



# **Relazione annuale**

sullo stato dei servizi pubblici locali  
e sull'attività svolta

15 dicembre 2016

Sala della Protomoteca

Agenzia

**7 MACRO SETTORI E 26 SERVIZI MONITORATI**

**22 INDAGINI E MONITORAGGI**

**9 PARERI E SEGNALAZIONI**

**11 STUDI E ANALISI**

**6 PUBBLICAZIONI 2.0**

**5 RELAZIONI ANNUALI**

**AGENZIA 2012/2016**

# Protocollo di intesa con le Associazioni dei consumatori

## 13 aprile 2015

Protocollo d'intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia e le Associazioni dei consumatori per l'istituzione di un Tavolo permanente di confronto su temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti dei servizi pubblici locali



**Partecipazione al Tavolo di lavoro per il Settore Ambiente e Igiene Urbana**  
(esame delle osservazioni alla bozza di linee guida per il contratto di servizio con Ama)

**Partecipazione al Tavolo di lavoro per il Settore Trasporto Pubblico Locale**  
(analisi degli indicatori e standard di qualità e quantità determinati nel contratto di servizio)



# 5 anni di collaborazione con l'Amministrazione...

- Parte attiva nel contratto di igiene urbana 2016/2018 fra Roma Capitale e Ama spa (D.Lgs. 160/2010, art.3, comma 8):
  - L'Agenzia è il membro terzo e autonomo dell'Organismo di controllo
  - Realizza i monitoraggi di qualità erogata (trimestrali) e percepita (semestrali)
- Contributi per la “Relazione sulla performance” negli anni 2012, 2013, 2014 e 2015
- Indagini interamente realizzate dall'Agenzia su richiesta dell'Amministrazione:
  - 1 indagine di qualità percepita in 3 fasi sul progetto Atac “Assistenza e Controllo” presso le stazioni della metropolitana di Roma (**Assessorato alla Mobilità**)
  - 3 indagini (**Assessorato alla Cultura**)
  - 2 indagini (**Assessorato all'Ambiente**)
- Partecipazione ai seguenti progetti su richiesta dell'Amministrazione:
  - Piano Regolatore degli impianti pubblicitari PRIP e di modifica al vigente Regolamento Affissioni e Pubblicità AA.PP. (**Assessorato al Commercio**)
  - Linee guida sul contratto di servizio con Ama s.p.a. per la gestione del servizio di igiene urbana (**Assessorato all'Ambiente**)
  - Indagine di qualità percepita sui servizi di cura per la prima infanzia e redazione questionario (**Dipartimento Servizi Educativi**)
  - 6 sedute della **Commissione Capitolina Speciale per la Riforma e la Razionalizzazione della spesa dell'Amministrazione** in materia di contratti di servizio con alcune aziende erogatrici di servizi pubblici locali
- Contattati nell'ultimo trimestre:
  - dall'attuale **Assessore al Commercio**, delegato per i rapporti con i consumatori, per riprendere le attività previste dal protocollo d'intesa con le associazioni dei consumatori
  - dall'attuale **Assessore alle Partecipate** per collaborare alle analisi per lo studio delle aziende
  - dall'attuale **Assessore alla Cultura** per collaborare alla costituzione di un osservatorio sulle politiche culturali e sulle forme di partecipazione attiva dei cittadini



## ... e non solo

Collaborazione con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti per l'acquisizione di elementi conoscitivi sul trasporto collettivo ed individuale non di linea



Sottoscritte 5 Convenzioni con le maggiori Università di Roma

Membro del gruppo di lavoro sul monitoraggio e sui costi standard del servizio di igiene urbana insieme ai comuni di Milano, Torino e all'ATO Toscana sud

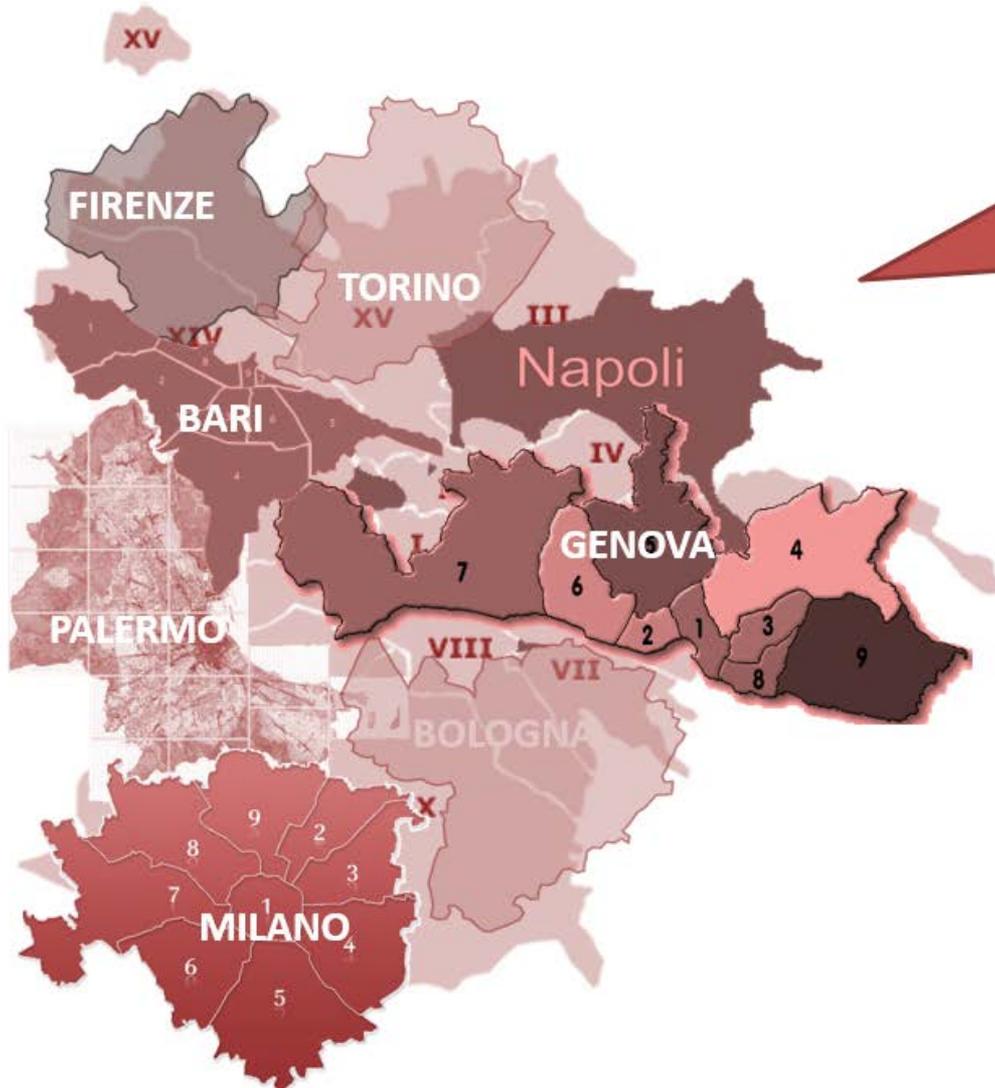


Esame di oltre 100 candidati per la costituzione dell'Albo dei rilevatori e coordinatori dell'Agenzia per lo svolgimento dei monitoraggi

Ideato e sviluppato un gestionale web per la creazione dei questionari, la raccolta e l'elaborazione dei dati  
ideato e sviluppato un sistema di monitoraggio con geolocalizzazione ed invio automatico dei dati rilevati

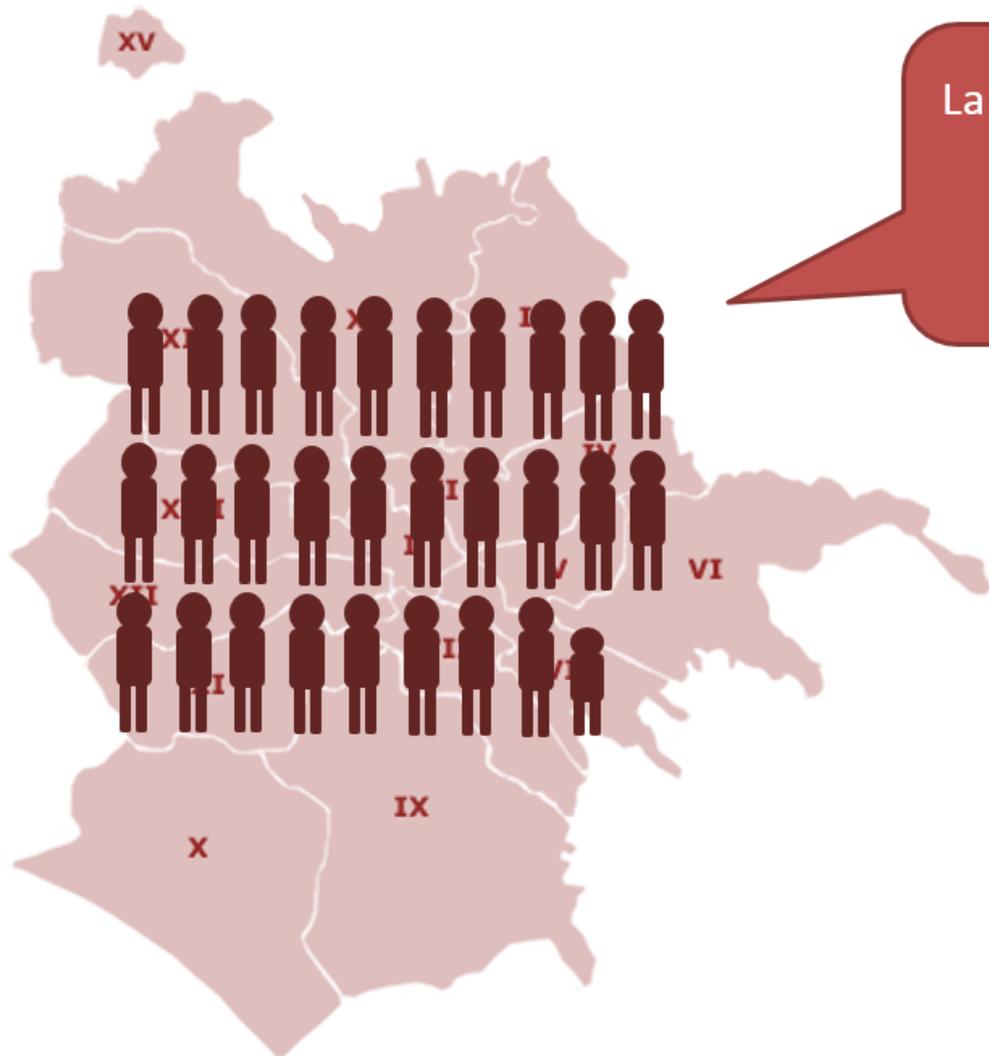


# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016

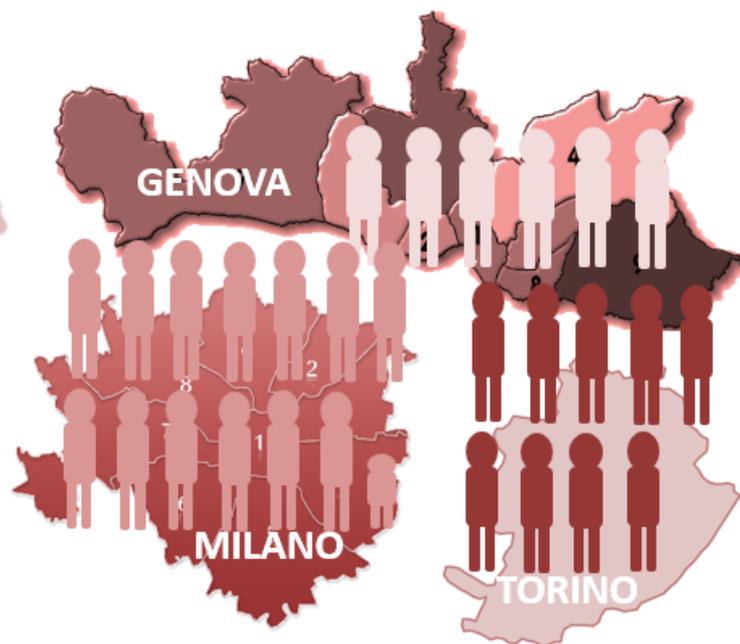


Il territorio di Roma (1.287 kmq) è più grande di quello di tutte le altre 8 grandi città italiane messe insieme (1.192 kmq)

# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016



La popolazione di Roma (2,86 milioni) è più numerosa di quelle di Milano, Torino e Genova messe insieme (2,82 milioni)

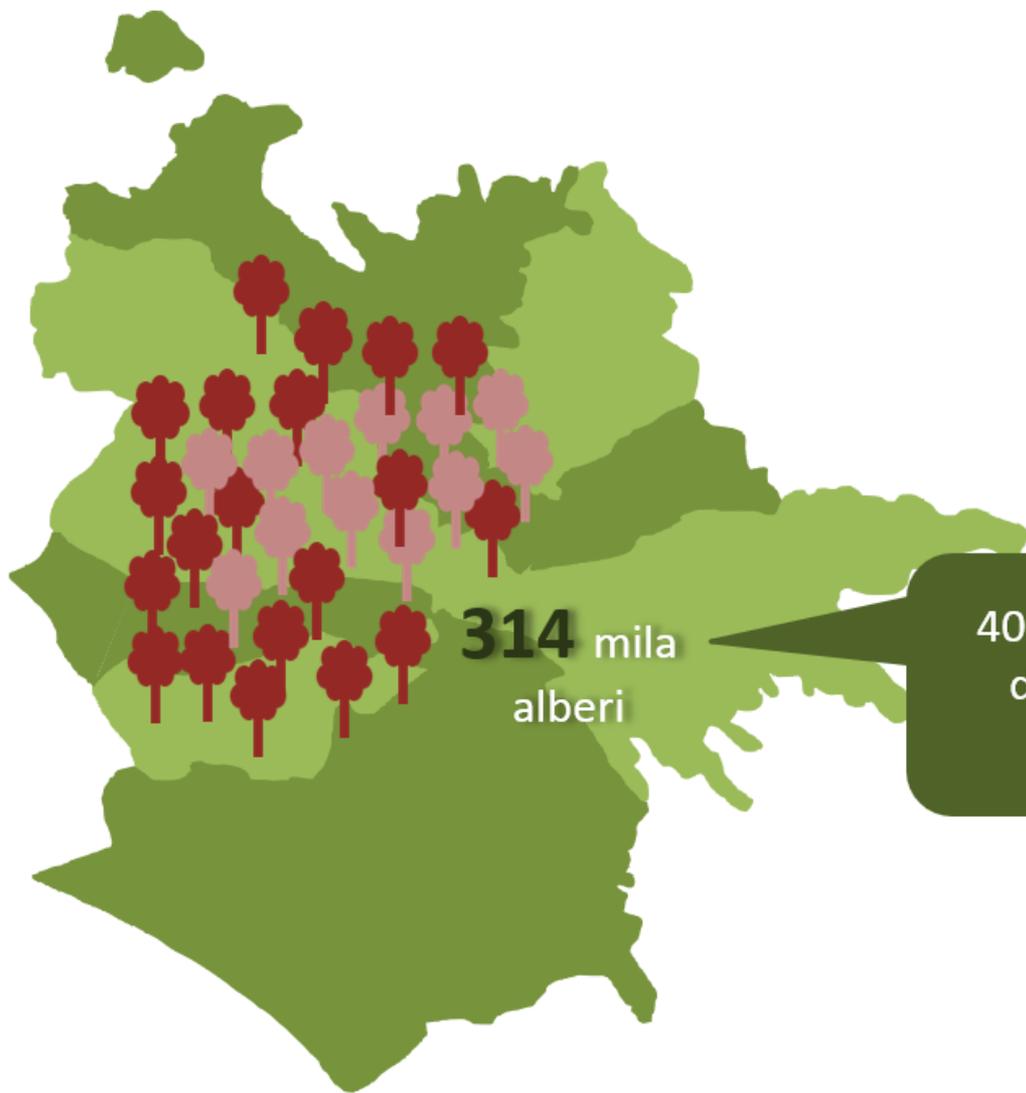


# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016



Il verde pubblico di Roma è più del doppio di quello di Milano e più della somma di quello di Torino, Bologna e Napoli

# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016



40% in più di quelli di Milano e più della somma di quelli di Torino, Bologna e Napoli

