095	140.311	191.739	411.217	532.699	30%	18%
Museo Ara Pacis	203.586	65.155	70.320	190.220	195.687	3%	-4%
M. Fori Imp. e Merc. Traiano	110.129	39.580	47.671	106.055	124.166	17%	13%
Musei di Villa Torlonia	103.001	42.220	52.457	235.144	170.480	-27%	66%
Museo di Roma	149.060	95.825	132.109	188.606	72.822	-61%	-51%
Museo civico di Zoologia	54.439	17.932	17.715	43.493	41.401	-5%	-24%
Centrale Montemartini	68.040	29.335	38.954	75.020	74.871	0%	10%
M. di Roma in Trastevere	41.663	23.399	30.711	58.776	59.766	2%	43%
Planetario gonfiabile*	12.986	1.645	-	57.344	47.775	-17%	268%
Museo Civiltà Romana*	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso	-	-
Galleria Arte Moderna	38.905	14.104	15.385	25.765	28.276	10%	-27%
Villa di Massenzio	46.164	-	19.098	50.244	61.142	22%	32%
Museo Napoleonico	32.719	10.655	12.940	24.644	28.908	17%	-12%
Museo Carlo Bilotti	48.808	11.758	11.454	33.262	44.057	32%	-10%
Museo delle Mura	23.456	10.658	8.802	21.182	26.212	24%	12%
Museo G. Barracco	30.807	8.698	9.528	26.796	28.220	5%	-8%
Museo Pietro Canonica	37.996	11.528	10.618	29.048	33.723	16%	-11%
M. Rep. Rom. e mem. Garib.	10.347	3.393	3.393	8.565	9.949	16%	-4%
Museo di Casal De Pazzi	7.139	1.754	3.442	6.621	7.167	8%	0%
Musei del territorio (29 sedi)*	69.633	25.159	54.938	80.399	65.319	-19%	-6%
Casa Moravia*	170	68	-	536	529	-1%	211%
Mausoleo di Augusto*	-	-	49.093	18.088	-	-	-
Area Sacra di Largo Argentina*	-	-	-	-	51.052	-	-
Totale Musei	1.539.143	553.177	780.367	1.691.025	1.704.221	1%	11%
Viaggio nei Fori*	85.202	13.878	22.360	49.992	-	-	-
Circo Maximo Experience*	15.281	7.771	7.801	19.609	27.083	38%	77%
Virtual Reality Bus*	-	-	-	11.002	8.324	-24%	-
Forum Pass*	87.801	194.450	-	149.112	533.210	258%	507%
Totale Musei in Comune	1.727.427	769.276	810.528	1.920.740	2.272.838	18%	32%

(*) Musei e siti ad apertura non continuativa

Nota: per l'Ara Pacis il numero visite comprende gli spettatori de "L'Ara com'era" (2016-2019); 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 nei periodi marzo-aprile 2021 e gennaio-aprile 2022; il Planetario, aperto da aprile 2022, è rimasto chiuso nel periodo giugno-agosto 2023; l'area archeologica di Largo Argentina è aperta dal 20 giugno 2023; Viaggio nei Fori, Circo Maximo Experience (attivo dal 2019) e Virtual Reality Bus (attivo dal 23 giugno 2022) sono esperienze multimediali; il biglietto integrato Forum Pass è stato sospeso nel 2021 (emergenza sanitaria) e riattivato dal 1 marzo 2022.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA E UFFICIO STATISTICO ROMA CAPITALE.

Un altro importante strumento volto ad ampliare la platea della partecipazione alla vita culturale di Roma Capitale è la MIC CARD, acquistabile dagli abitanti della Città Metropolitana di Roma dal luglio del 2018 al costo di 5 euro l'anno presso diversi spazi culturali e punti turistici presidiati da Roma Capitale, con cui è possibile accedere a titolo gratuito in tutti i Musei in Comune e godere di un ampio sistema di scontistica (biglietto integrato *Forum Pass*, ingressi a mostre ed eventi, acquisti nei book shop).

La Tavola 8.22 presenta il numero delle card complessivamente emesse dal 2019 al 2023: da segnalare il notevole incremento del numero di card attraverso i canali di vendita on line e presso l'ufficio MiC Card, a fronte di una certa flessione dei punti vendita al pubblico in presenza, in particolare i punti PIT, ma anche quelli presso i singoli musei. In decisa crescita sul 2022 anche il numero delle card omaggio.

Sul totale delle card emesse nel 2023, il 65% è rappresentato da nuove card e il 19% da rinnovi.

Tavola 8.22 Numero complessivo delle MIC Card vendute, rinnovate, omaggio (2019/2023)

MIC card (vendita, rinnovi, omaggio)	2019	2020	2021	2022	2023
Musei	58.644	32.365	n.d.	68.982	50.690
Ufficio Mic Card	2.570	745	n.d.	6.228	3.403
PIT	7.915	4.428	n.d.	6.596	3.350
Altro*	98	248	n.d.	640	1.340
On line**	1.696	3.453	n.d.	7.165	20.220
TOTALE	70.923	41.972	108.731	89.611	79.003
di cui omaggio	-	1.489	n.d.	4.470	12.291

n.d.: dato non disponibile

(*) Card vendute a Technotown (dal 2019), al Circo Massimo (dal 2020), ai Fori imperiali, e in occasione di altri eventi;

(**) <https://miccard.roma.it/#>

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Nel 2023 sono 42 le mostre allestite nelle sedi dei Musei in Comune (Tavola 8.23); la metà sono state progettate e realizzate autonomamente dalla Sovrintendenza Capitolina, tra cui 5, di particolare impegno scientifico ed organizzativo, sono state ospitate presso i Musei Capitolini (*La Roma della repubblica - "Il Racconto dell'Archeologia"*, *URBS Roma*, *Nuova Luce da Pompei*, *I sommersi*, *Fidia*), 11 si sono tenute nel Museo di Roma in Trastevere, 7 presso i Musei di Villa Torlonia, 3 al Museo dell'Ara Pacis, e le restanti distribuite in altre sedi.

I visitatori – che a seconda dei sistemi di bigliettazione nelle sedi interessate hanno visitato solo la mostra o anche le collezioni permanenti - sono stati nel complesso più di un milione (per il 54% paganti), numero in crescita rispetto al 2022 (del 9%), ma ben al di sotto dal dato registrato per il 2019 (-22%), anno in cui anche il numero delle mostre era stato più consistente.

Tavola 8.23 Mostre ed esposizioni nei Musei in Comune (2019/2023)

Indicatori	2019	2020	2021	2022	2023
N. mostre	60	47	42	42	42
di cui proprie	23	28	22	18	21
di cui in ospitalità	37	19	20	24	21
Giorni complessivi di esposizione	4.473	2.968	3.195	n.d.	n.d.
Visitatori	1.391.527	607.438	171.573	996.124	1.088.865
Incassi visitatori mostre (euro)	1.590.220	982.654	n.d.	n.d.	n.d.

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 SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

L'ammontare complessivo degli incassi da biglietteria e da servizi aggiuntivi generato nel 2023 nelle sedi del sistema MiC (Tavola 8.24) è leggermente più alto dell'anno precedente (+3%), ma sono invece in leggera diminuzione i soli introiti da biglietteria, nonostante il numero dei visitatori paganti sia cresciuto del 5%. Tra i musei a pagamento, la quota più elevata sul totale degli incassi spetta ai Musei Capitolini (57%), che rispetto al 2022 sono aumentati del 43%; tra gli altri si rilevano il Museo dell'Ara Pacis con il 12% di aumento, e il Museo di Roma con il 10% in più (quest'ultimo però con valori più che dimezzati rispetto al 2022).

Hanno totalizzato quasi un milione di euro gli incassi da biglietteria degli eventi multimediali (in particolare *Circo Massimo Experience* e *Virtual Reality Bus*) e del *Forum Pass* (che assorbe il 76% del totale).

Tavola 8.24 Numero di visitatori paganti/non paganti e incassi nei Musei in Comune (2023)

Musei	visitatori			Incassi (euro)		
	paganti	non paganti	di cui MIC	biglietteria	servizi aggiuntivi	totale
Museo dell'Ara Pacis	95.195	100.492	8.796	1.011.588	239.153	1.250.741
Museo Barracco	-	28.220	-	-	1.684	1.684
Museo Carlo Bilotti	-	44.057	-	-	526.253	526.253
Museo di Roma	33.992	38.830	4.401	297.173	781.345	1.078.517
Musei Capitolini	369.374	163.325	55.711	4.184.549	1.922.673	6.107.222
Villa di Massenzio	-	61.142	-	-	740	740
Museo Civico di Zoologia	8.900	32.501	1.939	41.943	31.587	73.530
Musei del Territorio*	10.241	55.078	5.570	40.678	41.494	82.172
Museo Rep. romana e Memoria Garibaldina	-	9.949	-	-	1.163	1.163
Galleria d'Arte Moderna	7.587	20.689	9.950	58.002	15.448	73.449
Centrale Montemartini	26.080	48.791	17.848	187.997	48.243	236.240
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	45.361	78.805	12.808	473.252	119.496	592.748
Museo Pietro Canonica	-	33.723	-	-	1.102	1.102
Museo delle Mura	-	26.212	-	-	1.870	1.870
Museo di Roma in Trastevere	10.058	49.708	28.855	65.085	25.024	90.109
Museo Napoleonico	-	28.908	-	-	2.874	2.874
Musei di Villa Torlonia*	48.157	122.323	43.793	221.841	40.227	262.068
Mausoleo di Augusto*	-	-	-	-	-	-
Museo di Casal de' Pazzi	-	7.167	-	-	70	70
Planetario*	40.149	7.626	-	276.987	32.566	309.553
Casa Moravia*	-	529	-	-	-	-
Area Sacra Largo Argentina*	23.735	27.317	7.913	91.391	13.498	104.889
TOTALI	718.829	985.392	197.584	6.950.484	3.846.510	10.796.994

(*) Musei e siti ad apertura non continuativa

(**) I Musei di Villa Torlonia includono la Serra Moresca (aperta dal dicembre 2021)

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), di caffetterie con esclusivo riferimento alle concessioni assegnate a privati (generalmente al lordo dell'IVA). Zètema è beneficiaria dei canoni di concessione e delle royalties maturate sugli incassi. Non sono stati considerati utenti e incassi in occasione di aperture straordinarie e altre voci non meglio specificate.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA E UFFICIO STATISTICO ROMA CAPITALE.