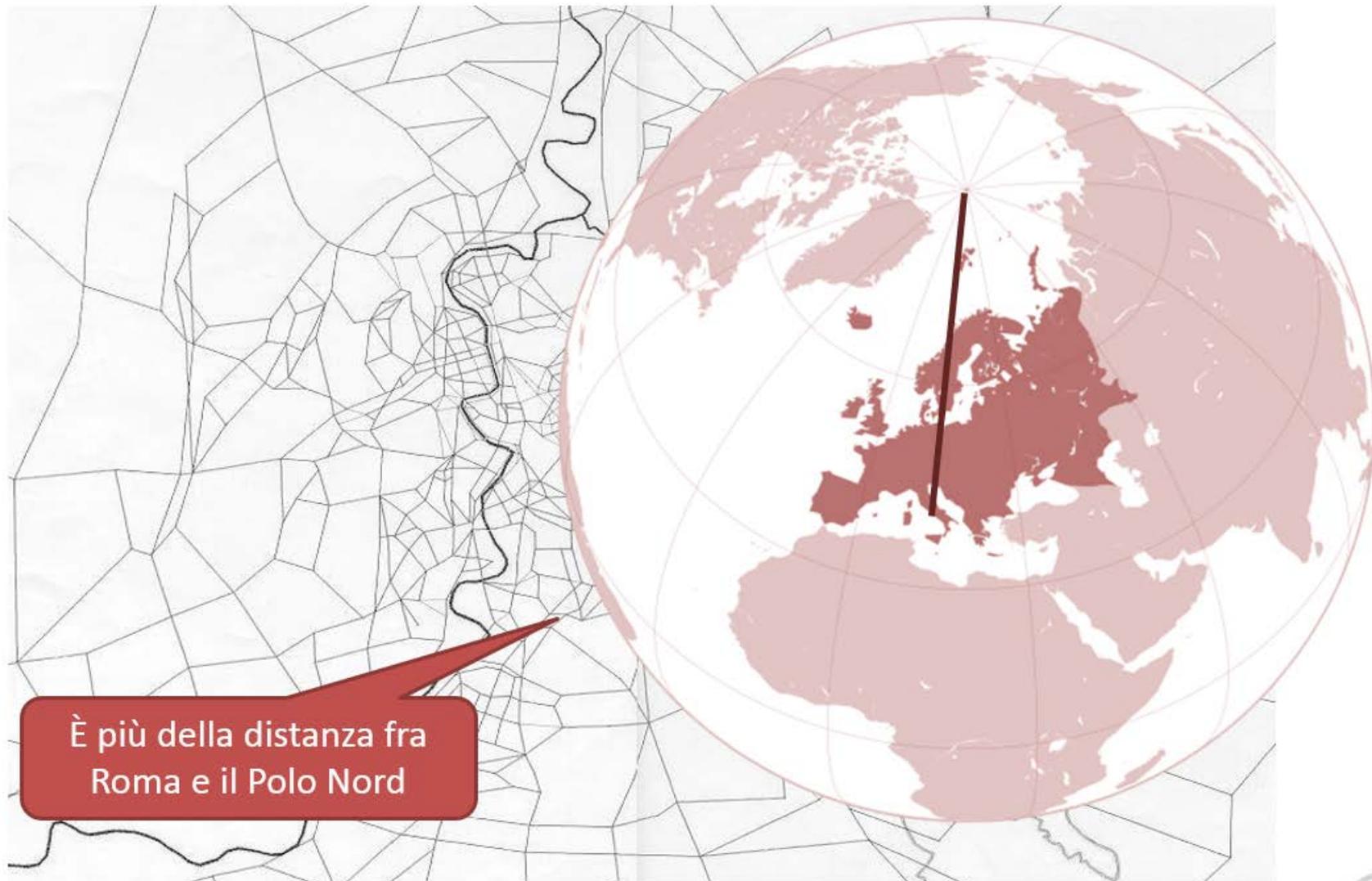
# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016



# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016



# Territorio e bacino di utenza: le grandi città italiane nel 2016

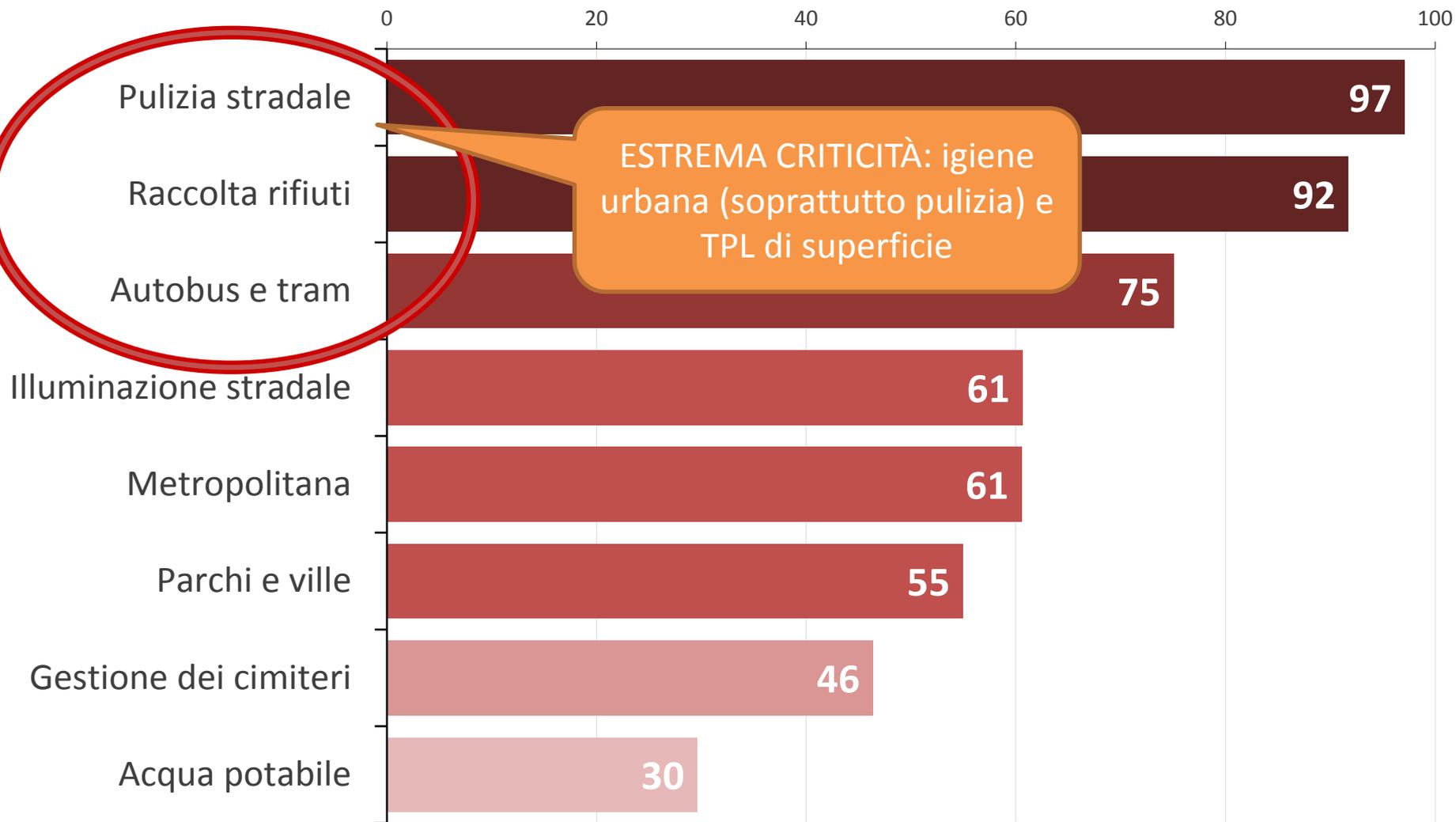


*Si trovano a Roma vestigia di una magnificenza e di uno sfacelo tali,  
che superano l'una e l'altro, la nostra immaginazione*

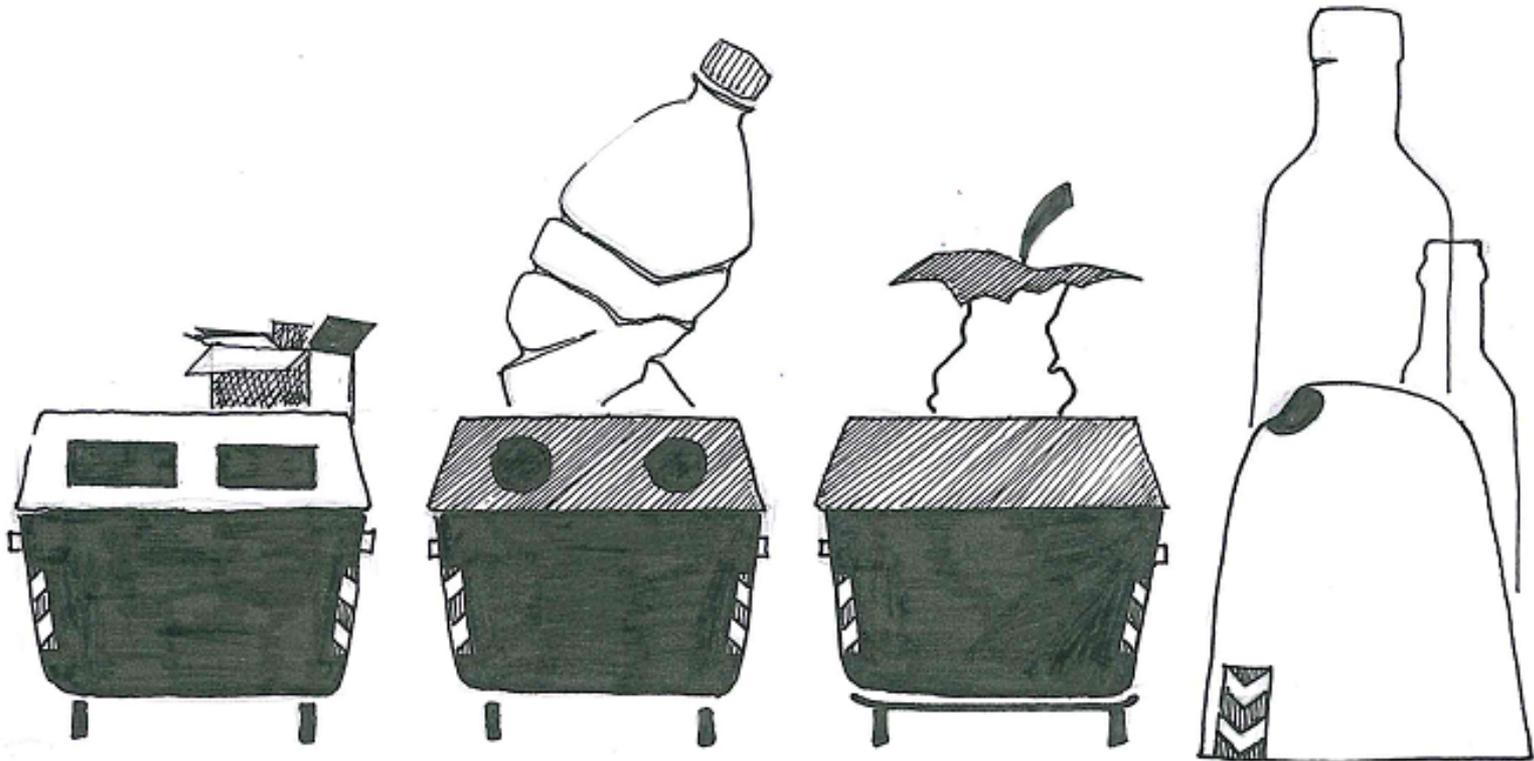
(Goethe)



# Indice di priorità di intervento sui servizi pubblici (2016)



# Igiene urbana



# Principali aspetti del servizio

- Nuovo contratto di servizio
- Costi e tariffe
- Raccolta differenziata, valorizzazione e riciclo
- Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti
- Pulizia delle strade, soddisfazione dei cittadini



# Dopo 10 anni di proroghe a maggio è stato approvato il nuovo contratto di servizio 2016/18

1. L'Organismo di controllo per la prima volta oltre alle parti prevede la presenza di un soggetto terzo (l'Agenzia), ma...

...il contratto pone forte enfasi sull'autonomia decisionale di Ama e...

l'Organismo non è stato ancora convocato, cosa che sta impedendo di fatto gran parte della fase attuativa e definitiva del contratto

2. Gli obiettivi di qualità erogata per i monitoraggi sono diventati incrementali a partire dai livelli precedenti, ma...

Non essendo stato convocato l'Organismo di controllo i monitoraggi non sono ancora stati avviati



# Dopo 10 anni di proroghe a maggio è stato approvato il nuovo contratto di servizio 2016/18

3. Entro il 2016 sperimentazione della tariffa puntuale...
4. Banca dati operazioni (BDO) Ama consultabile da remoto dall'Organismo per verificare in tempo reale i servizi erogati

Al momento però non ancora avviata

Ama l'ha predisposta ma non essendoci ancora l'Organismo non viene utilizzata per i controlli e comunque...

obblighi di servizio e orari di intervento non sono definiti per singole strade; i tempi di tolleranza per adempimento tardivo sono troppo lunghi (1 settimana)

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA: nessun riferimento ai costi standard e nessun obiettivo per i ricavi da raccolta differenziata

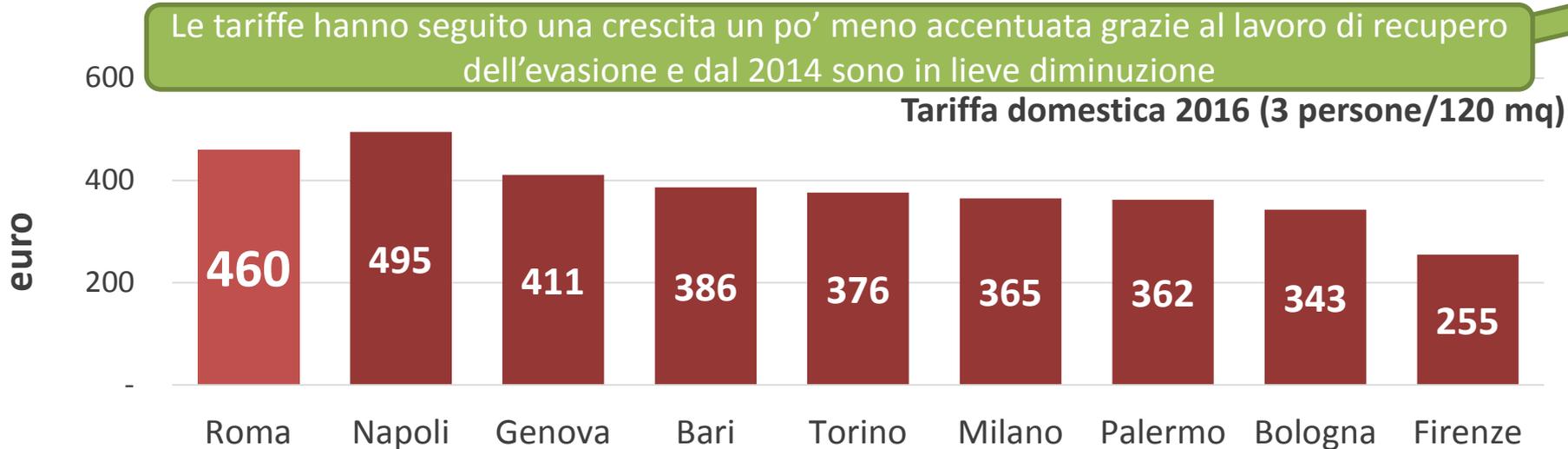
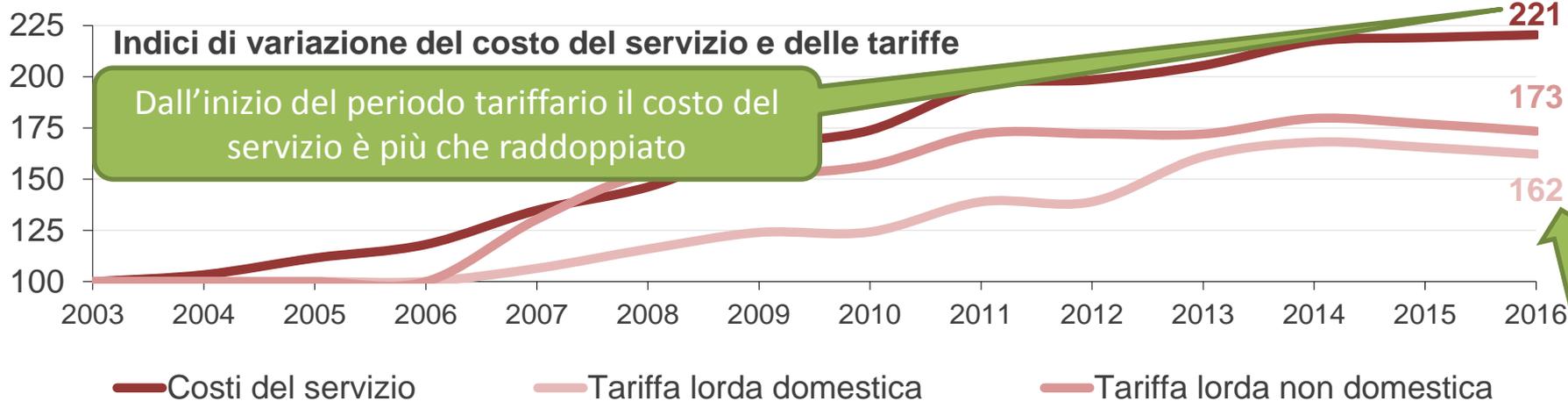


# Principali aspetti del servizio

- Nuovo contratto di servizio
- Costi e tariffe
- Raccolta differenziata, valorizzazione e riciclo
- Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti
- Pulizia delle strade, soddisfazione dei cittadini



# Costi del servizio e tariffe a Roma confronto tariffario con le grandi città italiane

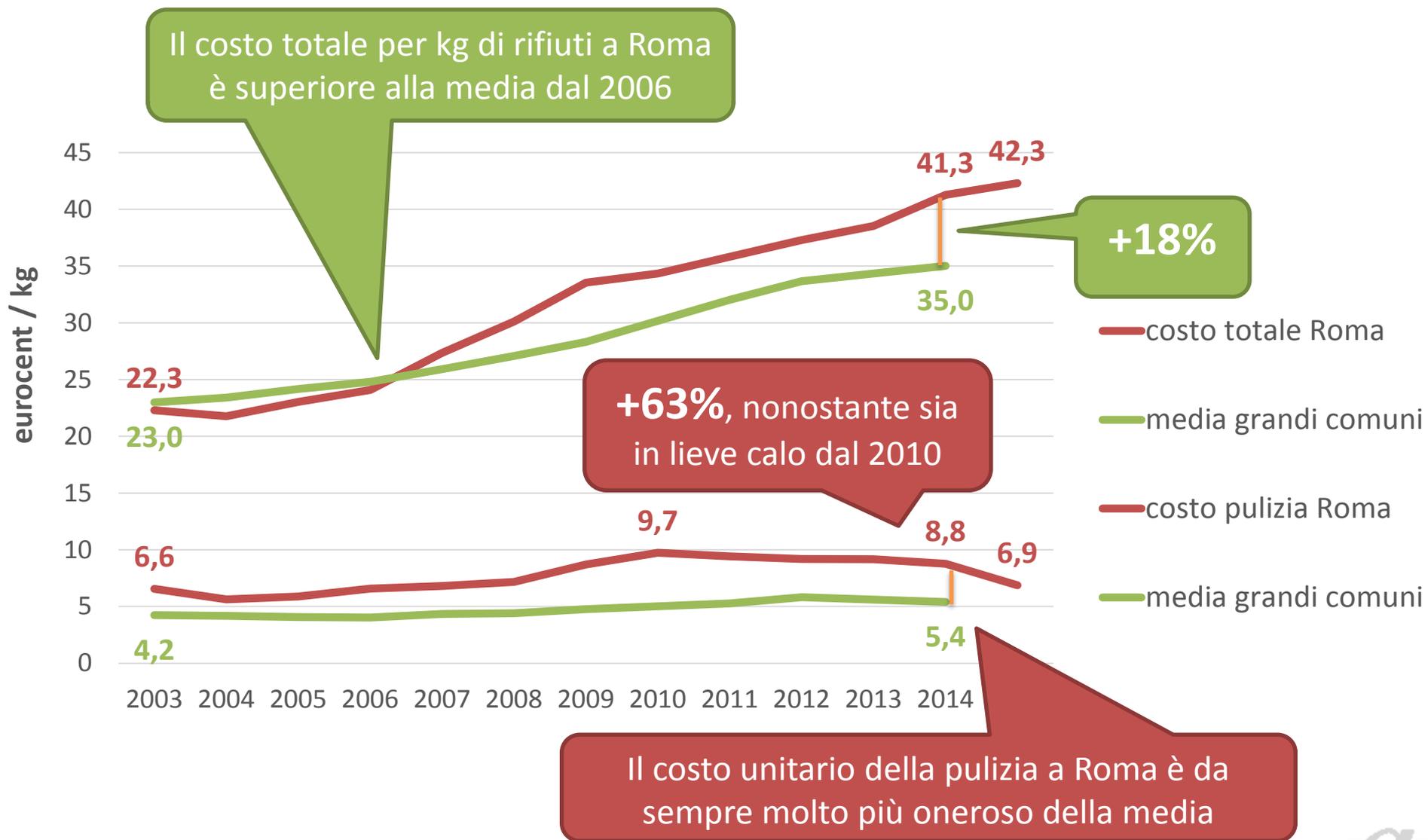


Nonostante questa diminuzione, la tariffa domestica a Roma è ancora fra le più alte delle grandi città, seconda solo a quella di Napoli

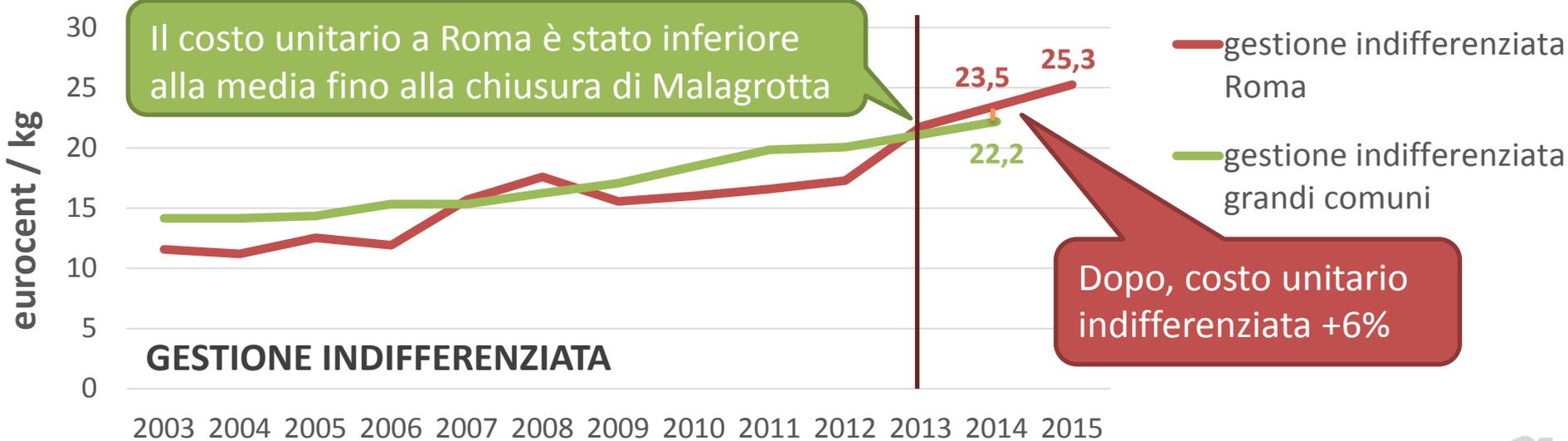
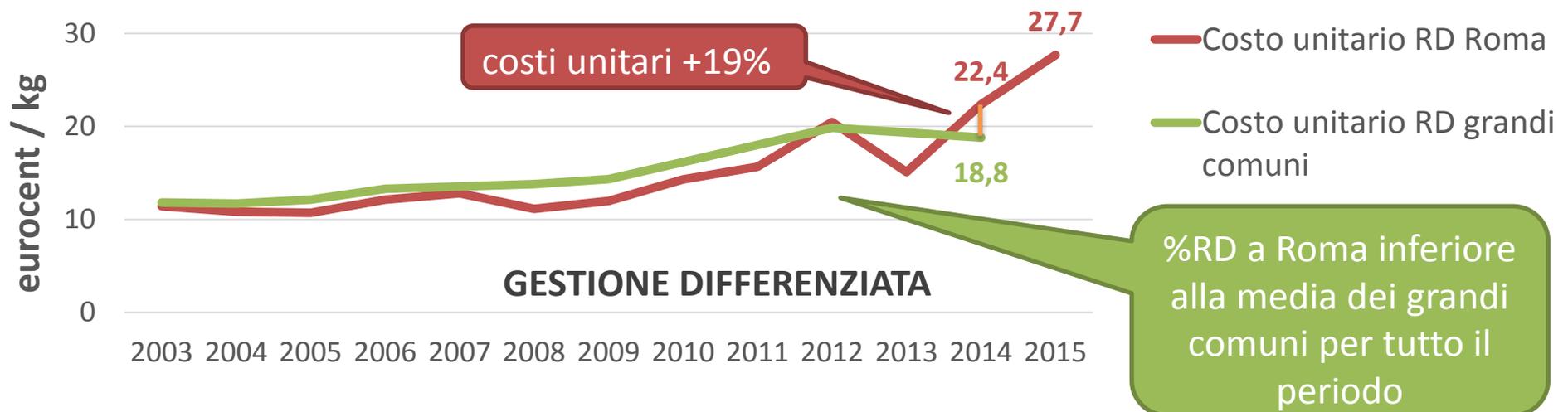
Fonte: elaborazioni ASPL su Piani finanziari Ama e tariffe di igiene urbana nelle grandi città



# Costo unitario totale del servizio e della pulizia delle strade confronto con la media dei grandi comuni (più di 50.000 abitanti)



# Costo unitario delle gestioni differenziata e indifferenziata confronto con la media dei grandi comuni (più di 50.000 abitanti)



# Costi e tariffe del servizio a Roma

1. Il costo unitario del servizio è superiore alla media dal 2006
2. Il costo unitario dello spazzamento è in lieve flessione dal 2010, ma è sempre nettamente superiore alla media
3. I ricavi unitari della differenziata sono in diminuzione nonostante l'incremento delle quantità
4. I costi unitari delle raccolte – sia differenziata che indifferenziata – sono in forte aumento
5. Inferiori alla media fino al 2013, anno della chiusura della discarica di Malagrotta, sono poi entrambi diventati più onerosi



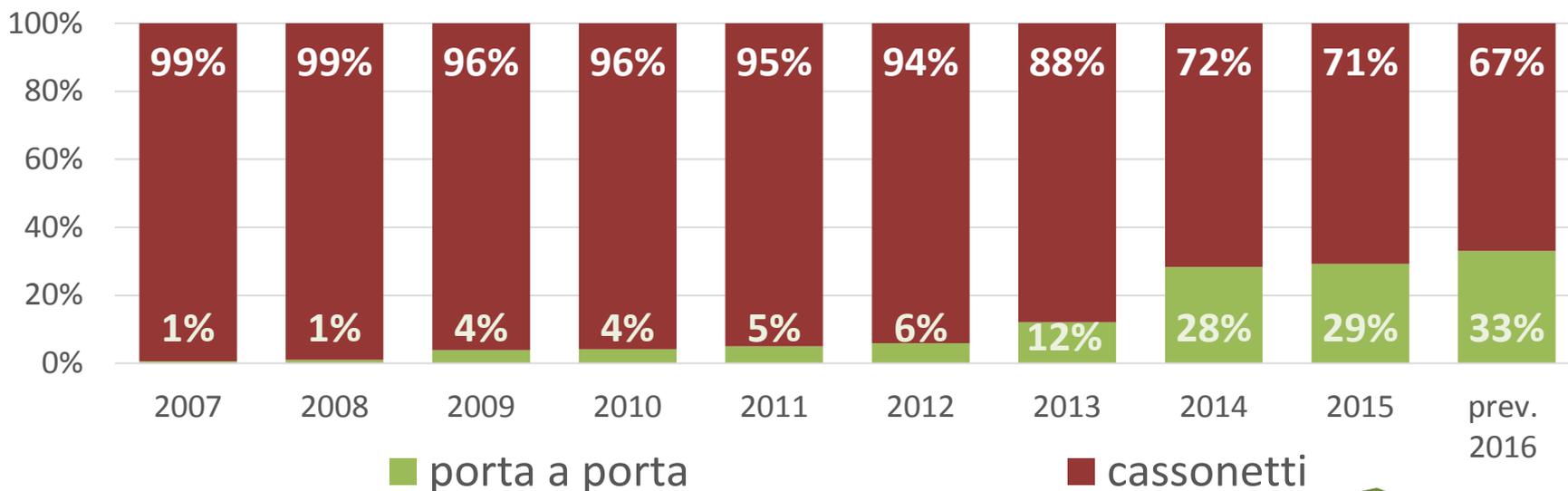
# Principali aspetti del servizio

- Nuovo contratto di servizio
- Costi e tariffe
- Raccolta differenziata, valorizzazione e riciclo
- Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti
- Pulizia delle strade, soddisfazione dei cittadini



# La raccolta differenziata: organizzazione del servizio

popolazione servita per modalità di raccolta

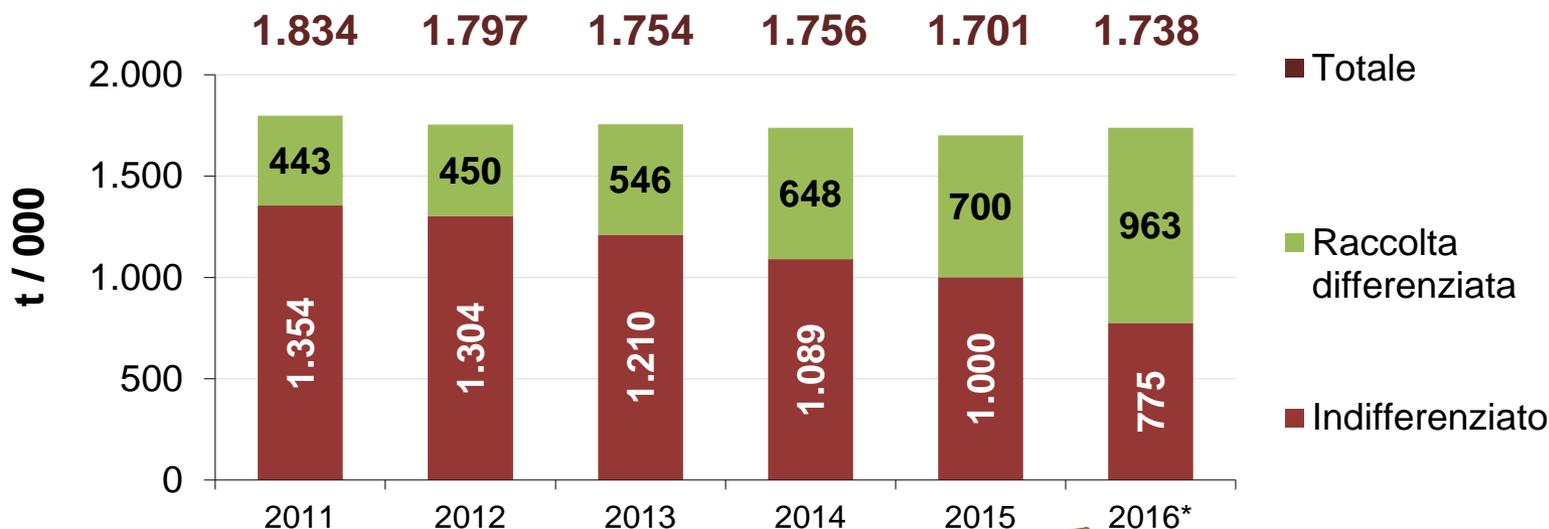


Entro il 2016 Ama prevede di servire un terzo dei cittadini con raccolta porta a porta

Indipendentemente dalla modalità di raccolta, tutti i romani separano cinque frazioni:



# Raccolta differenziata a Roma: quantità



Secondo le previsioni del Piano finanziario, nel 2016 la differenziata per la prima volta dovrebbe superare il residuo non riciclabile