La Sovrintendenza Capitolina ha partecipato attivamente a diverse giornate e/o eventi speciali nazionali e internazionali, proponendo visite e laboratori sia nei Musei che nei luoghi della cultura di pertinenza, e progettando un'offerta di servizi educativi in maniera inclusiva e accessibile. Numerose le iniziative didattiche e di accessibilità realizzate nel 2023, quali:

- 254 laboratori didattici in situ, dedicati a minori con le scuole, o per adulti, famiglie e bambini, cui hanno partecipato 5.019 persone;
- 3.105 visite didattiche in situ, tra quelle per le scuole e per altri target di pubblico, con un totale di 61.298 partecipanti;
- 35 incontri di formazione (tenuti in modalità mista on line e presenza) con un totale di 4.116 partecipanti;
- 160 progetti in situ legati all'accessibilità (si segnalano in particolare quelli svolti presso i Musei Capitolini e i Fori imperiali), cui hanno preso parte 450 persone.

Le voci economiche riguardanti la Sovrintendenza nel 2020-2023 (Tavola 8.25) hanno nel complesso un andamento incrementale (aumento del 6% sul 2022 e del 17% sul 2020), così caratterizzato:

- sono lievemente incrementati tra il 2023 e il 2022 i valori relativi ai ricavi di Zètema dal contratto con Roma Capitale per la parte di servizi erogati nell'ambito delle competenze e responsabilità della Sovrintendenza Capitolina (somma degli importi riferiti alla stessa annualità presenti nei bilanci consuntivi di Zètema);
- l'attività di messa a reddito delle concessioni ad uso strumentale e precario dei siti della Sovrintendenza per la realizzazione di grandi concerti, di eventi legati ad iniziative pubbliche commerciali, nonché culturali, promozionali e di rappresentanza ha fruttato ben il 58% in più dell'anno precedente - nel 2023 sono state 39 rispetto alle 8 previste;
- sono cresciuti del 12% rispetto al 2022 i contributi da parte di singoli privati, come le elargizioni liberali destinate ad opere specifiche e le donazioni nei musei da parte dei visitatori;
- sono piuttosto discontinue, o non rilevanti nel periodo esaminato, le voci relative ai contributi dai Ministeri e quelli provenienti da mecenatismo (ossia da altri soggetti per il finanziamento degli investimenti e da istituzioni sociali private);
- nel 2023 non sono registrati trasferimenti correnti della Regione Lazio.

Tavola 8.25 Sovrintendenza: contributi ricevuti (2020/2023)

Valori in euro	2020	2021	2022	2023
Ricavi Zètema da Contratto di servizi (importo netto)	29.771.189	31.913.282	31.444.544	32.332.159
Contributi privati	14.322	30.065	46.910	52.510
Concessioni in uso strumentale e precario	105.326	184.019	2.102.950	3.330.716
Trasferimenti correnti Regione Lazio (LR 24/2019)	31.050	32.775	127.920	-
Mecenatismo	1.805.000	-	-	200.000
Contributi da Ministeri (L.77/2006)	-	-	77.239	34.000
Diritti per riprese cinematografiche, fotografiche, televisive	-	-	1.089.445	1.069.479
TOTALE	31.726.887	32.160.141	34.889.007	37.018.865

Nota: Il dato sui ricavi di Zètema dal contratto di servizi con Roma Capitale è tratto dai bilanci consuntivi della società con riferimento agli importi della "Sovrintendenza Capitolina"; i valori annui riportati in tabella includono tutti i ricavi riferiti all'anno considerato, anche se rendicontati successivamente (es. ratei mostre).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA E ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Archivio Capitolino

L'Archivio Storico Capitolino ha il compito di conservare, valorizzare e rendere consultabile la documentazione prodotta dall'Amministrazione del Comune di Roma - Roma Capitale e alcuni fondi appartenenti a famiglie e persone strettamente connesse alla storia della città.

In particolare, l'Archivio Storico Capitolino conserva 401 fondi archivistici, di cui 377 inventariati e, nella Biblioteca Romana, 82.973 monografie (nel 2022 erano 82.650), mentre sono 2.577 le collezioni seriali conservate presso l'Emeroteca (nel 2022 erano 2.550). La documentazione dell'Archivio occupa 11.400 metri lineari.

Come mostrato alla Tavola 8.26, i valori del 2023 sono in crescita rispetto all'anno precedente per tutti gli indicatori considerati: salgono del 5% le giornate di apertura - 253 totali, per complessive 1.771 ore di servizio erogato - e del 29% il numero degli utenti. Il 2023 segna anche un rilevante picco nel numero dei partecipanti agli eventi promossi dalla struttura: oltre 2.500 persone hanno preso parte alle 16 iniziative (11 eventi e 5 attività didattiche), contro le circa 300 dell'anno precedente. Inoltre, gli accessi sito e alle risorse digitali sono stati quasi 1 milione 200 mila. Nel 2023 sale anche l'importo degli incassi (del 19% rispetto al 2022), così come l'importo del contributo di Roma Capitale (del 24%).

I servizi offerti dall'Archivio sono gestiti da Zètema per conto della Sovrintendenza Capitolina (disponibile [un'indagine sulla Customer Satisfaction](#) condotta da Zètema nel 2023): l'importo dei costi totali sostenuti da Zètema per il personale addetto alla gestione dell'Archivio Storico Capitolino nel 2023 ammonta a poco più di 130 mila euro.

Tavola 8.26 Archivio Capitolino: dati quantitativi ed economici (2021/2023)

Indicatori	2021	2022	2023
Giornate di apertura totali	239	241	253
Utenti totali	3.122	4.255	5.485
Visite didattiche/laboratori/iniziative	7	10	16
Partecipanti a visite didattiche/laboratori/iniziative	180	310	2.513
Incassi da servizi aggiuntivi/servizi al pubblico (euro)*	8.474	7.036	8.405
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	156.204	143.140	178.000

(*) Fotoriproduzione, ecc.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI SOVRINTENDENZA CAPITOLINA.

Museo della Shoah

Il Museo della Shoah, istituzione curata dalla omonima Fondazione partecipata da Roma Capitale, è dedicato a tramandare la memoria della Shoah attraverso la realizzazione e promozione di mostre, eventi, pubblicazioni, ed altre iniziative di diffusione e informazione rivolte al pubblico, con particolare attenzione ai giovani. I dati raccolti dalla Fondazione nel periodo dal 2020 al 2023 segnalano la netta ripresa dallo shock pandemico (2020-2021), sia sul fronte dei visitatori, che nel 2023 sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente, sia dei partecipanti alle attività didattiche, con valori più che decuplicati rispetto a quelli registrati nel 2022 (Tavola 8.27).

Sul fronte dei contributi e delle sovvenzioni, nel 2023 è cresciuto del 34% il contributo di Roma Capitale, e si registrano altre entrate da fonte pubblica.

Nel 2023 la Fondazione ha sostenuto costi per complessivi euro 973.661.

Tavola 8.27 Museo della Shoah: dati quantitativi ed economici (2020/2023)

Indicatori	2020	2021	2022	2023
Giornate di apertura totali	174	228	288	278
Numero mostre	2	1	1	2
Numero visitatori (tutti non paganti)	13.000	22.000	22.000	55.000
Visite didattiche	75	30	30	370
Partecipanti visite didattiche*	1.496	500	500	7.400
Produzioni curate/sostenute**	-	-	-	2
Impegno di spesa Roma Capitale (euro)	400.000	400.000	400.000	536.167
Importo altre sovvenzioni pubbliche	-	-	-	265.464
Altri introiti	-	-	-	78.083

(*) nel 2022 numero di studenti;

(**) 1 Graphic Novel e 1 documentario.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI FONDAZIONE MUSEO DELLA SHOAH.

Polo del Contemporaneo e altre sedi espositive

Roma Capitale dispone di diverse sedi con funzione espositiva; quelle più ampie e strutturate sono:

- [Palazzo delle Esposizioni](#), [MACRO](#) e [Mattatoio](#) che dal 2018 costituiscono il *Polo del Contemporaneo e del Futuro* (gestito dall'Azienda Speciale Palaexpo), cui afferisce anche il [RIF Museo delle Periferie](#) (sede a Tor Bella Monaca in corso di realizzazione).

Tra gli altri spazi del Comune di Roma, di dimensioni più ridotte, che ospitano mostre ed eventi tematici di spessore culturale vanno citati:

- [Casa del Cinema](#) (dal 2023 gestita dalla Fondazione Cinema per Roma);
- [Casa dei Teatri](#), [Casa delle Letterature](#), [Casa della Memoria e della Storia](#) (affidenti al circuito Biblioteche di Roma, gestite con il supporto di Zètema);
- [Casa del Ricordo](#), affidata all'Associazione Nazionale Venezia Giulia e Dalmazia e alla Società per gli Studi Fiumani, è dedicata alla vicenda storica e alla cultura degli esuli dell'Istria, di Fiume e della Dalmazia.

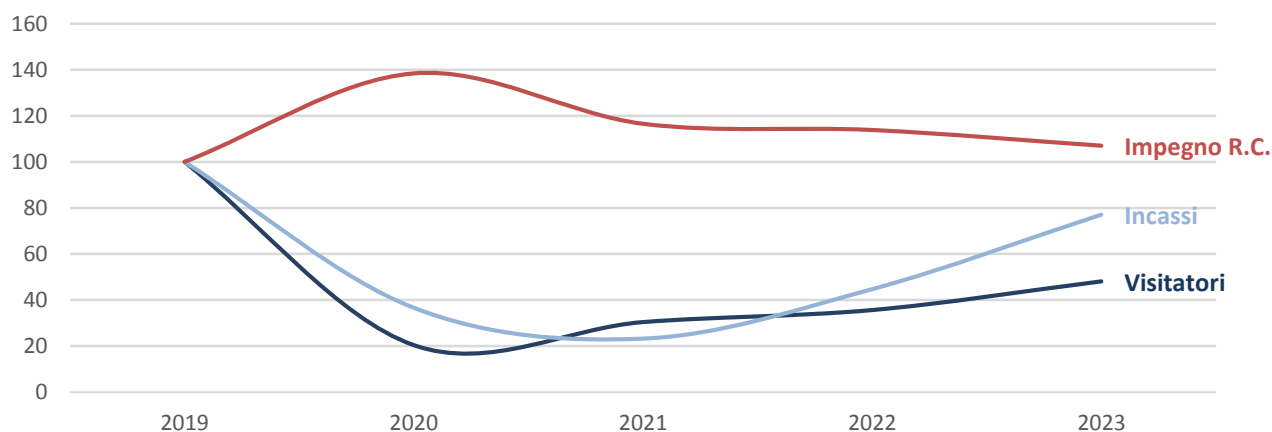
Nelle Tavole 8.28 e 8.29 è riportato sinteticamente l'andamento degli indicatori relativi al numero dei visitatori, agli incassi e ai contributi ricevuti dall'Istituzione Palaexpo dal 2019 al 2023. Il confronto dei dati dell'ultimo biennio 2023-2022 indica complessivamente un aumento del 35% dei visitatori (in particolare di quelli "paganti", +51%) e degli incassi da biglietteria (+72%), sebbene i valori assoluti si mantengano ancora distanti dalle soglie raggiunte nel 2019. In andamento progressivamente decrescente appare invece il contributo di Roma Capitale, che nell'ultimo triennio 2021-2023 è diminuito dell'8%.