**2016\***  
**55%**



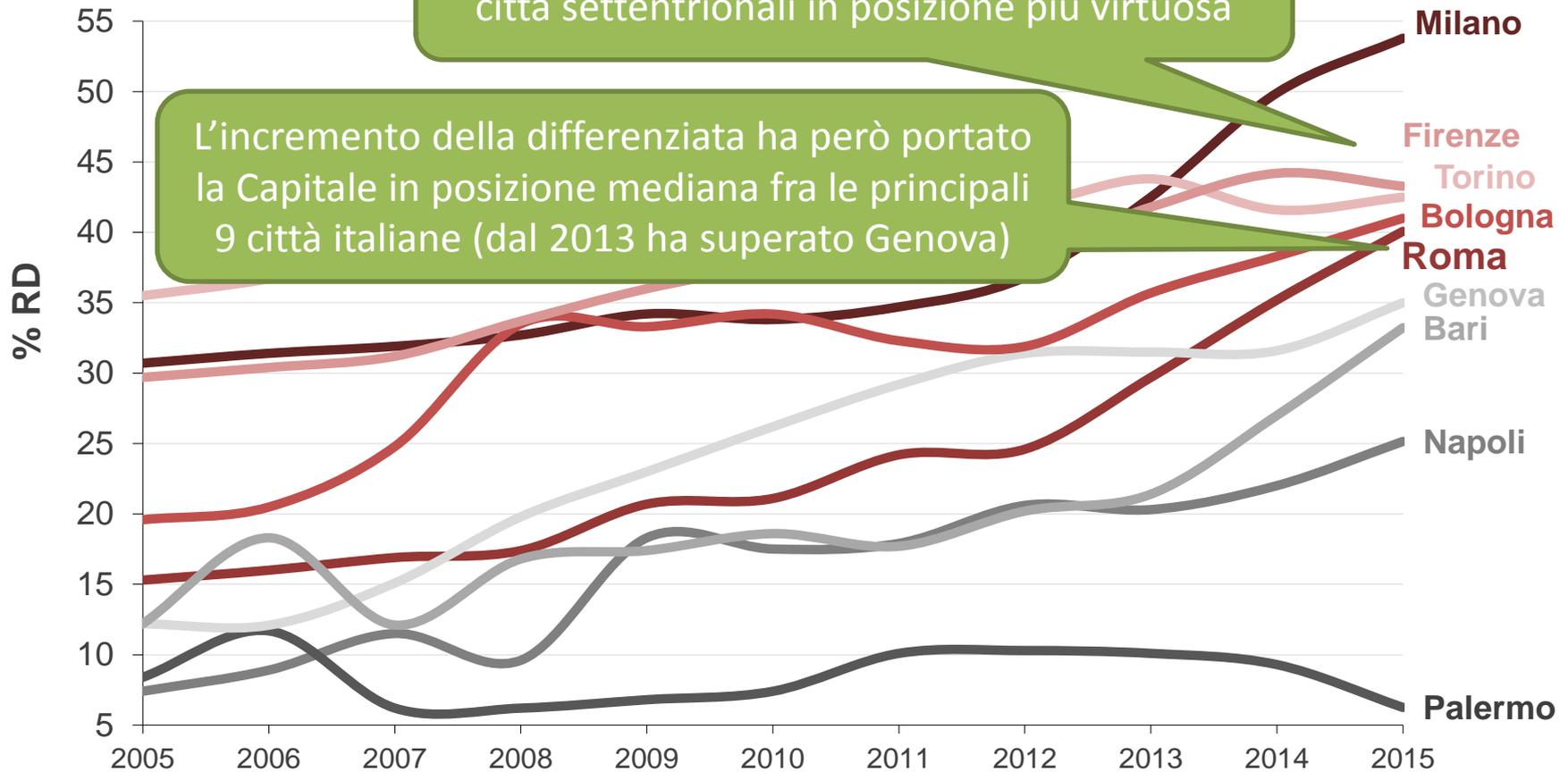
(\*) previsioni da Piano finanziario 2016  
Fonte: elaborazioni ASPL su dati Ama



# Raccolta differenziata a confronto nelle grandi città italiane

Netta influenza del fattore geografico, con le città settentrionali in posizione più virtuosa

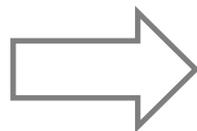
L'incremento della differenziata ha però portato la Capitale in posizione mediana fra le principali 9 città italiane (dal 2013 ha superato Genova)



# Destinazione delle frazioni differenziate romane



CARTA/CARTONE



**RICAVI**  
Recupero/riciclo  
(valorizzazione)



VETRO monomateriale



**TRASFERENZA**



PLASTICA/METALLO

**ORGANICO**

**8% Trattamento Ama**

**IMPIANTO COMPOSTAGGIO MACCARESE**

- dal 2009: **DIMINUZIONE ORGANICO TRATTATO** (dopo il fermo per manutenzione del 2013 non arriva a trattare i 2/3 della capacità autorizzata)
- **DIMINUZIONE COMPOST PRODOTTO** rispetto al volume trattato: dal **14%** (2009) al **4%** (2012)
- **AUMENTO SCARTI**: dal **39%** (2010) al **60%** (2012)

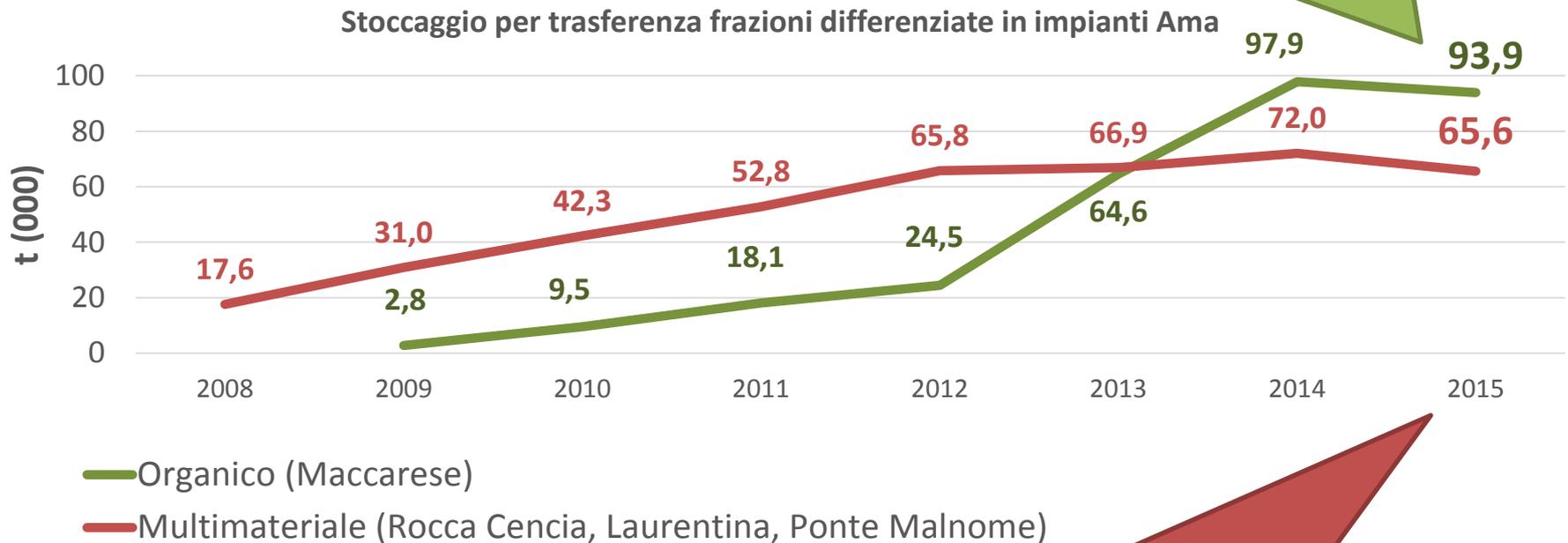
**Trattamento Ama 6%**

**VALORIZZAZIONE MULTIMATERIALE LAURENTINA e ROCCA CENCIA**

- Rocca Cencia ha funzionato a regime solo per tre anni; dal 2010 funziona esclusivamente come centro di **TRASFERENZA**
- **AUMENTO SCARTI**: dal **24%** (2010) al **42%** (2015), destinati al TMB di Rocca Cencia

# Insufficienza degli impianti di valorizzazione della raccolta differenziata: il volume trasferito ad impianti terzi

Spedizione fuori Regione: impianti di compostaggio in Veneto, Friuli Venezia Giulia e Emilia Romagna



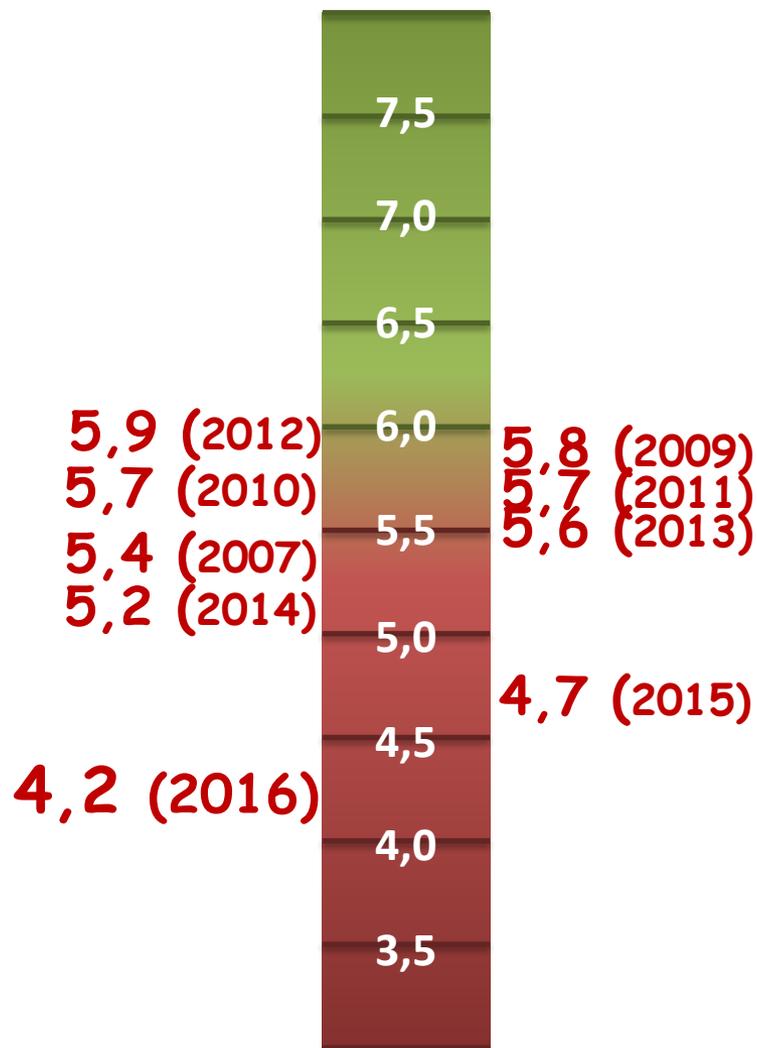
Il multimateriale non trattato da Ama è quasi quadruplicato nel periodo, con costi aggiuntivi di spedizione ad altri impianti nel Lazio e mancati ricavi da valorizzazione materiali

# Sostenibilità ambientale ed economica della raccolta differenziata

1. a Roma **la differenziata aumenta**, ma...
2. ... **aumentano le percentuali di scarti** che vengono inviati nuovamente al circuito indifferenziato e soprattutto ...
3. ... **aumentano le quantità di frazioni differenziate trasferite a terzi** per il trattamento e la valorizzazione
4. per la **SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE** è necessario che la differenziata sia di buona qualità: riciclabile e quindi **EFFETTIVAMENTE** riciclata
5. per la **SOSTENIBILITÀ ECONOMICA** è necessario massimizzare i ricavi da raccolta differenziata e destinarli a riduzione della tariffa, incentivando in tal modo i cittadini a migliorare la qualità della separazione



# Qualità percepita ed erogata della raccolta dei rifiuti



Il voto dei romani  
sulla raccolta dei rifiuti  
peggiora...

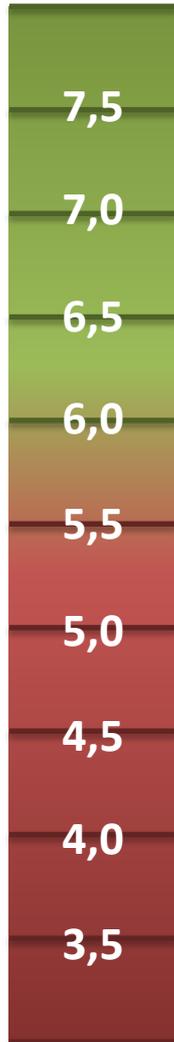
# Qualità percepita ed erogata della raccolta dei rifiuti

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO?

Il voto dei romani sulla raccolta dei rifiuti peggiora...

I MONITORAGGI NON VENGONO ESEGUITI DA QUASI 2 ANNI  
Sono sospesi dal primo bimestre 2015

Non sono ripartiti perché dopo l'approvazione del nuovo contratto non è stato nominato l'Organismo di controllo

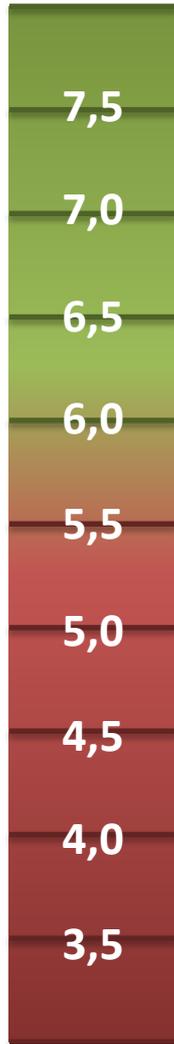


**4,2 (2016)**

# Qualità percepita ed erogata della raccolta dei rifiuti

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

**FRUIBILITÀ** (disponibilità di spazio residuo nei cassonetti)  
Obiettivo almeno sufficiente:



**4,2 (2016)**



**86%**

**Rispettato quasi sempre (escluso 2012)**



**90%**

**Rispettato solo nel 2007 e parte 2009**



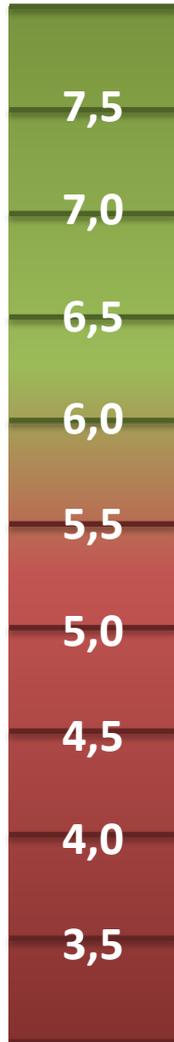
**90%**

**Rispettato quasi sempre (escluso 2010)**

# Qualità percepita ed erogata della raccolta dei rifiuti

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

DECORO E FUNZIONALITÀ  
Obiettivo almeno sufficiente:



**4,2 (2016)**



**80%**  
**Non**  
**rispettato dal**  
**2007**



**85%**  
**MAI**  
**RISPETTATO**



**85%**  
**MAI**  
**RISPETTATO**

# Qualità percepita ed erogata della raccolta dei rifiuti

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

Il nuovo contratto prevede monitoraggi anche per l'umido e per il vetro monomateriale, fino a adesso mai attuati



MA NON È PREVISTO ALCUN MONITORAGGIO PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA

4,2 (2016)



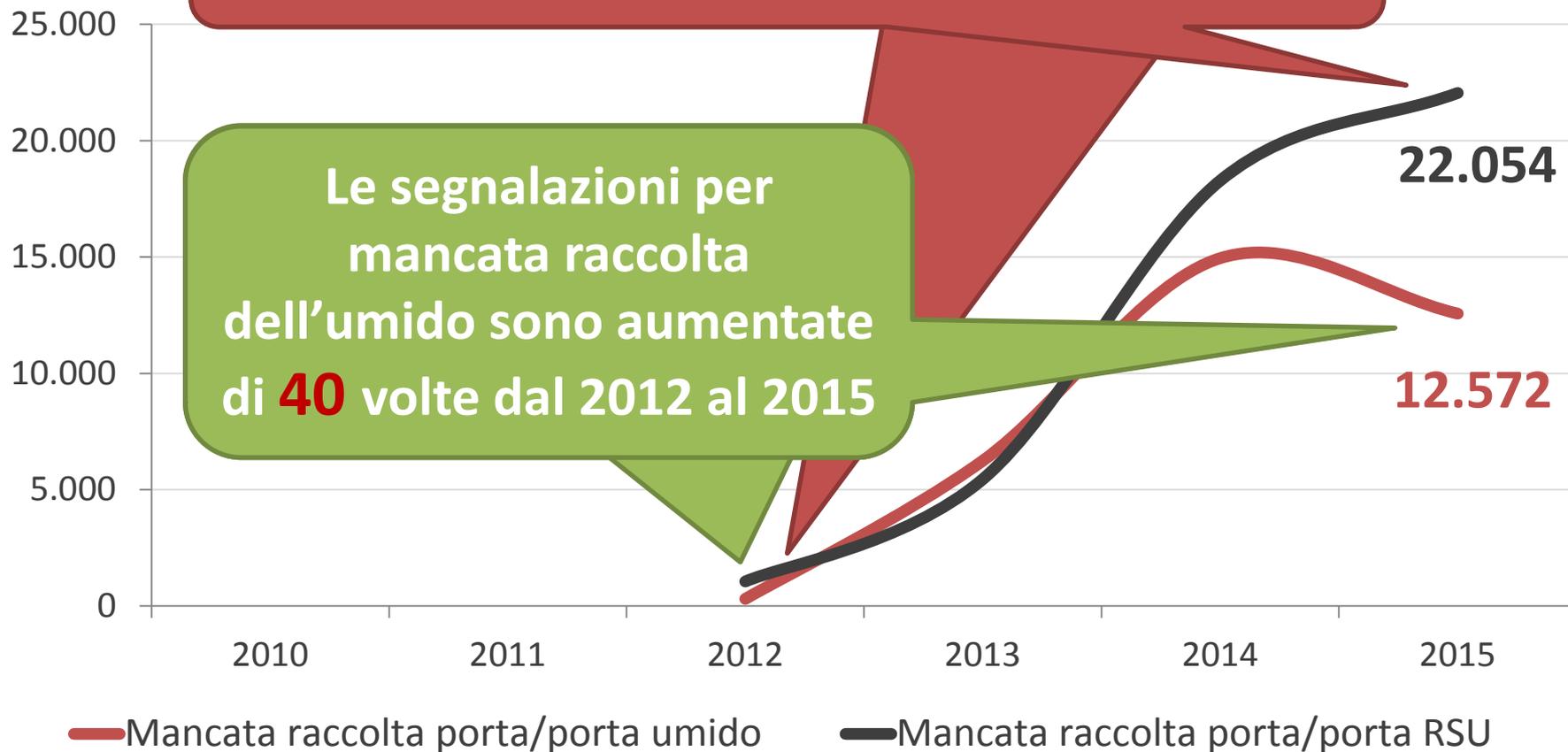
EPPURE...



# Reclami raccolta porta a porta

Le segnalazioni per mancata raccolta dell'indifferenziato sono aumentate di **18** volte

Le segnalazioni per mancata raccolta dell'umido sono aumentate di **40** volte dal 2012 al 2015

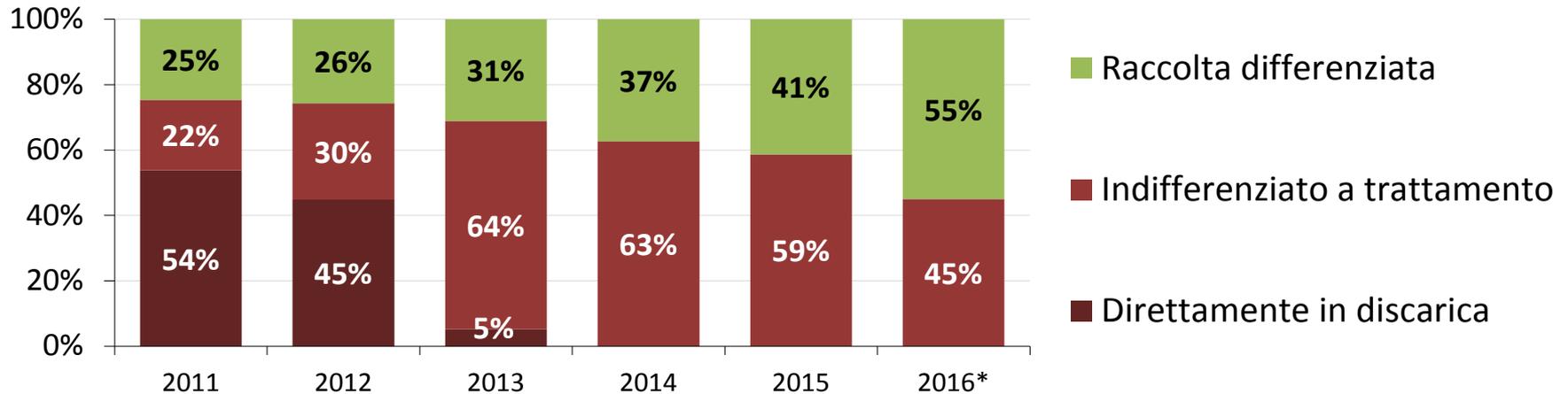


# Principali aspetti del servizio

- Nuovo contratto di servizio
- Costi e tariffe
- Raccolta differenziata, valorizzazione e riciclo
- Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti
- Pulizia delle strade, soddisfazione dei cittadini



# Prima destinazione e trattamento dei rifiuti indifferenziati raccolti a Roma



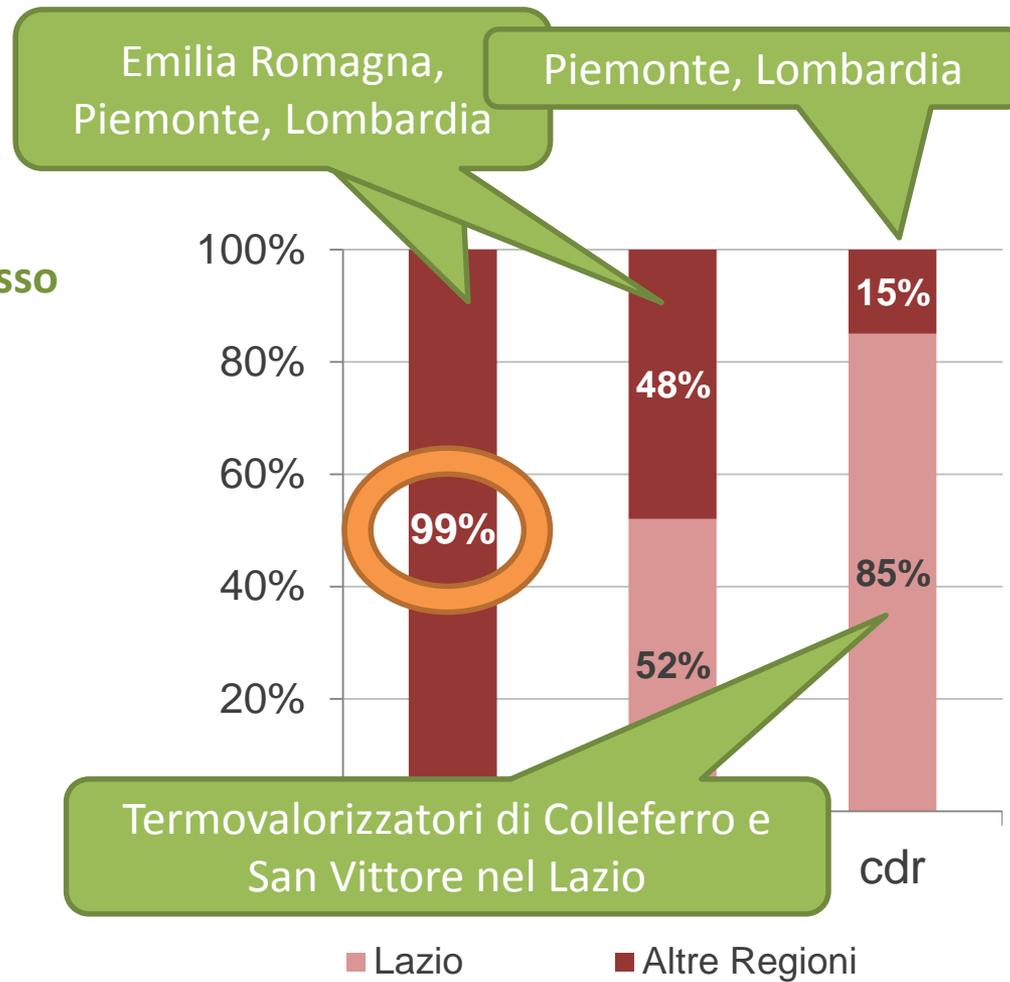
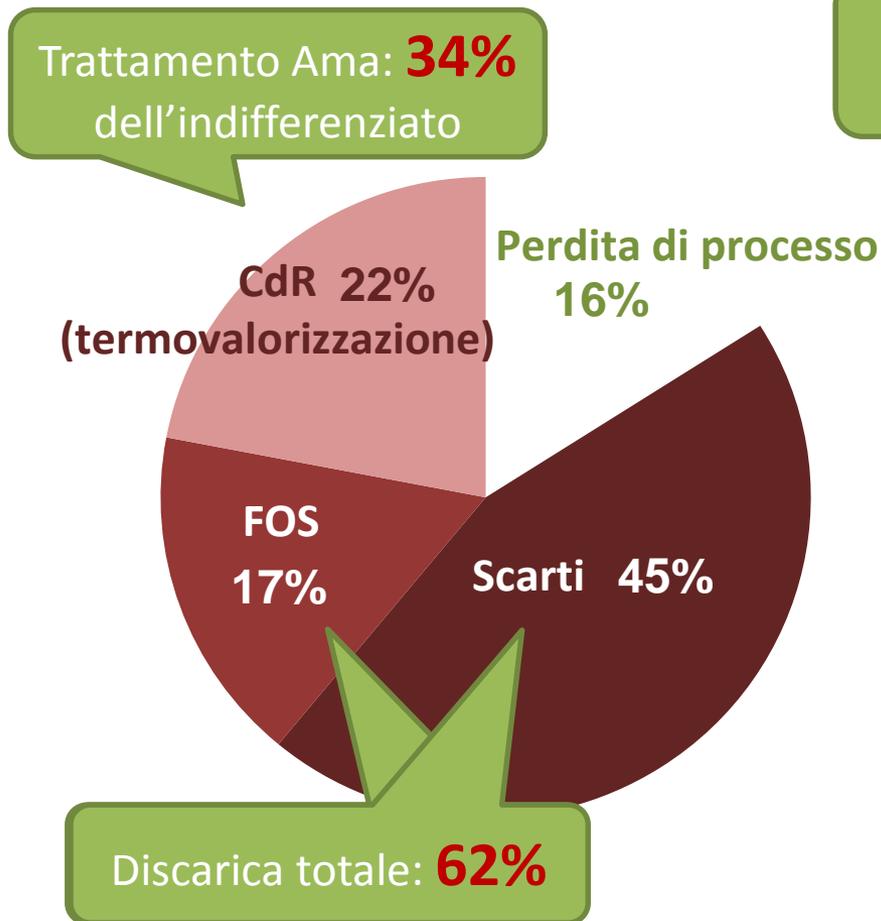
Dopo il 2013 (chiusura di Malagrotta) Roma non invia più rifiuti in discarica senza trattamento, ma...

... Ama tratta solo un terzo dell'indifferenziato e...

**... i residui vengono spediti per essere smaltiti**

**nelle discariche dell'Emilia Romagna, della Lombardia e del Piemonte con elevati costi di trasporto e con pesanti emissioni inquinanti**

# Impianti Ama: output di trattamento meccanico biologico (TMB) e destinazione indifferenziati (2015)

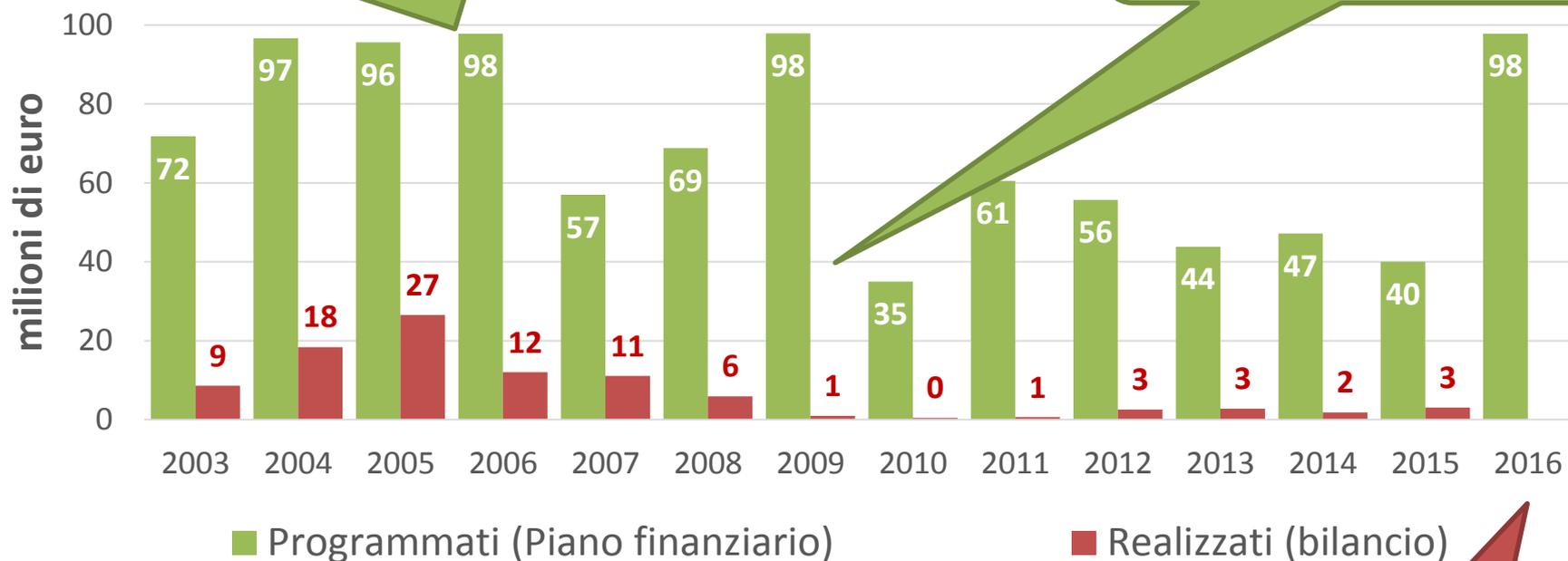


**ELEVATA DIPENDENZA DALLE ESPORTAZIONI PER LA DESTINAZIONE DELL'INDIFFERENZIATO TRATTATO DA AMA**

# Investimenti in impianti programmati e realizzati

Ogni anno viene programmato e finanziato in tariffa un volume consistente di investimenti in impianti

L'importo previsto è calato dopo il 2009, ma non è mai sceso sotto ai 35 milioni



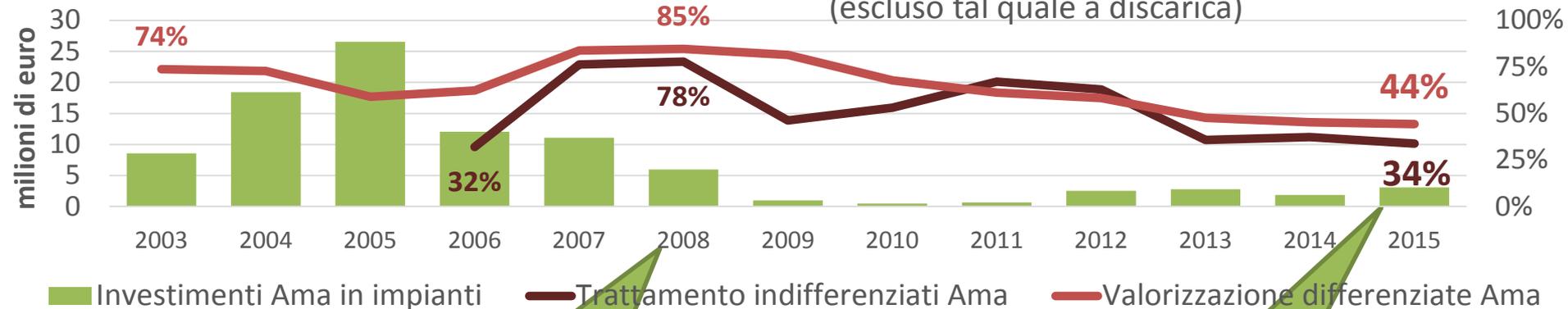
Gli investimenti realizzati, però, non hanno mai rispettato la programmazione e sono stati praticamente azzerati dal 2009

Quanto sarà stato realizzato dei 98 milioni di investimenti in impianti programmati per il 2016?