Tavola 8.28 Palaexpo: visitatori, incassi e risorse impegnate di Roma Capitale (2019/2023)

Indicatori	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Visitatori	480.147	97.762	145.803	170.899	230.723	35%	-52%
Incassi biglietteria (mln di euro)	0,82	0,3	0,19	0,37	0,63	72%	-23%
Contributi Roma Capitale (mln di euro)	10,81	14,97	12,6	12,31	11,57	-6%	7%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Tavola 8.29 Palaexpo: andamento visitatori, incassi, risorse impegnate R.C. (base 2019=100)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AZIENDA SPECIALE PALAEXPO.

Sul complesso delle sedi del Polo del Contemporaneo (Tavola 8.30), pesano in maniera determinante i valori del Palazzo delle Esposizioni, che nel 2023 ha attirato il 42% dei visitatori e generato il 91% degli incassi da biglietteria; va infatti tenuto conto della politica di gratuità del MACRO che, di contro, rappresenta il 44% degli introiti da servizi aggiuntivi e il 34% di quelli da affitto spazi. Da rilevare anche il dato incrementale delle attività didattiche realizzate – che nell'ultimo anno sono quintuplicate rispetto al 2022 – e quello delle persone che vi hanno preso parte (raddoppiato), soprattutto grazie alle attività realizzate dal Palazzo delle Esposizioni; qui, con oltre 1,8 milioni di euro, è confluito l'84% delle risorse derivanti da altra fonte di ricavi, voce che sul complesso delle sedi è più che triplicata rispetto al 2022.

Nel 2023 il Polo del Contemporaneo ha allestito complessivamente 54 mostre, 52 delle quali progettate e organizzate direttamente dalle sedi espositive, tra cui:

- al Palazzo Esposizioni le mostre per il centenario della nascita di Pier Paolo Pasolini (2022) e di Carla Accardi (2024) e quelle dedicate ai fotografi Boris Mikhailov (2023-2024) e Don McCullin (2023-2024);
- al MACRO le mostre su Emilio Prini (2023-2024), Betta Benassi (2024), quella dal titolo *Vita Dulcis* (in collaborazione con il Museo Nazionale Romano), dal 2023 il Festival delle Accademie Straniere e degli Istituti Culturali;
- al Mattatoio le mostre su temi legati alla storia e a diversi aspetti della società, come “I luoghi e le parole di Enrico Berlinguer” (2023-2024), “Roma periurbana, risorse agricole, territorio, realtà sommerse”, “Rivoluzionari, 40 anni del Circolo di cultura omosessuale Mario Mieli a Roma”, la mostra di arte visiva “Terra animata. Visioni tra arte e natura in Italia”. Sempre al Mattatoio, nei locali della Pelanda, dal 2022 si svolge “IPER. Festival delle Periferie”, un importante festival sui temi legati alle periferie urbane organizzato dal RIF – Museo delle Periferie.

Tavola 8.30 Sedi espositive Palaexpo: dati quantitativi ed economici per sede (2023)

SEDI PALAEXPO	Palazzo delle Esposizioni	Macro	Mattatoio	RIF	Sala Santa Rita	Totali
DATI QUANTITATIVI						
giornate apertura totali	296	318	253	9	-	876
mostre organizzate	16	22	11	3	-	52
mostre/festival ospitati	1	-	1	-	-	2
visitatori	98.035	90.275	41.454	959	-	230.723
di cui paganti	58.338	-	11.203	-	-	69.541
di cui non paganti	39.697	90.275	30.251	959	-	161.182
attività didattiche	882	31	7	-	-	920
partecipanti attività didattiche	2.910	496	181	-	-	3.587
eventi privati ospitati	16	12	-	-	-	28
DATI ECONOMICI (in migliaia di euro)						
Incassi da biglietteria	574	-	57	-	-	632
Incassi da affitto spazi	194	108	-	-	-	302
Incassi da servizi aggiuntivi	632	500	3	-	-	1.135
Impegno di spesa Roma Capitale	indivisi					11.569
Altri contributi pubblici	dato aggregato					10
Altri introiti (sponsor/donazioni)	dato aggregato					2.227

Nota: Dal 2023 la Sala Santa Rita è tornata nella gestione diretta di Roma Capitale. La sede definitiva del RIF è in fase di realizzazione.
 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 attraverso vari filoni di attività (Tavola 8.31):

- organizzazione della Mostra Quadriennale d'Arte, rassegna che documenta ogni quattro anni gli orientamenti più attuali delle arti visive in Italia dagli anni '30 del secolo scorso, la cui edizione più recente risale al 2021 al Palazzo delle Esposizioni (“Fuori”);
- realizzazione di altre iniziative espositive, come il ciclo espositivo "Quotidiana", tenutosi nel 2022-2023 presso il Museo di Roma - Palazzo Braschi, che nelle 290 giornate di apertura nel 2023 ha richiamato oltre 9.000 visitatori;

- realizzazione di servizi di ricerca e documentazione, anche grazie alla Biblioteca e all'Archivio, molto importanti nel settore, che nel 2023 hanno aperto per 130 giornate e hanno ricevuto 350 utenti (dato in incremento sul 2022);
- realizzazione di pubblicazioni (nel 2023 sono state 6) e seminari, corsi di formazione, presentazioni, premi, laboratori, borse di studio, residenze, con riguardo a tutte le espressioni che, a diverso titolo, si riferiscono alle arti visive contemporanee.

I dati economici dell'ente Quadriennale nel 2023 contano contributi pubblici e privati per poco meno di 2 milioni di euro (a fronte di uscite analoghe, ma di poco superiori): per oltre il 90% si tratta di risorse di fonte pubblica, in prevalenza a carico del Ministero della Cultura (1,64 milioni di euro, pari all'84% del totale); le restanti somme sono a carico della Regione Lazio (140.000 euro) e di Roma Capitale (circa 77.500 euro), con medesimi importi nel quadriennio 2020-2023.

Tavola 8.31 La Quadriennale: dati quantitativi ed economici (2023)

Indicatori	2023
DATI QUANTITATIVI	
Numero mostre	1
Giornate di apertura mostre	290
Numero visitatori	9.051
Giornate di apertura Biblioteca/Archivio	130
Utenti Biblioteca/Archivio	350
DATI ECONOMICI: CONTRIBUTI (euro)	
Ministero della Cultura	1.644.154
Regione Lazio	140.000
Roma Capitale	77.468
Camera di Commercio	100.000
Totale	1.961.622,92

ELABORAZIONE ACOS SU DATI ENTE LA QUADRIENNALE.

Spettacolo dal vivo e cinema

La Tavola 8.32 riporta alcuni dati quantitativi relativi allo spettacolo dal vivo e al cinema nel quinquennio 2019-2023, con riferimento alle seguenti istituzioni culturali:

- per lo spettacolo dal vivo, Teatro dell'Opera, Teatro di Roma, Accademia di Santa Cecilia, Fondazione Musica per Roma, Fondazione Romaeuropa;
- per il comparto del cinema, Cinema per Roma, Nuovo Cinema Aquila.

La lettura dei dati aggregati mostra che, per alcune variabili relative all'offerta, il 2023 ha segnato una certa flessione sull'anno precedente: in particolare sono in calo le giornate di spettacolo (-32%) e il numero di spettacoli (-37%), ampliandosi così la forchetta rispetto ai valori pre-pandemici, mediamente doppi. Di contro è cresciuta la capacità attrattiva dell'offerta di spettacolo, se si considera l'incremento degli spettatori paganti e quello degli incassi da biglietteria e abbonamenti (+12%), con valori che si riportano quasi ai livelli del 2019. Piuttosto significativo è, invece, il netto crollo degli spettatori non paganti (-25% sul 2022 e - 65% sul 2019).

Sul fronte del sostegno economico di Roma Capitale, l'andamento dei contributi presenta piccole variazioni, non significative in termini percentuali, sia in positivo sia in negativo.

Tavola 8.32 Spettacolo dal vivo: dati quantitativi (2019/2023)

Indicatori	2019	2020	2021	2022	2023
Giornate di spettacolo totali	3.931	1.652	2.688	3.033	2.068
Spettacoli totali	10.372	4.111	5.122	8.040	5.085
Spettatori in presenza	1.919.024	479.393	515.533	1.184.160	1.225.872
di cui paganti	1.324.883	335.032	372.490	906.159	1.016.293
di cui non paganti	594.141	144.361	143.043	278.001	209.579
Incassi da biglietteria e abbonamenti €	33.855.492	7.782.011	10.268.403	29.108.087	32.844.380
Impegno di spesa Roma Capitale €*	34.471.716	34.273.703	35.492.327	34.492.514	34.089.709

(*) include il contributo per Fondazione Film Commission negli anni 2019-2023 (cfr. Tavola 8.39).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

L'esame delle stesse variabili su visitatori, incassi e contributi per singolo ente (Tavola 8.33) permette di osservare che:

- sul numero delle giornate e degli spettacoli (appuntamenti e repliche) incidono particolarmente i valori del Teatro di Roma, mentre sul fronte degli spettatori rileva particolarmente il dato di Musica per Roma (31% del totale);
- la sensibile flessione degli spettatori non paganti riguarda in particolare Santa Cecilia (che però registra anche un calo negli incassi da biglietteria e abbonamenti) e Teatro di Roma, che rispetto al 2022 riceve da Roma Capitale quasi un milione di euro in meno di contributo.