# Investimenti in impianti, trattamento Ama, costi e ricavi unitari

## INVESTIMENTI IN IMPIANTI E PERCENTUALI DI TRATTAMENTO AMA

(escluso tal quale a discarica)



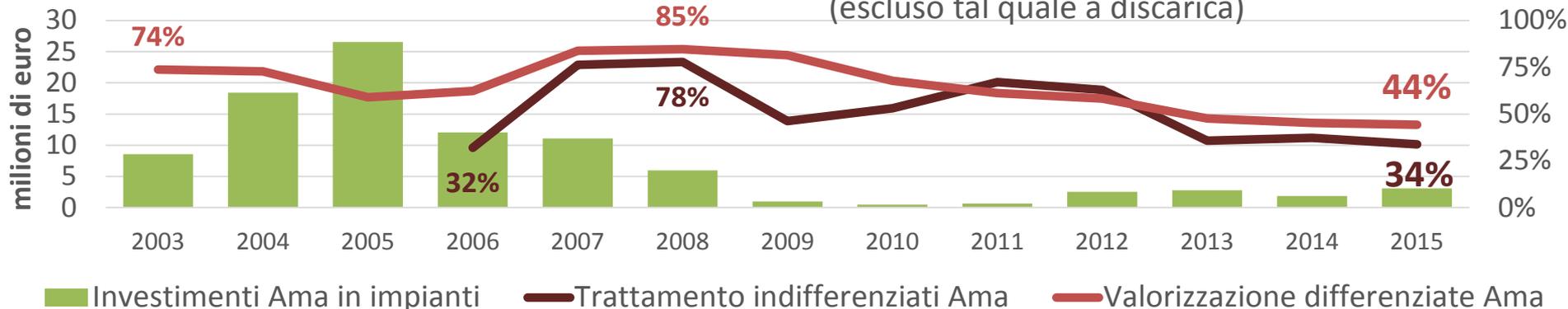
Dopo il 2008 Ama non ha più investito in impiantistica

La percentuale Ama sia del trattamento degli indifferenziati, sia della valorizzazione delle differenziate dal 2008 diminuisce, toccando un minimo nel 2015

# Investimenti in impianti, trattamento Ama, costi e ricavi unitari

## INVESTIMENTI IN IMPIANTI E PERCENTUALI DI TRATTAMENTO AMA

(escluso tal quale a discarica)



## DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO ...



# Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti

1. Dal 2008 Roma non investe più in impianti
2. Gli impianti Ama di trattamento dell'indifferenziato riescono a coprire un terzo del fabbisogno attuale e i materiali da destinare alla discarica sono oltre il 60% dell'immesso
3. Gli impianti per il trattamento e la valorizzazione delle differenziate sono ancora più sottodimensionati (trattano l'8% dell'organico e il 6% del multimateriale leggero)
4. Tutti i residui, parte del CDR e quasi tutto l'organico vengono spediti e smaltiti/termovalorizzati/trattati al nord
5. Roma ha bisogno di un progetto realistico per l'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti che tenga conto degli obiettivi e dei flussi di produzione e raccolta, nonché del fabbisogno di trattamento, riciclo, recupero e smaltimento

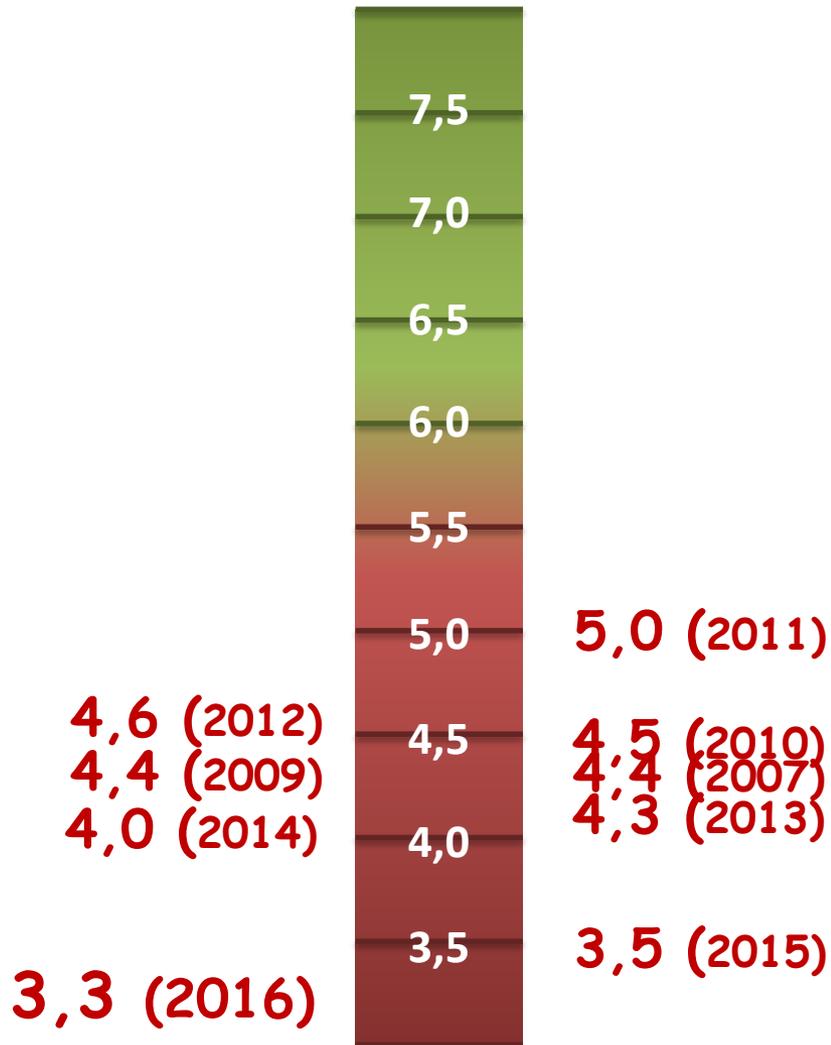


# Principali aspetti del servizio

- Nuovo contratto di servizio
- Costi e tariffe
- Raccolta differenziata, valorizzazione e riciclo
- Impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti
- Pulizia delle strade, soddisfazione dei cittadini



# Qualità percepita ed erogata della pulizia



**Il voto dei romani  
sulla pulizia delle strade  
è migliorato fino al 2011  
ma ultimamente è  
peggiorato sensibilmente...**

# Qualità percepita ed erogata della pulizia

COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

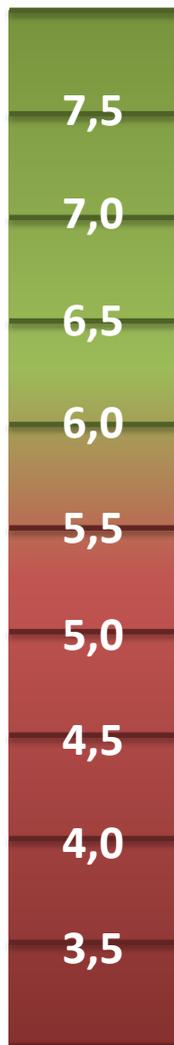
I MONITORAGGI NON VENGONO ESEGUITI DA QUASI **2 ANNI**

**PULIZIA DELLE STRADE**

**OBIETTIVO** (strade almeno sufficientemente pulite):

Rispettato in 11  
monitoraggi su 33

**90%**



**3,3 (2016)**

# Qualità percepita ed erogata della pulizia

COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

**PULIZIA DELLE AREE CIRCOSTANTI I CASSONETTI**

**OBIETTIVO (aree almeno sufficientemente pulite):**

Rispettato in 6  
monitoraggi su 33 **85%**



**3,3 (2016)**



# Qualità percepita ed erogata della pulizia

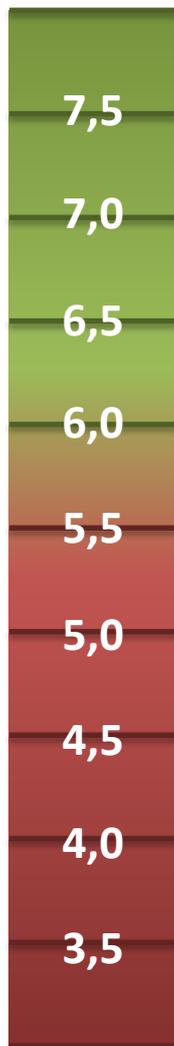
COSA EMERGE DAI MONITORAGGI TRIMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

**FRUIBILITÀ E DECORO DEI CESTINI STRADALI**

**OBIETTIVO (fruibilità e decoro almeno sufficienti):**

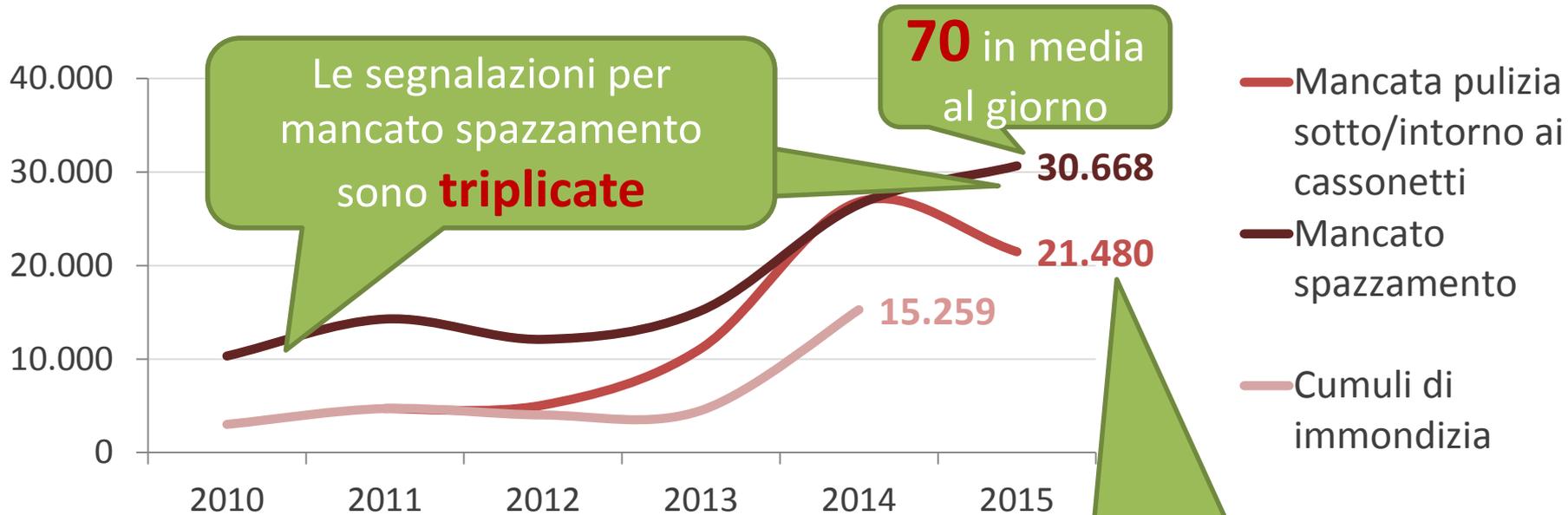
**Rispettato in 3  
monitoraggi su 33**

**92%**



**3,3 (2016)**

# Reclami per disservizi e scarsa pulizia



Arete intorno ai cassonetti  
**50** in media al giorno



# La pulizia deve diventare una priorità per Ama

## Ma ancora una volta ricordiamo che...

Da un lato

- La città è sporca anche perché viene sporcata
- Basterebbe fare tutti solo un po' più di attenzione per rispettare Roma come merita

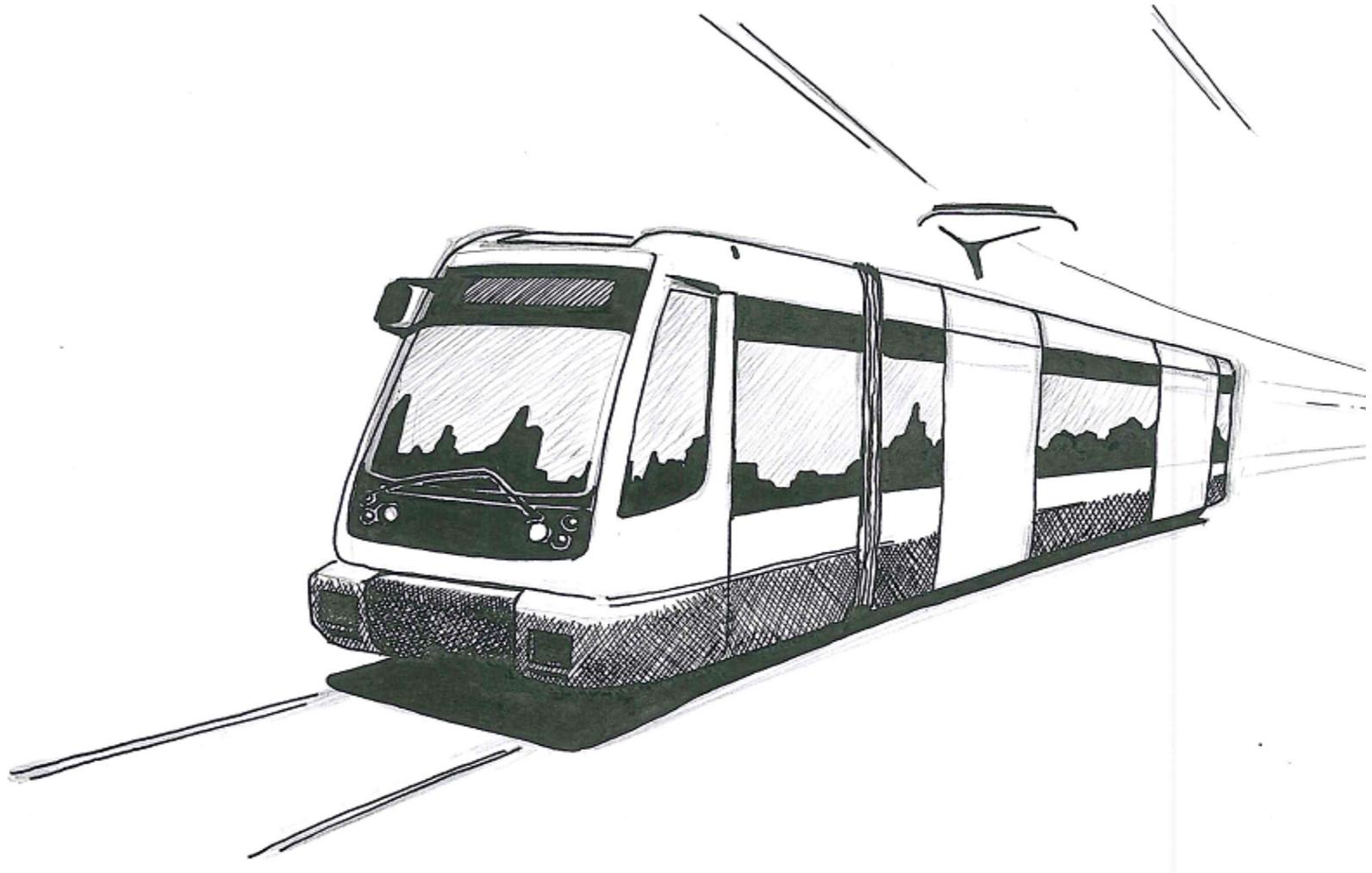
Dall'altro lato

- L'Amministrazione in TUTTE LE SUE FUNZIONI dovrebbe porre il decoro della città fra le priorità assolute
- I marciapiede rappezzati, le buche, le recinzioni di plastica arancioni abbandonate e dimenticate danno ai romani e ai turisti l'impressione che una cartaccia in più o in meno non fa la differenza

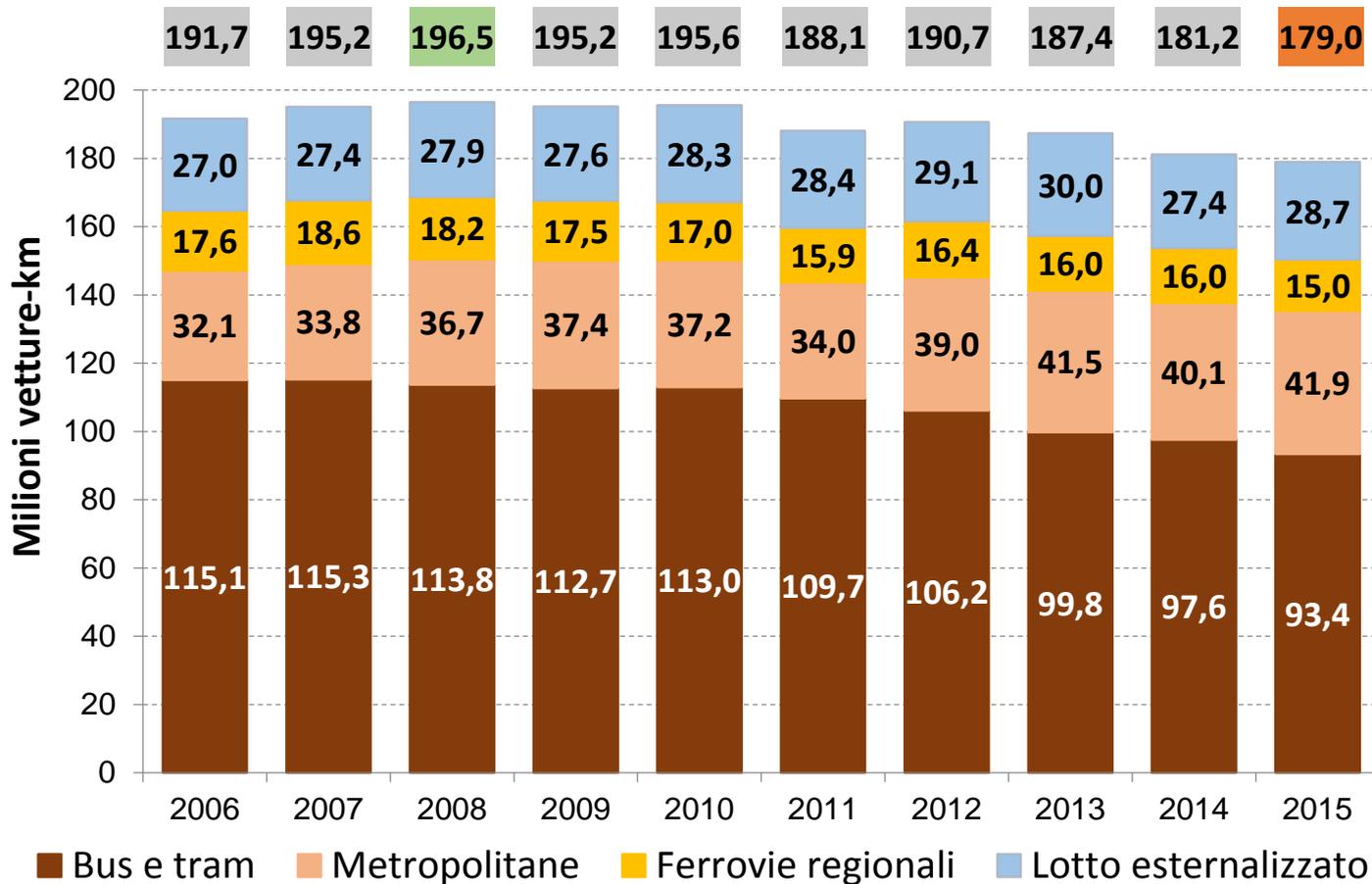


# Trasporto pubblico locale

Cosa è successo negli ultimi dieci anni?



# L'offerta di TPL

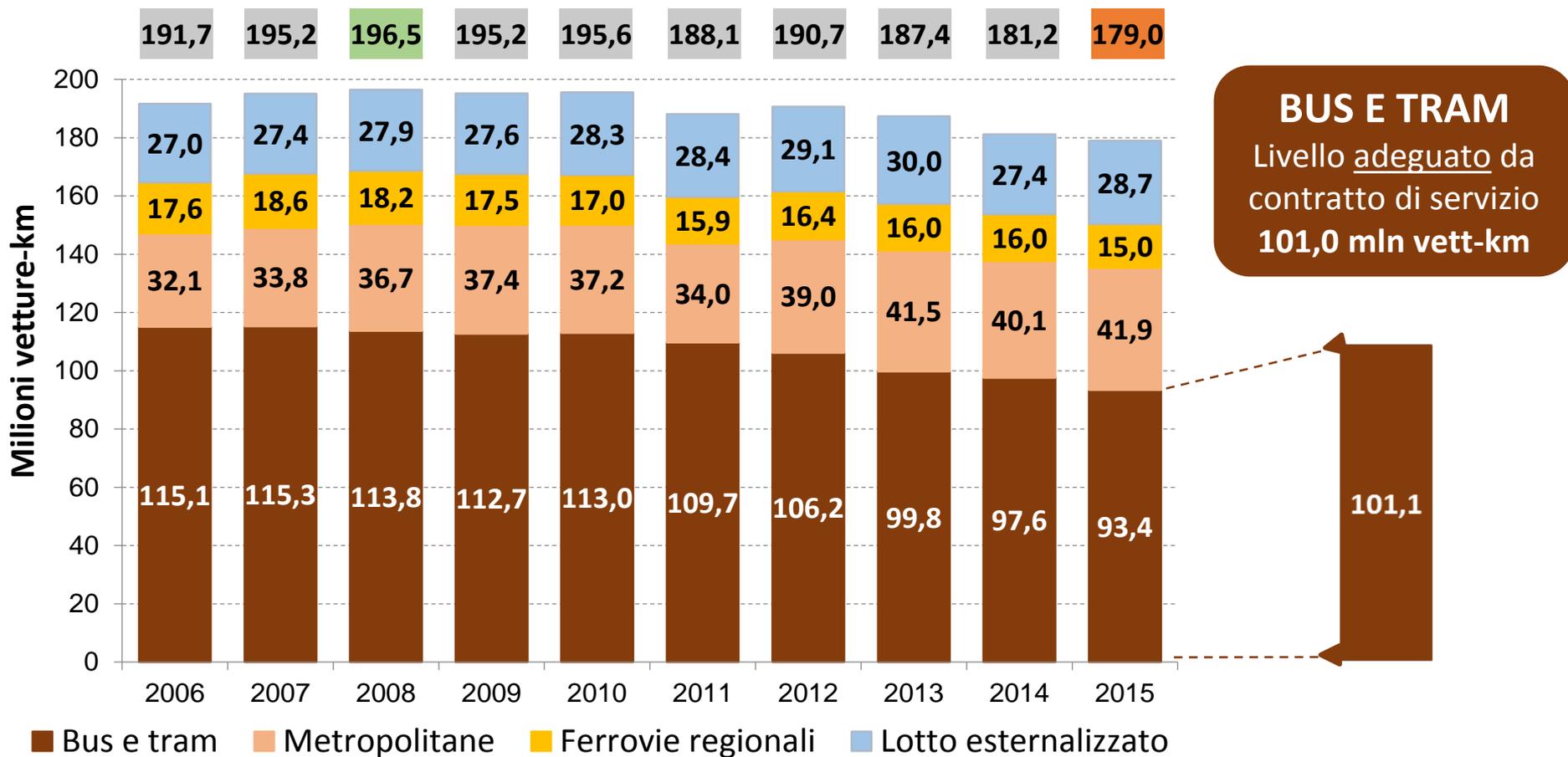


Dal 2006 al 2015 l'offerta complessiva di trasporto pubblico locale è diminuita di **13 milioni** di vetture-km



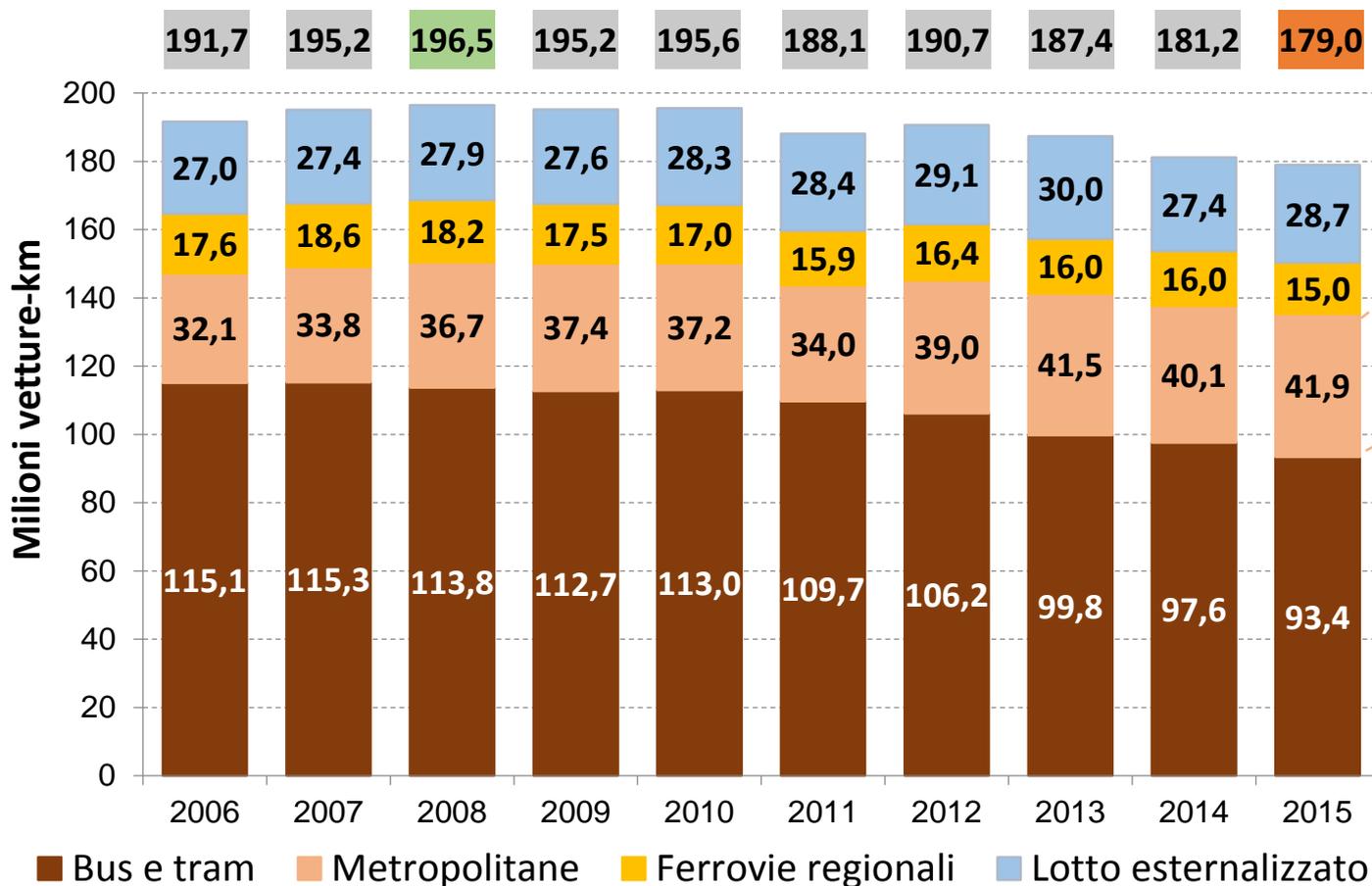
**13 milioni di chilometri corrispondono a una distanza che è più di 320 volte il giro della Terra!**

# L'offerta di TPL



Per i **bus e tram** nel 2015 **non** è stato raggiunto il livello adeguato di offerta stabilito nel nuovo contratto di servizio

# L'offerta di TPL

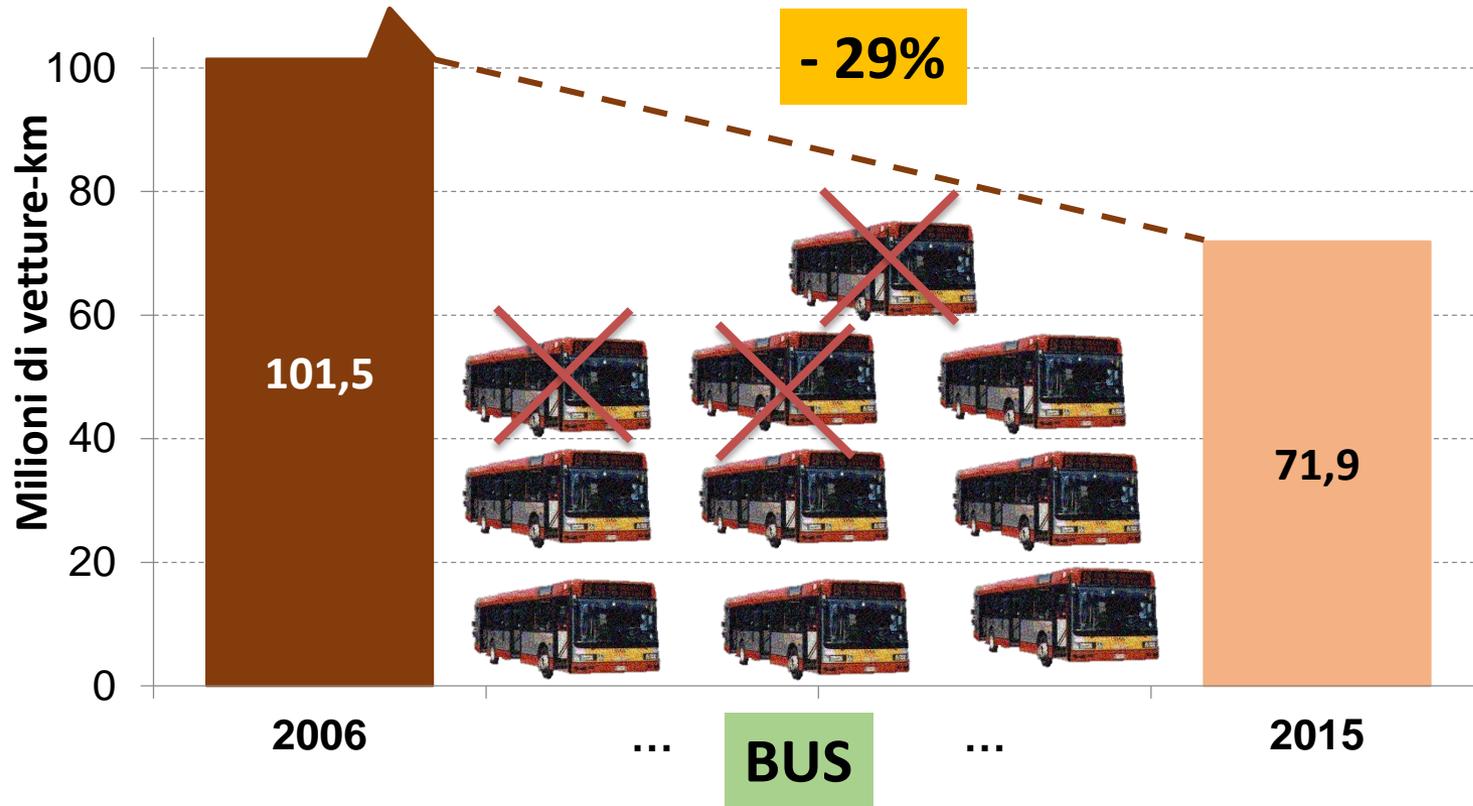


**METROPOLITANA**  
 Livello adeguato da  
 contratto di servizio  
**50,3 mln vett-km**

50,3

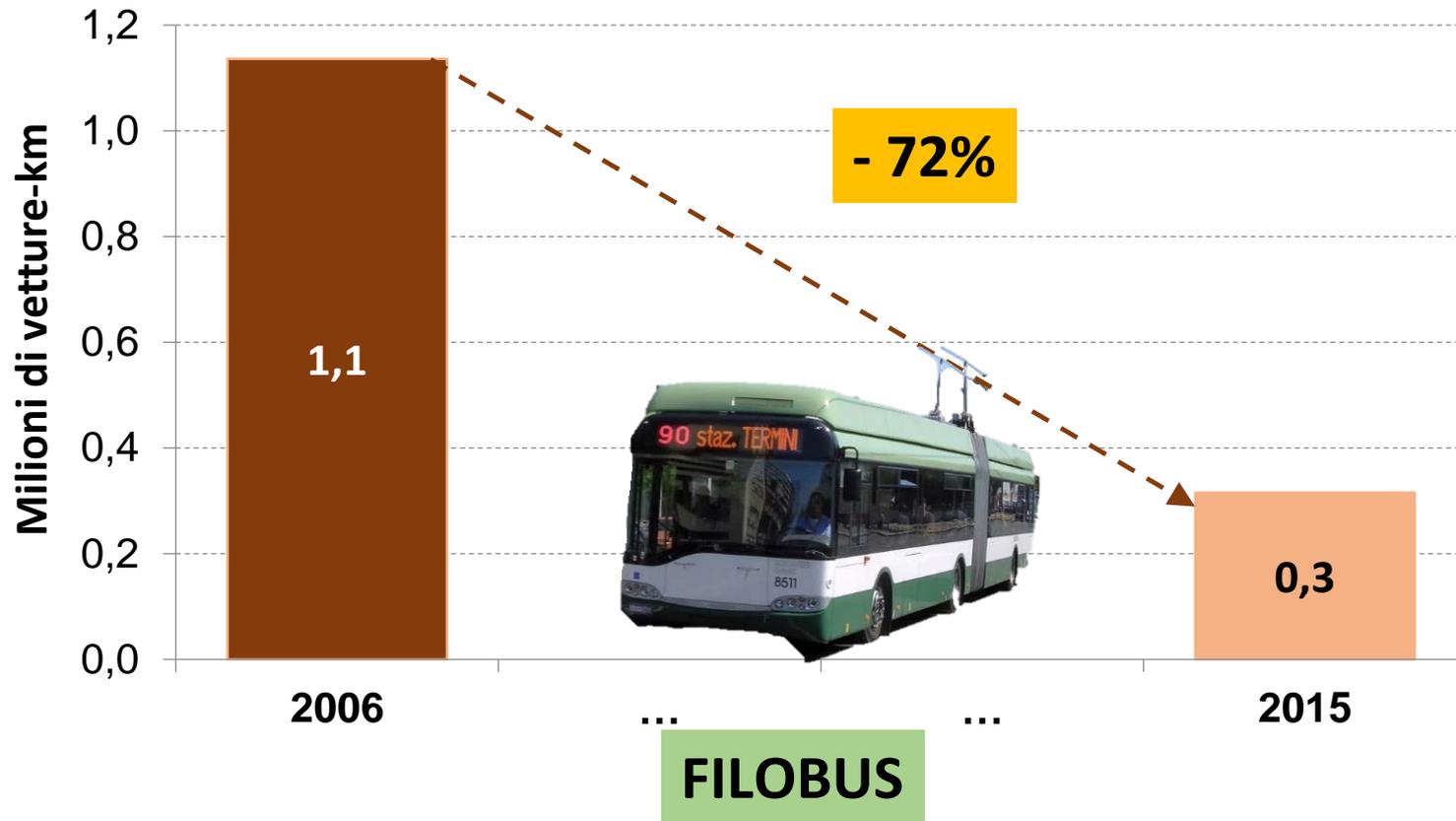
Per la **metropolitana** nel 2015 **non** è stato raggiunto il livello adeguato di offerta stabilito nel nuovo contratto di servizio