Tavola 8.33 Spettacolo dal vivo: dettaglio per ente (2023)

Dettaglio dati per Ente	Teatro dell'Opera	Teatro di Roma	Santa Cecilia	Musica per Roma	Fondaz. Roma europa	Cinema per Roma	Casa del Cinema	Nuovo Cinema Aquila
Giornate di spettacolo	298	473	311	293	62	102	242	287
N. spettacoli	215	760	258	487	424	632	269	2.040
N. spettatori	256.292	120.529	189.658	385.000	52.567	125.134	41.736	54.956
di cui paganti	256.292	98.335	179.189	318.000	41.042	70.039	3.751	49.645
di cui non paganti	-	22.194	10.469	67.000	11.525	55.095	37.985	5.311
Incassi bigl. e abbon. (€)	12.116.191	1.613.098	4.247.861	13.177.566	697.905	718.781	19.648	253.330
Impegno spesa R.C. (€)	15.022.000	5.909.979	3.313.500	7.650.000	696.230	1.498.000	-	-

Nota: Teatro dell'Opera sedi: Teatro Costanzi, Teatro Nazionale. 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.

Per una panoramica di sintesi sul numero degli spettatori agli eventi e alle sedi dello spettacolo dal vivo e del cinema nel periodo 2019-2023, è utile la Tavola 8.34, che precisa altresì le differenze in termini percentuali tra i valori 2023 e quelli degli anni precedenti.

Tavola 8.34 Spettacolo dal vivo: spettatori in presenza (2019/2023)

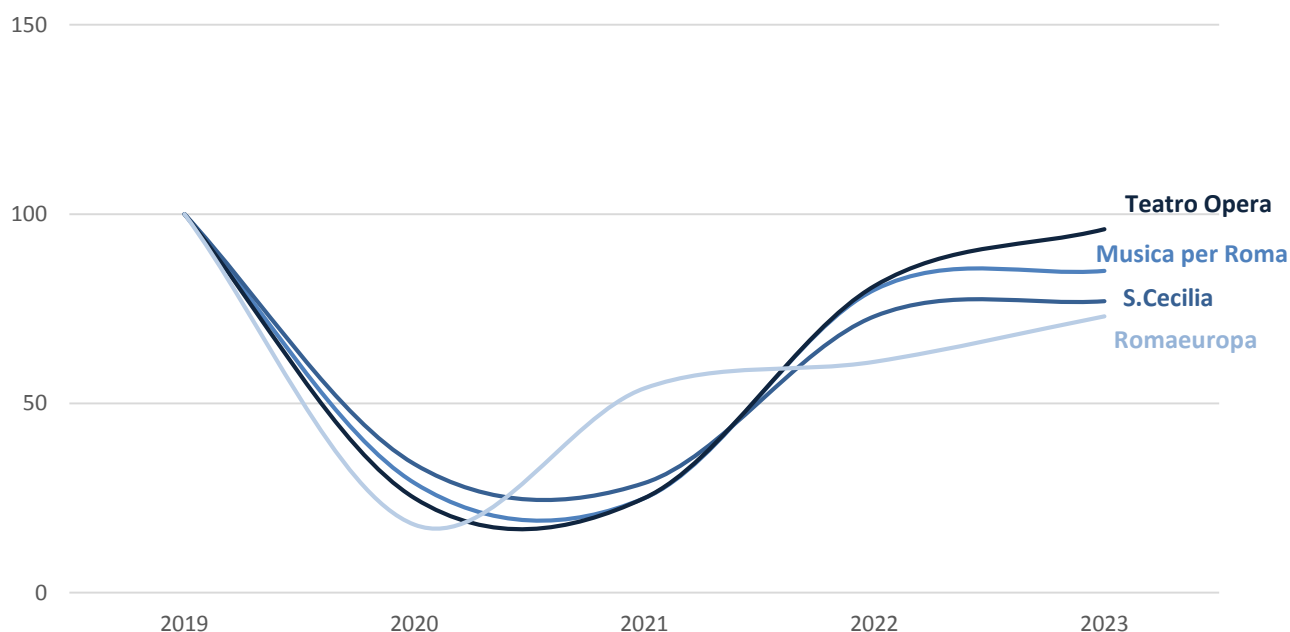
Enti	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Musica per Roma*	451.627	128.922	113.274	363.312	385.000	6%	-15%
Accademia Santa Cecilia	245.834	84.136	72.230	178.882	189.658	6%	-23%
Teatro dell'Opera	265.737	65.903	65.836	215.804	256.292	19%	-4%
Teatro di Roma + Teatri in Comune**	555.346	90.324	90.447	170.995	120.529	-30%	-78%
Cinema per Roma	129.833	34.956	84.976	138.612	125.134	-10%	-4%
Casa del Cinema	121.670	25.190	30.712	39.307	41.736	6%	-66%
Nuovo Cinema Aquila	77.169	37.103	19.078	33.698	54.956	63%	-29%
Romaeuropa	71.808	12.859	38.980	43.550	52.567	21%	-27%

(*) Include Auditorium – Parco della Musica e Casa del Jazz;

(**) dal 2019 Teatro di Roma gestisce anche i Teatri in Comune

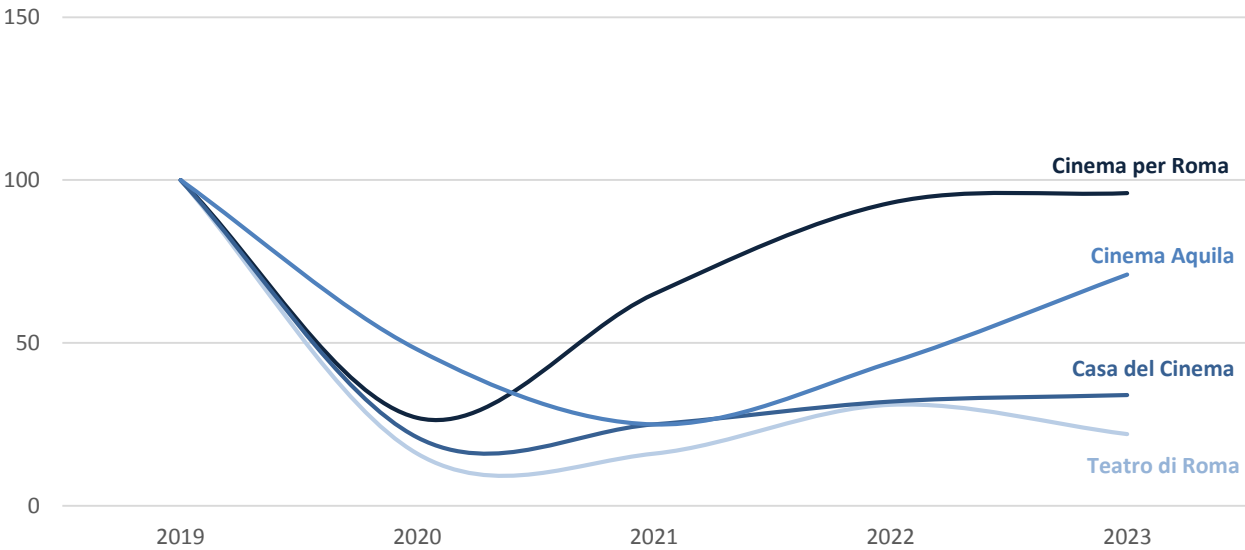
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Le Tavole 8.35 e 8.36 offrono una vista più immediata delle variazioni del numero degli spettatori suddivisi in due gruppi: i) danza e musica (sinfonica, cameristica, lirica, jazz, pop, rock) e altre manifestazioni culturali comprensive di più generi di spettacolo, ii) teatro e cinema. Nel primo gruppo (Tavola 8.35) sono considerati Teatro dell'Opera, Musica per Roma, Accademia di Santa Cecilia, che dopo la flessione dovuta alla congiuntura del covid presentano un andamento piuttosto simile, mentre Romaeuropa, a fronte di una ripresa più netta e subitanea nel 2021, mostra una ripresa più faticosa negli anni successivi. La seconda rappresentazione (Tavola 8.36) riguarda i comparti teatro e cinema con andamenti piuttosto differenziati tra i diversi enti: il profilo che nell'arco del quinquennio resta più distante dall'anno base è quello del Teatro di Roma, mentre all'estremo opposto si trova Cinema per Roma, che comunque nell'ultimo biennio resta al di sotto del valore base (2019).

Tavola 8.35 Andamento del numero di spettatori nel settore musica e danza (base 2019=100).

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Tavola 8.36 Andamento del numero di spettatori nel settore teatro e cinema (base 2019=100).



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Incassi da biglietteria

La Tavola 8.37 contiene i dati sugli incassi nel quinquennio 2019-2023, mentre alla Tavola 8.38 la stessa batteria di variabili è rappresentata in forma grafica per poter meglio apprezzare le differenze negli andamenti rispetto all'anno 2019.

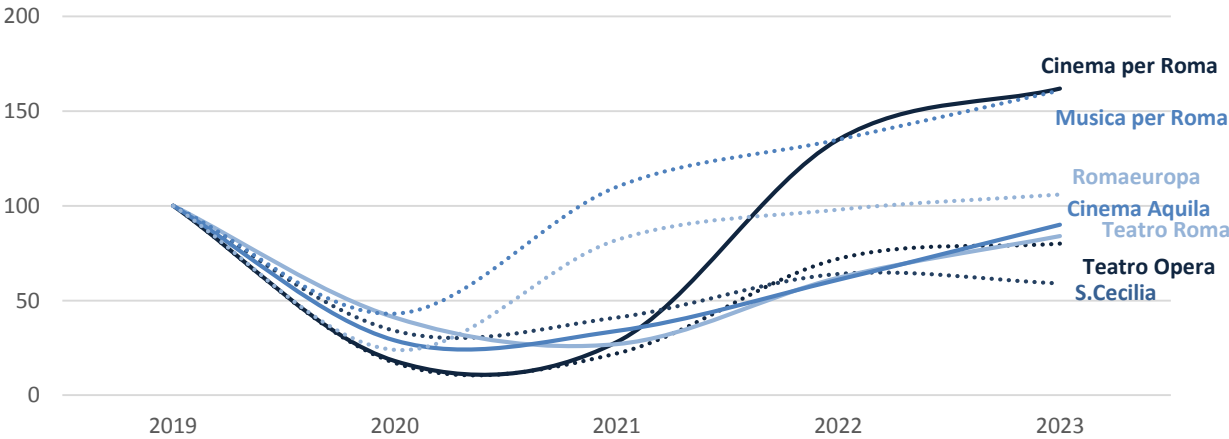
Tavola 8.37 Spettacolo dal vivo: incassi da biglietteria e abbonamenti (milioni di euro, 2019/2023)

Euro (mln)	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Cinema per Roma*	8,12	1,47	2,31	10,96	13,18	20%	62%
Santa Cecilia	7,26	2,5	2,97	4,68	4,25	-9%	-41%
Teatro dell'Opera di Roma	15,11	2,58	3,31	10,83	12,12	12%	-20%
Teatro di Roma	1,91	0,78	0,52	1,18	1,61	37%	-16%
Cinema per Roma e Casa del Cinema	0,46	0,20	0,51	0,62	0,74	19%	61%
Nuovo Cinema Aquila	0,28	0,08	0,094	0,17	0,25	49%	-10%
Romaeuropa	0,66	0,16	0,54	0,65	0,70	7%	6%

(*) Include Auditorium – Parco della Musica e Casa del Jazz

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Tavola 8.38 Spettacolo dal vivo e cinema: incassi da biglietteria e abbonamenti (2019/2023)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

Contributi di Roma Capitale

Le più significative variazioni negli importi dell'impegno di spesa di Roma Capitale che interessano alcuni enti del comparto dello spettacolo tra il 2019 e il 2023 (Tavola 8.39) riguardano:

- Cinema per Roma (che dal 2023 ha in gestione la Casa del Cinema) con un incremento del 50% sul 2022 e del 44% sul 2019;
- Romaeuropa Festival, con un aumento sul 2022 del 17% (ma comunque inferiore al 2019);
- Nuovo Cinema Aquila, che non ha contributi nel 2023, così come Casa del Cinema (passata in gestione a Cinema per Roma), e Film Commission (che ha beneficiato di un contributo della Regione Lazio);
- Teatro di Roma con un decremento del 12% sul 2022 e 9% sul 2019.

Tavola 8.39 Spettacolo dal vivo: contributi impegnati da Roma Capitale (2019/2023, euro)

Importi in euro	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/2022	Δ 2023/2019
Musica per Roma	7.058.565	7.650.000	8.833.553	7.650.000	7.650.000	0%	8%
Santa Cecilia	3.324.001	3.324.880	3.300.000	3.300.000	3.313.500	0%	0%
Teatro dell'Opera	15.510.050	15.064.110	15.000.000	15.000.000	15.022.000	0%	-3%
Teatro di Roma	6.500.000	6.515.000	6.600.000	6.705.803	5.909.979	-12%	-9%
Cinema per Roma	1.041.580	1.008.640	1.000.000	1.000.000	1.498.000	50%	44%
Nuovo Cinema Aquila	36.000	7.000	-	34.000	-	-	-
Romaeuropa	760.407	596.230	596.230	596.230	696.230	17%	-8%
Casa del Cinema	191.113	57.843	112.544	106.481	-	-	-
Film Commission	50.000	50.000	50.000	100.000	-	-	-

Nota: Casa del Cinema dal 2023 rientra nella gestione di Cinema per Roma

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E DEI VARI ENTI.

8.5 Monitoraggi e indagini a cura di ACoS

Congiuntamente all'attività di analisi dei dati e delle informazioni acquisite dagli enti della Cultura, nel periodo 2023-2024 l'Agenzia ha effettuato alcune indagini di interesse per il settore, elencate alla Tavola 8.40.

Tavola 8.40 Indagini ACoS 2023/2024 nel settore Cultura

INDAGINE	TIPOLOGIA
XVI Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2023)	Autonomia
XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2024)	Autonomia
Le newsletter come strategia di comunicazione per gli enti della cultura capitolina (2023)	Autonomia
Monitoraggio qualità erogata manutenzione del "verde" nelle aree di interesse storico-archeologico (2023)	Autonomia

FONTE: ACOS.

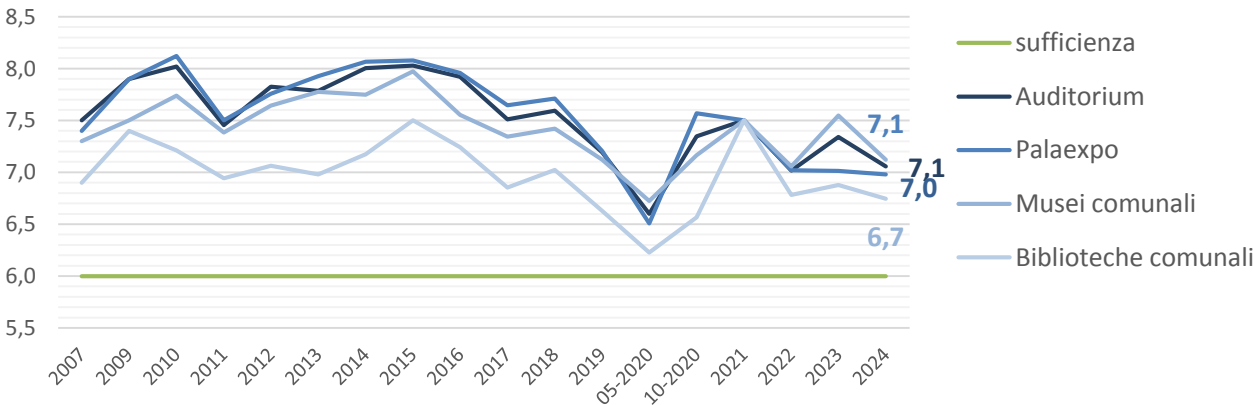
L'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali, realizzata con cadenza annuale, permette di apprezzare la percezione e il giudizio dei cittadini rispetto ai servizi culturali, che registrano storicamente voti medi positivi, generalmente ben al di sopra della sufficienza, e che per questo si distinguono rispetto ad altri settori interessati dall'indagine. La rilevazione considera i seguenti servizi pubblici rappresentativi dell'andamento dei principali ambiti settoriali del comparto Cultura: Musei in Comune, Palazzo delle Esposizioni, Auditorium Parco della Musica, Biblioteche comunali.

Quello dei servizi culturali, tuttavia, è l'unico comparto che nel 2024 registra una diminuzione di gradimento rispetto al 2023 (anno in cui invece il voto medio risultava in aumento; Tavola 8.41).

La diminuzione del 2024 dipende soprattutto dal voto degli utenti occasionali, più numerosi e meno entusiasti degli abituali, e si innesta in una più generalizzata tendenza che vede convergere tutte le valutazioni dei servizi pubblici locali da parte dei romani verso una piena sufficienza, con maggiore apprezzamento dei servizi tradizionalmente più difficili, ma anche attenuazione nel riconoscimento delle eccellenze.

L'analisi 2024 è arricchita per la prima volta della rappresentazione grafica delle valutazioni medie per le aree CAP di residenza degli intervistati, che per il settore dei servizi culturali riguarda i servizi più diffusi sul territorio, ossia musei e biblioteche.

Tavola 8.41 Andamento del voto medio per i servizi del settore culturale (2007/2024)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Musei e biblioteche comunali: voti medi per zone CAP

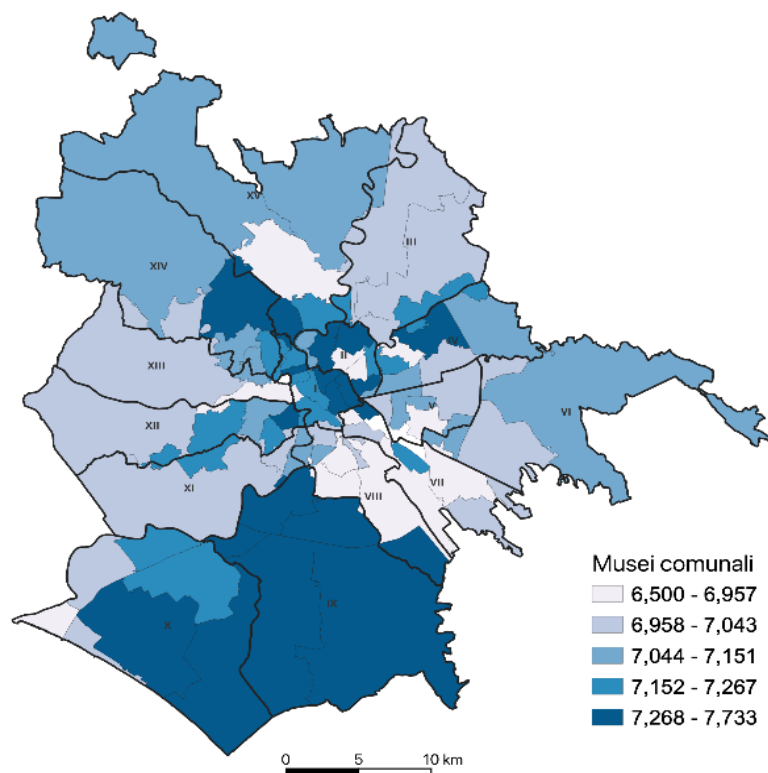
La valutazione assegnata ai musei comunali varia da un voto minimo di 6,5 a un massimo di 7,7 (che rappresenta il voto territoriale più alto in assoluto).

Le punte di gradimento sono espresse prevalentemente dai residenti nei territori esterni al GRA a sud della Capitale, nei municipi VIII, IX e X. All'interno del GRA, i romani più entusiasti dei musei sono quelli residenti nel Centro storico, in Prati, Flaminio e Parioli, nelle zone dell'Esquilino e San Giovanni, ma anche a San Basilio e in tutta l'area Camilluccia-Cassia-Trionfale-Ottavia. I voti più tiepidi, che però non scendono sotto il 6,5, sono espressi prevalentemente dai residenti di aree interne al GRA: i municipi VII e VIII, la zona di via Gregorio VII e via Aurelia, quella fra via Cassia e via Flaminia Nuova, Pietralata.

Ricorrono invece diverse zone in cui i voti sono meno entusiasti per i musei, come la zona nord fra la Cassia e la Flaminia nuova, la zona di Pietralata, quella di via Gregorio VII e via Aurelia, quella dell'Ardeatino.

La Tavola 8.42 mette in luce la variabilità dei voti aggregati per aree CAP, associando i colori più scuri alle valutazioni più soddisfacenti.

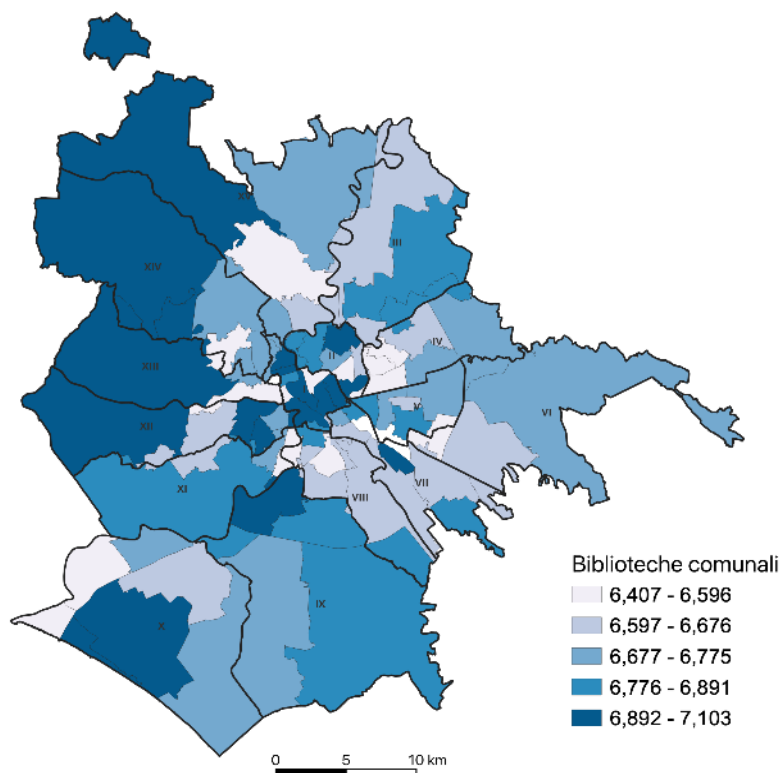
Tavola 8.42 Voto medio per zone CAP sui musei comunali (2024)



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

La soddisfazione per le biblioteche comunali è diffusamente alta e ha una variabilità molto contenuta sul territorio, fra 6,4 e 7,1 (Tavola 8.43).

È interessante notare che le punte di apprezzamento per questo servizio in pochissimi casi provengono dagli stessi territori che esprimono punte di gradimento per i musei. È il caso solo dell'EUR (zona Laghetto), dell'entroterra del X municipio (Casal Palocco, Infernetto), di Prati e dei quartieri Salaria-Trieste ed Esquilino-Nomentano.

Tavola 8.43 Voto medio per zone CAP sulle biblioteche comunali (2024)

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

Per il resto, le biblioteche comunali sono più apprezzate in tutta la zona nord-ovest della Capitale, soprattutto fuori dal GRA, in tutta l'area del I municipio, nel quartiere Trionfale in zona Piazzale Clodio, a Bravetta e Appio Latino.

Rispetto alle zone in cui i voti sono meno entusiasti, oltre a quelle già richiamate per i musei, si aggiungono i quartieri Collatino e Casilino (zona Torre Spaccata-Torre Maura), Casalotti e Boccea.

Nella mappa della Tavola 8.43 viene rappresentata la variabilità dei voti aggregati per aree CAP, associando anche in questo caso i colori più scuri alle valutazioni più soddisfacenti.

Tra i principali fattori che hanno influito sul complessivo buon andamento dei servizi culturali vi è sicuramente il miglioramento nel livello della comunicazione del settore grazie all'affermarsi del portale Roma Culture e la sua newsletter, aspetto esaminato in profondità da un'apposita indagine svolta da ACoS nel 2023.

Sul gradimento dei cittadini sembra aver influito la politica di Roma Capitale di maggiore diffusività degli eventi culturali sui territori municipali, anche al di fuori delle aree più centrali, tradizionalmente vocate alla fruizione culturale e dove si addensa la consistente presenza di patrimonio culturale e domanda turistica.

I beni culturali gestiti da Roma Capitale localizzati nelle aree più lontane dal centro, ed in particolare le aree di interesse storico-archeologico del Suburbio, appaiono peraltro più trascurate dal punto di vista del decoro e della manutenzione del verde pubblico ad esse limitrofo rispetto a quelle situate nelle zone centrali – pur in un quadro generale relativamente problematico per tutta la città – come emerge dal monitoraggio svolto da ACoS nel 2023 su 145 siti storici nei municipi romani.

9. Turismo

- 9.1 [Quadro sintetico del servizio](#)
- 9.2 [Stato del turismo a Roma](#)
- 9.3 [Servizi di informazione e promozione turistica](#)
- 9.4 [Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners](#)
- 9.5 [Monitoraggio bagni pubblici](#)

9.1 Quadro sintetico del servizio

La ripresa nel 2023-2024 del comparto turistico a Roma è innegabile: crescita di arrivi e presenze, aumento di strutture alberghiere, maggiore richiesta di informazione turistica sono non solo sotto gli occhi della cittadinanza e dell'utenza (così come le criticità generate dall'overtourism), ma soprattutto si riscontrano nei dati che ne descrivono lo stato (per il quinquennio 2019-2023, v. Tavola 9.1).

La ritrovata attrattività – nazionale e internazionale – della Capitale, che dovrebbe portare record nel 2025 con il Giubileo della Chiesa Cattolica, ha necessitato di azioni incisive da parte dell'amministrazione. Oltre alle numerose iniziative di miglioramento delle infrastrutture viarie e trasportistiche, di restauro del patrimonio storico artistico, di innovazione digitale e di sostenibilità (v. il sito www.romasitrasforma.it), molte delle quali impatteranno fortemente sull'esperienza di visita del turista (ad es. rifacimento piazze e marciapiedi, pedonalizzazioni, ristrutturazione bagni pubblici), l'amministrazione capitolina ha posto in essere una ben precisa strategia di potenziamento del comparto.

Come si vedrà in parte anche in seguito, la continua promozione del brand Roma, l'inanellarsi di grandi eventi, il richiamo di congressi e i numerosi avvenimenti legati alla moda hanno incorniciato le azioni attivate, tra le quali vanno menzionate l'implementazione del portale www.turismoroma.it con la sezione RomaLive per gli eventi (apr. 2024), la costituzione della nuova DMO Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners (lug. 2023), l'approvazione del regolamento sugli open bus ([DGCa 148/2023](#), set. 2023; [DGCa 64/2024](#), mar. 2024) e la sottoscrizione del nuovo Contratto di servizi con Zètema Progetto Cultura s.r.l. (dic. 2023).

Tavola 9.1 Quadro sintetico degli indicatori relativi al turismo (2019/2023)

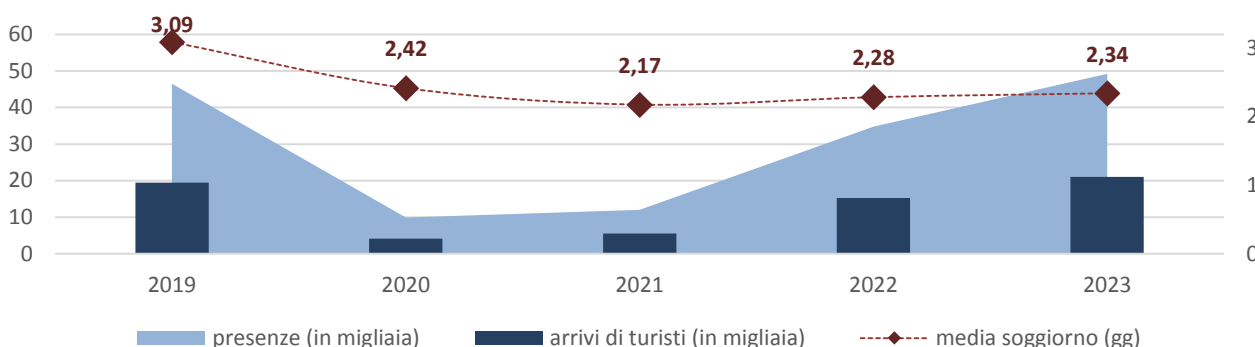
	2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2023/22
arrivi di turisti (in migliaia)	19.454	4.096	5.505	15.219	21.023	38%
presenze (in migliaia)	46.539	9.894	11.966	34.737	49.187	42%
media soggiorno (gg)	3,09	2,42	2,17	2,28	2,34	3%
strutture ricettive*	12.306	19.974	19.445	13.798	16.034	16%
di cui alberghi	1.036	1.031	883	1.061	1.299	22%
di cui complementari	11.270	18.943	18.562	12.737	14.735	16%
utenti Tourist Infopoint (in migliaia)	3.752	528	261	687	588	-14%
chiamate 060608 (in migliaia)	259,6	197,2	211,8	222,0	187,1	-16%
RomaPass vendute (in migliaia)	488,7	-10,0	26,2	106,7	167,8	57%
accessi unici turismoroma.it (in migliaia)	1.009,0	858,8	2.008,9	3.174,5	4.798,4	51%
impegno di spesa Zètema - servizi turistici (in mln eu)	6,7	3,4	2,3	4,2	5,6	33%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, REGIONE LAZIO, ROMA CAPITALE, ZETEMA PROGETTO CULTURA, FEDERALBERGHI.

9.2 Stato del turismo a Roma

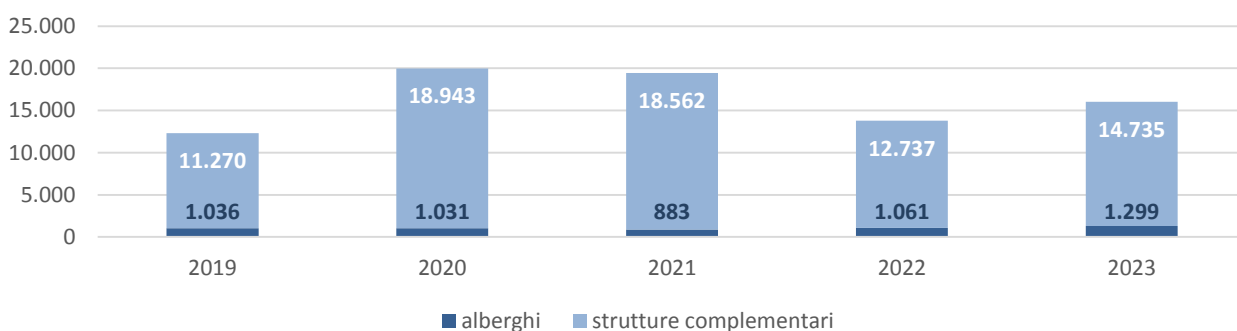
La Tavola 9.2 illustra l'andamento dei flussi turistici negli ultimi anni. Nel 2023 i livelli pre-pandemici sono stati non solo raggiunti, ma superati: gli arrivi sono aumentati dell'8% rispetto al 2019, ma ben del 38% rispetto all'anno passato; le presenze, invece, sono cresciute del 6% rispetto a 5 anni fa e del 42% negli ultimi 12 mesi. Conseguentemente, anche la durata media del soggiorno registra un aumento annuale del 3% (da 2,28 a 2,34), ma è ancora lontana dal dato 2019 (3,09).

Tavola 9.2 Andamento di arrivi e presenze e tempo medio di soggiorno (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.

Tavola 9.3 Strutture ricettive (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, ROMA CAPITALE, REGIONE LAZIO.

Se la pandemia ha prodotto effetti negativi sulla consistenza delle strutture ricettive tra 2021 e 2022, le rosee prospettive giubilari e la sempre maggiore attrattività della Capitale nel panorama turistico mondiale hanno permesso nell'ultimo anno una crescita del 16% (Tavola 9.3). A esser aumentata è soprattutto la consistenza degli alberghi (da 1.061 a 1.299, +22%), per lo più grazie all'apertura di strutture di fascia medio alta. Parallelamente, la numerosità delle strutture complementari (b&b, case vacanze, alloggi per uso turistico ecc.) è cresciuta del 16% in un anno.

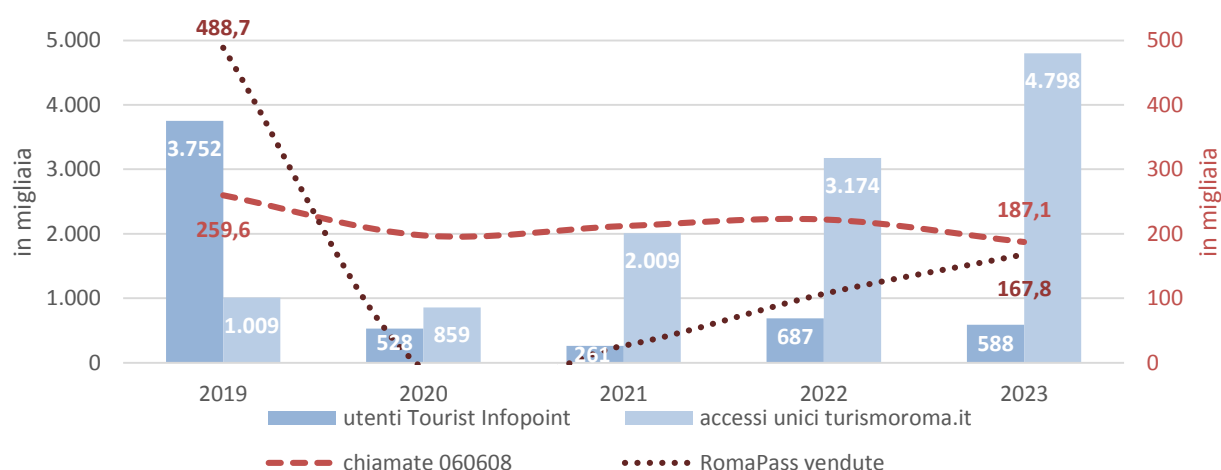
9.3 Servizi di informazione e promozione turistica

I servizi di informazione e promozione turistica nell'Urbe sono affidati da Roma Capitale a Zètema Progetto Cultura (da ultima [DGCa 454/2023](#) per il biennio 2024-2025). 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 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, fornendo un supporto per il *fund raising*, e dei servizi di promozione e comunicazione turistica.

La Tavola 9.4 illustra l'andamento quantitativo dei principali servizi turistici gestiti da Zètema: è evidente la trasformazione delle abitudini del turista, che predilige forme di informazione digitale a quelle analogiche. Da un lato i Tourist Infopoint hanno perso di attrattività, passando da 3,7 milioni di visitatori nel 2019 ad appena 588mila nel 2023 (con un calo del 14% solo nell'ultimo anno), dall'altro il portale web ufficiale www.turismoroma.it registra una crescita più che triplicata nel quinquennio (e del 51% dal 2022). Continua, lentamente, il calo delle chiamate in entrata al contact center 060608 (-28% dal 2019; -16% dal 2022). Gradualmente, invece, cresce la vendita di card RomaPass: nell'ultimo anno ne sono state acquistate il 57% in più dell'anno precedente, sebbene si sia ancora lontani dal mezzo milione emesso nel 2019.

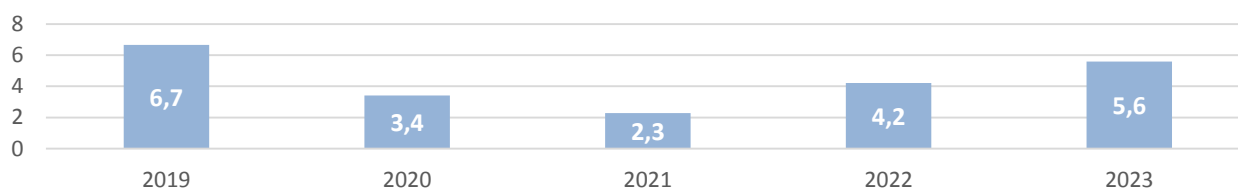
L'impegno economico di Roma Capitale, disciplinato dal Contratto di Servizio e da ulteriori servizi affidati in base alle necessità che emergono (es. sviluppo di piani specifici di comunicazione o organizzazione di eventi), è in costante crescita dal termine della pandemia: anche se ancora non raggiunge i livelli pre-pandemici, solo nell'ultimo anno è aumentato del 33% (Tavola 9.5).

Tavola 9.4 Andamento degli utenti ai Tourist Infopoint, degli accessi a turismoroma.it, delle RomaPass vendute e delle chiamate allo 060608 (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE E ZETEMA PROGETTO CULTURA.

Tavola 9.5 Impegno di spesa per servizi turistici CdS Zètema, in milioni di euro (2019/2023)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU BILANCI DI ESERCIZIO ZETEMA PROGETTO CULTURA.

9.4 Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners

Roma Capitale, consapevole del mutamento degli scenari turistici internazionali grazie alla transizione digitale, nel 2023 ha promosso, con la Camera di Commercio di Roma e Aeroporti di Roma S.p.A., la costituzione di una nuova DMO (*Destination Management Organization*), la [Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners](#), cui ha aderito con quota maggioritaria del 60% ([DAC 135/2023](#)).

L'[atto costitutivo](#) della Fondazione delinea la stessa come il soggetto che promuove Roma sia direttamente, sia attraverso accordi di partenariato con altri soggetti, pubblici e privati, sulla base di specifici programmi di promozione. Tra le finalità prefissate, vi sono da un lato la promozione di Roma a livello internazionale, con il fine di sostenere la crescita economica e di accrescere i posti di lavoro nell'industria dell'ospitalità, del commercio e degli eventi, a beneficio complessivo della città; dall'altro, una focalizzazione sulla trasformazione digitale, che impone una concezione nuova per una DMO che si proponga di lavorare con successo sul mercato turistico globale attraverso strumenti digitali.

I compiti della Fondazione sono molteplici:

- creazione ed esecuzione di campagne di marketing globali ad alto impatto;
- gestione dello sviluppo dell'infrastruttura digitale del turismo della Capitale;
- offerta di un'infrastruttura digitale che permetta di accedere a tutte le principali risorse di Roma (trasporti, musei, hotel, ristoranti, attrazioni, ecc.);
- lavoro comune con gli operatori del settore dei viaggi e turismo;
- monitoraggio e sviluppo del brand Roma in tutte le sue articolazioni;
- costruzione, insieme ad altri soggetti della città, del profilo globale di Roma come città leader per gli eventi;
- ricerca e stipulazione di accordi di sponsorizzazione per le attività esercitate;
- gestione dei flussi di entrate di Roma Capitale che derivino dalle attività turistiche;
- sviluppo del turismo ecosostenibile;
- miglioramento degli strumenti tecnologici idonei a favorire e incrementare la fruibilità dei servizi turistici e la promozione del turismo accessibile.

L'obiettivo di tale soggetto è di integrare la promozione della città, con particolare attenzione verso tutti i servizi in *real-time*, per permettere un'ottimizzazione dell'esperienza di soggiorno a Roma, offrendo agli ospiti la possibilità di utilizzare tutte le risorse della città in maniera semplice e diretta, grazie all'infrastrutturazione digitale. Roma Capitale ha destinato alla Fondazione un contributo iniziale di 150mila euro (così come gli altri soci fondatori) e un contributo annuo di 1 milione di euro.

Julia

La prima iniziativa promossa dalla Fondazione è [Julia](#), l'assistente virtuale ufficiale di Roma Capitale, che utilizza l'intelligenza artificiale per rispondere in modo rapido e personalizzato alle esigenze dei visitatori.

Attraverso l'uso di app di messaggistica istantanea, come WhatsApp, l'utente interroga l'assistente virtuale che, per mezzo dell'IA (ChatGPT e Microsoft), fornisce informazioni turistiche in oltre 60 lingue, tra cui:

- eventi in corso, come eventi culturali, spettacoli, mostre e manifestazioni;
- itinerari personalizzati, combinando attrazioni principali e percorsi alternativi;
- mobilità e trasporti, con indicazioni su trasporti pubblici, traffico e alternative di mobilità sostenibile;
- servizi di ristorazione e alloggio, grazie alla connessione diretta con ristoranti e alberghi locali.

Julia, presentata a ottobre 2024, sarà disponibile all'utenza nei primi mesi del 2025.

9.5 Monitoraggio bagni pubblici

Tra i servizi destinati in primis alla cittadinanza, ma richiesti e apprezzati anche dai turisti, vi sono indubbiamente i bagni pubblici. Come è già emerso nel [monitoraggio del 2022](#), la gestione dei bagni pubblici a Roma è parcellizzata. Il sito istituzionale di Roma Capitale non ha una sezione dedicata a questo servizio e permane la mancanza di una lista o una mappa delle toilette pubbliche presenti sul territorio.

Il Dipartimento Tutela Ambientale ha in carico i bagni dei parchi, quelli in muratura nelle zone turistiche e i servizi igienici automatizzati installati per il Grande Giubileo del 2000, gestiti da AMA fino al 2016 (insieme a quelli in muratura e nei parchi), poi lasciati abbandonati e destinati a essere dismessi entro il 2025. Buona parte di queste toilette sono attualmente [in ristrutturazione](#) nell’ambito dei progetti di riqualificazione per il Giubileo (soggetto attuatore [Giubileo2025 spa](#)). Le toilette interrato, di pertinenza del Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda, sono state affidate alla società [P.STOP srl](#) a seguito di una gara per la progettazione esecutiva, realizzazione e gestione economica e funzionale di strutture di accoglienza turistica, integrate con servizi igienici pubblici interrati. Dei Tourist Infopoint (PIT) gestiti da Zètema, sempre per il Dipartimento Grandi Eventi, solo [quello di Fori Imperiali ha un bagno pubblico](#). ATAC spa gestisce e cura i bagni automatizzati presenti in alcune stazioni della metropolitana, mentre ASTRAL spa ha in carico quelli delle ferrovie Roma-Civita Castellana-Viterbo e Roma-Lido. I servizi igienici dei mercati rionali, di competenza municipale, hanno varie forme di gestione: per es. talvolta sono gestiti direttamente dalle associazioni o dalle cooperative degli operatori presenti nel mercato, talvolta da singoli esercenti. I bagni dei cimiteri, infine, sono condotti da AMA nelle more del rinnovo del Contratto di servizio sui servizi cimiteriali.

L’Agenzia ha quindi voluto ripetere il monitoraggio indipendente dei bagni pubblici, estendendolo a tutti quelli presenti nel territorio comunale e gestiti direttamente o indirettamente da Roma Capitale. Nel secondo semestre 2024 sono stati ispezionati i bagni nei P.STOP, nei mercati coperti e nei cimiteri; al termine dei lavori di ristrutturazione, previsto per marzo 2025, saranno monitorati i servizi igienici di competenza del Dipartimento Tutela Ambientale, così come quelli relativi alle stazioni della metropolitana (dove sono ancora in corso lavori di adeguamento).

In questa sede si anticipano i risultati del monitoraggio dei bagni che hanno una potenziale affluenza turistica: quelli nei P.STOP (11) per il turismo ‘di massa’, quelli nei mercati (68) per il turismo enogastronomico e quelli del solo Campo Verano (15) per il turismo cimiteriale. Nelle Tavole dalla 9.6 alla 9.8 sono elencati i siti oggetto di indagine, visitati due volte.

Tavola 9.6 Distribuzione ispezioni P.STOP

P.STOP	MUNICIPIO
Carlo Felice	I
Città Leonina	
Piazza dell'Esquilino	
Piazza di Spagna	
Porta Maggiore	
Porta S. Giovanni	
S. Maria Liberatrice	
Sonnino	
Venti Settembre	
Villa Peretti	
Zanardelli	

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO BAGNI PUBBLICI 2024.

Tavola 9.7 Distribuzione ispezioni mercati coperti

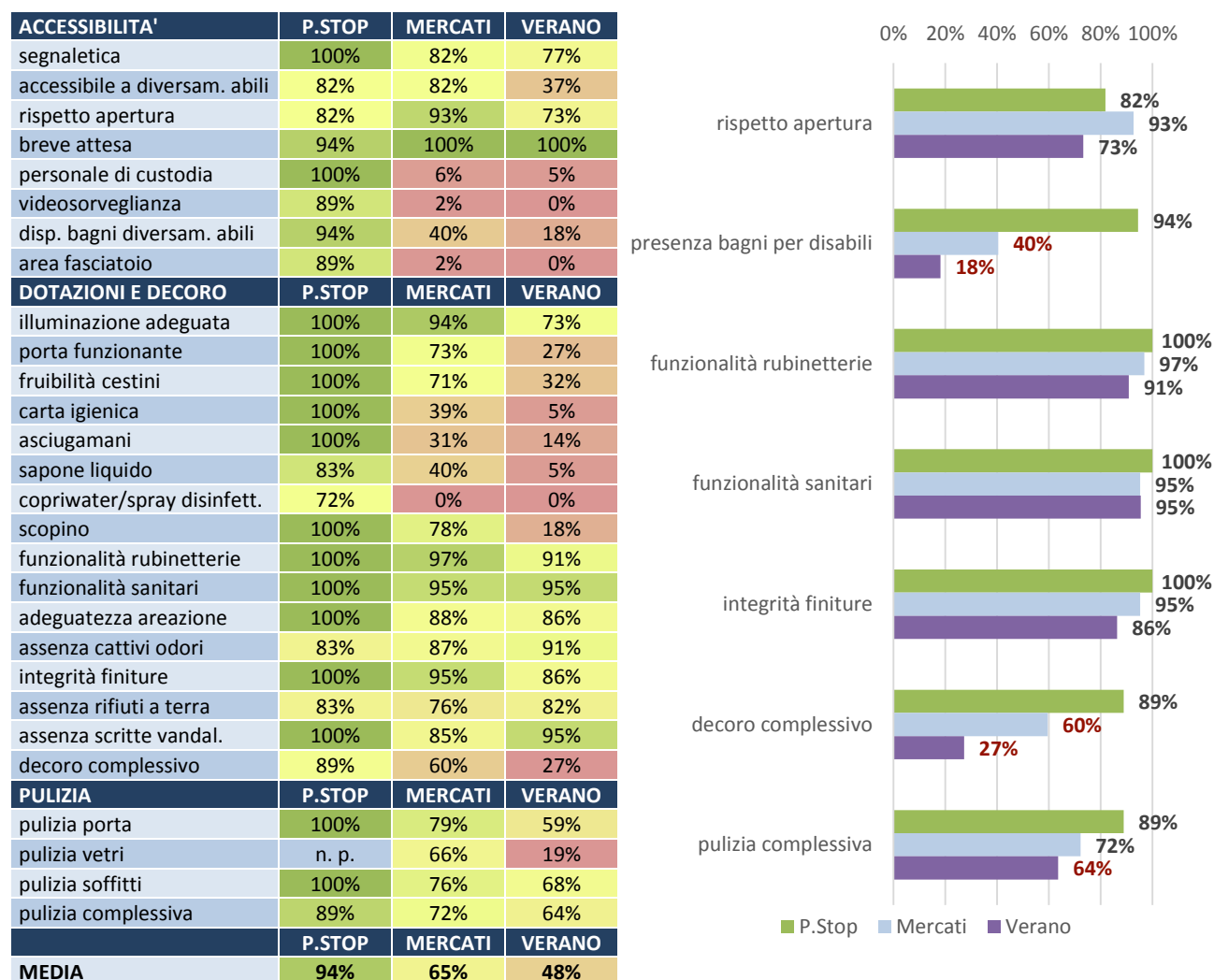
MERCATO	MUNICIPIO	MERCATO	MUNICIPIO
Mercato Campo Marzio	I	Mercato Tor Sapienza	V
Mercato Monti		Mercato Torpignattara	
Mercato Nuovo Esquilino - Pepe		Mercato Villa Gordiani	
Mercato Nuovo Esquilino - Sani		Mercato Bonfante	VI
Mercato Prati		Mercato Cinecittà Est	
Mercato Testaccio		Mercato Latino	
Mercato Trionfale		Mercato Metronio	
Mercato Vittoria		Mercato Nuovo Cinecittà	
Mercato Flaminio I	II	Mercato Piscine di Torre Spaccata	
Mercato Flaminio II		Mercato Quarto Miglio	VII
Mercato Italia		Mercato Torre Spaccata II	
Mercato Nomentano		Mercato Tuscolano III	
Mercato Nuovo Savoia		Mercato del Parco	
Mercato Parioli		Mercato Grotta Perfetta	
Mercato Pinciano		Mercato Montagnola	
Mercato Trieste		Mercato Ostiense	VIII
Mercato Montesacro I	III	Mercato Laurentino	
Mercato Nuovo Talenti		Mercato Spinaceto	
Mercato Sacchetti		Mercato Tor de Cenci	
Mercato Serpentara 2		Mercato Vigna Murata	
Mercato Tufello		Mercato Capo Passero	X
Mercato Val Melaina Nuovo		Mercato Ostia 1	
Mercato Casal de Pazzi		Mercato Ostia Lido	
Mercato Meda		Mercato Magliana	XI
Mercato Pietralata	IV	Mercato Santa Silvia	
Mercato Portonaccio II		Mercato Trullo	
Mercato San Basilio		Mercato Vigna Pia	XII
Mercato Tiburtino sud (Colli Aniene)		Mercato De Calvi	
Mercato Casilino 23		Mercato Casalotti	XIII
Mercato Centocelle		Mercato Irnerio	
Mercato La Rustica		Mercato San Silverio	
Mercato Nuovo Labicano		Mercato Belsito	XIV
Mercato Primavera	V	Mercato Primavalle 2	
Mercato Ronchi		Mercato Ponte Milvio	XV

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO BAGNI PUBBLICI 2024.

Tavola 9.8 Distribuzione ispezioni Campo Verano

VERANO	MUNICIPIO
Arciconfraternita III	II
Ingresso Carri	
Ingresso Crociate	
Ingresso Portonaccio	
Ingresso San Lorenzo	
Nuovo Reparto 115	
Nuovo Reparto 69	
Rupe Caracciolo	
Salita a Serpa	
Scaglione S	
Scaglione Tiburtino	
Tempietto Egizio	
Vecchio Reparto 33	
Zona Ampliamento 125	
Zona Ampliamento 132	

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO BAGNI PUBBLICI 2024.

Tavola 9.9 Monitoraggio Bagni pubblici - valutazioni positive

Nota: base P.STOP 22 (aperti 18); base mercati 136 (aperti 126); base Verano 30 (aperti 22).

Valutazioni positive: positivo/parzialmente per indicatori con scala a 2/3 liv.; molto/abbastanza per indicatori con scala a 4 liv.

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO BAGNI PUBBLICI 2024.

I risultati del monitoraggio (Tavola 9.9) confermano l'eccellente servizio erogato dai P.STOP (sebbene due di essi fossero chiusi per lavori): pressoché tutti gli indicatori hanno valutazioni positive superiori all'80%, e i bagni risultano puliti, decorosi e provvisti di consumabili (asciugamani, carta igienica, scopino). La sporadica assenza di sapone liquido e alcuni casi di decoro e pulizia non del tutto sufficienti possono essere in parte imputati alla grande affluenza di turisti.

Nei mercati coperti, dove spesso è necessario cercare tra i banchi i detentori delle chiavi dei bagni, vanno evidenziate la frequente carenza di carta igienica, asciugamani e sapone liquido. Talvolta, soprattutto nei mercati più grandi, l'assenza di personale di custodia o videosorveglianza genera un senso di insicurezza nell'utilizzarli. Carente è spesso il decoro riscontrato, soprattutto per la vetustà di molte strutture; è apprezzabile, tuttavia, l'impegno dei gestori dei mercati che garantiscono un livello accettabile di pulizia.

Al Verano la situazione è invece decisamente più critica. Come rilevato già nel monitoraggio contrattuale sui servizi cimiteriali (v. Capitolo 7), i bagni risultano per lo più indecorosi per la scarsa manutenzione e la sistematica carenza di consumabili, spesso sporchi (soprattutto nelle superfici vetrate e attorno ai cestini), frequentemente inaccessibili ai disabili e insicuri. Si auspica che il nuovo Contratto di servizio con AMA fissi l'impegno di una migliore cura dei bagni cimiteriali.

Per i risultati dettagliati del monitoraggio si rimanda a una prossima pubblicazione autonoma.