# L'offerta di TPL: bus a gasolio



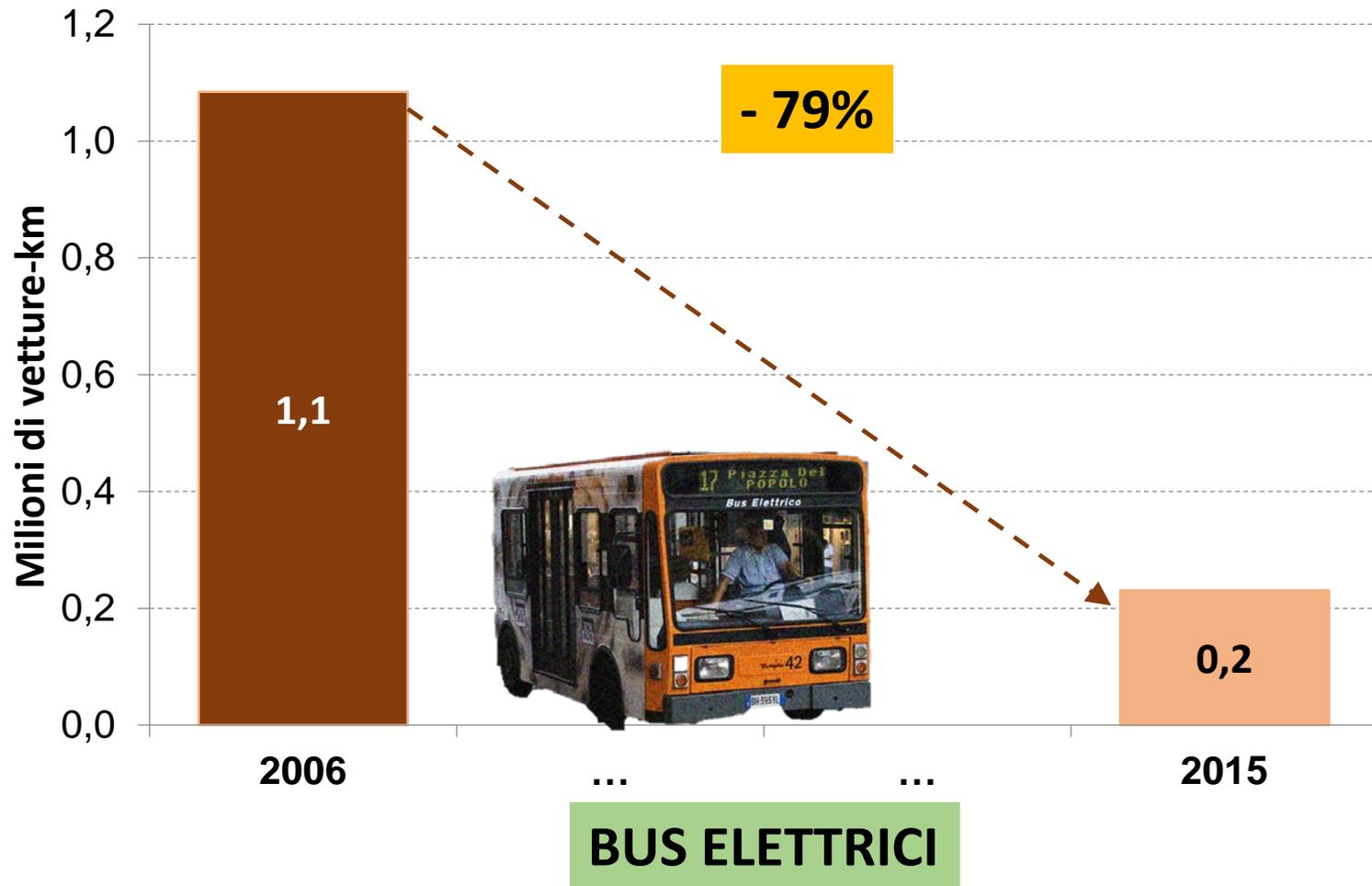
In dieci anni **quasi 30 milioni di vetture-km in meno** per i **bus a gasolio**

# L'offerta di TPL ecosostenibile



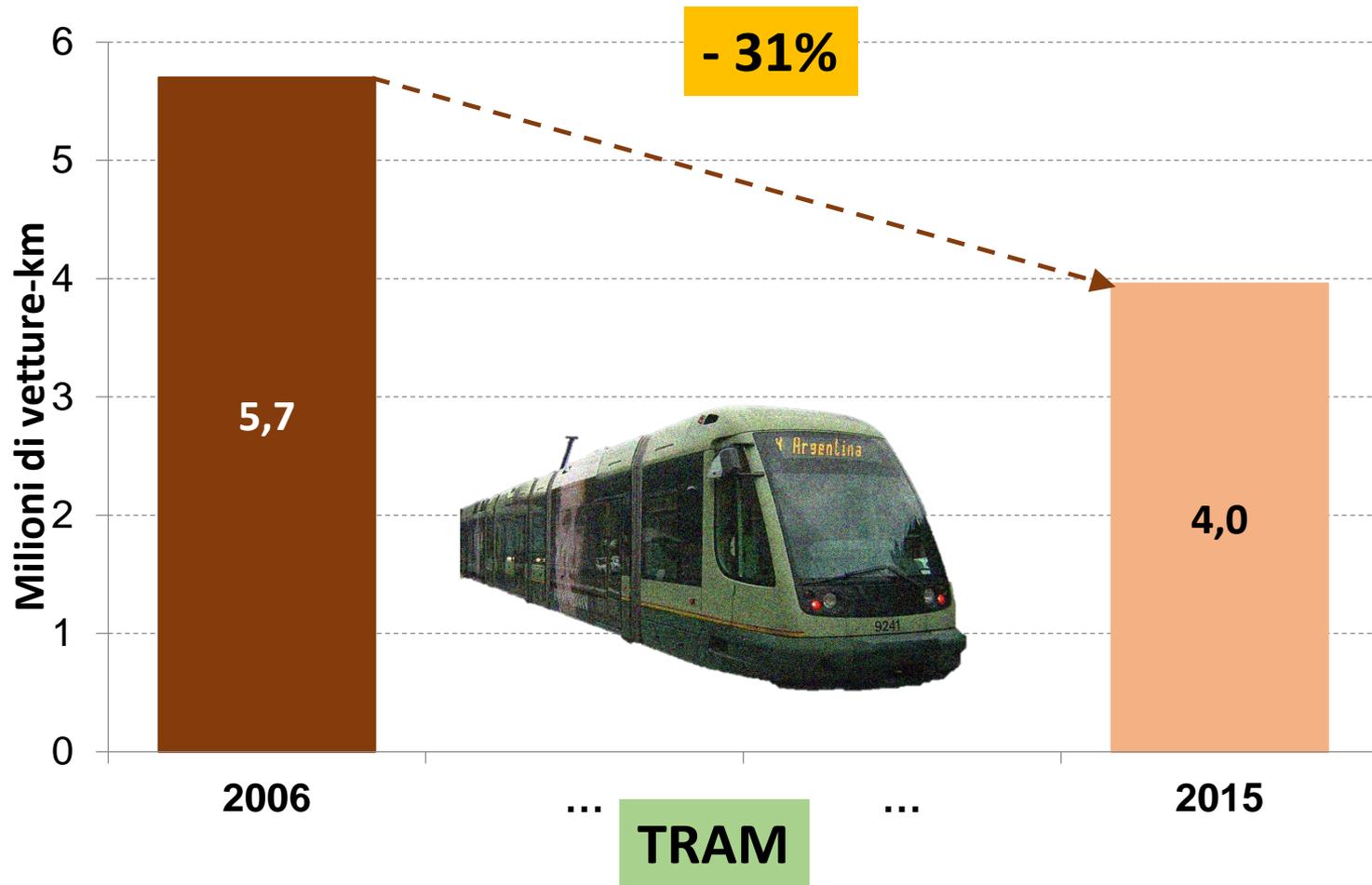
Dal 2006 al 2015 è stata quasi annullata l'offerta di filobus

# L'offerta di TPL ecosostenibile



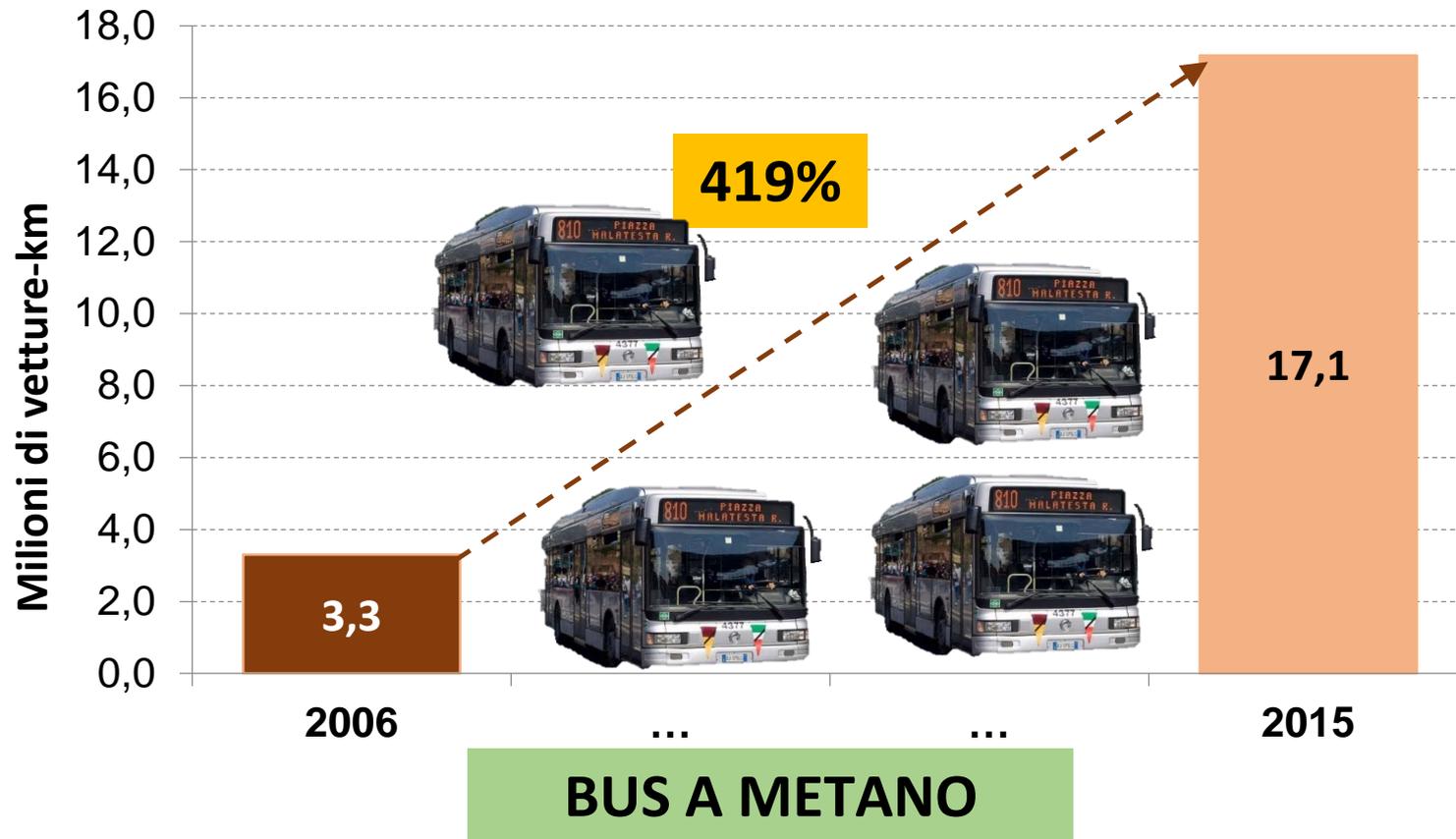
In dieci anni ridotta dell'80% l'offerta di bus elettrici

# L'offerta di TPL ecosostenibile



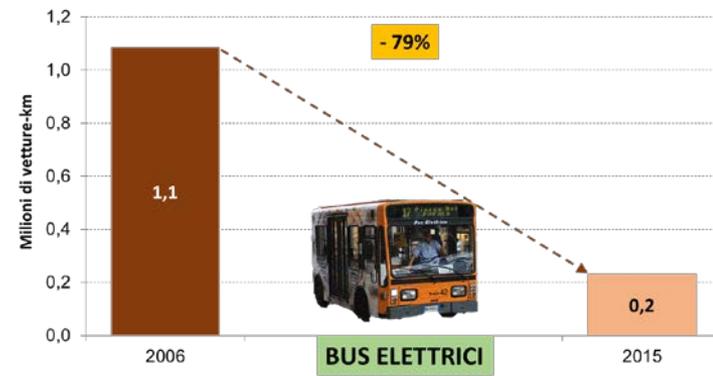
Dal 2006 al 2015 l'offerta tranviaria è **calata** del **30%**

# L'offerta di TPL ecosostenibile



L'offerta di bus a metano è invece quadruplicata

# L'offerta di superficie

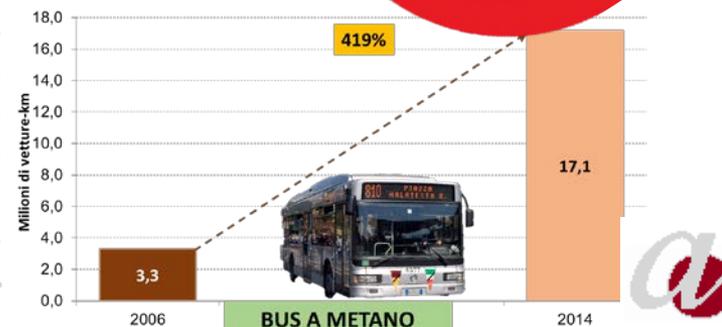
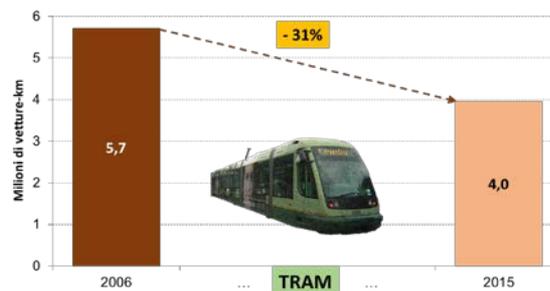
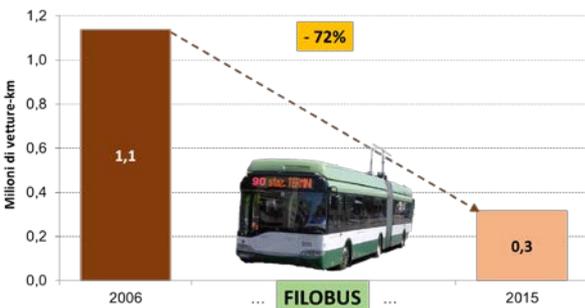


In 10 anni l'offerta di superficie è **diminuita** di **22 milioni** di vetture-km

Pari quasi all'offerta su gomma del Comune di Genova

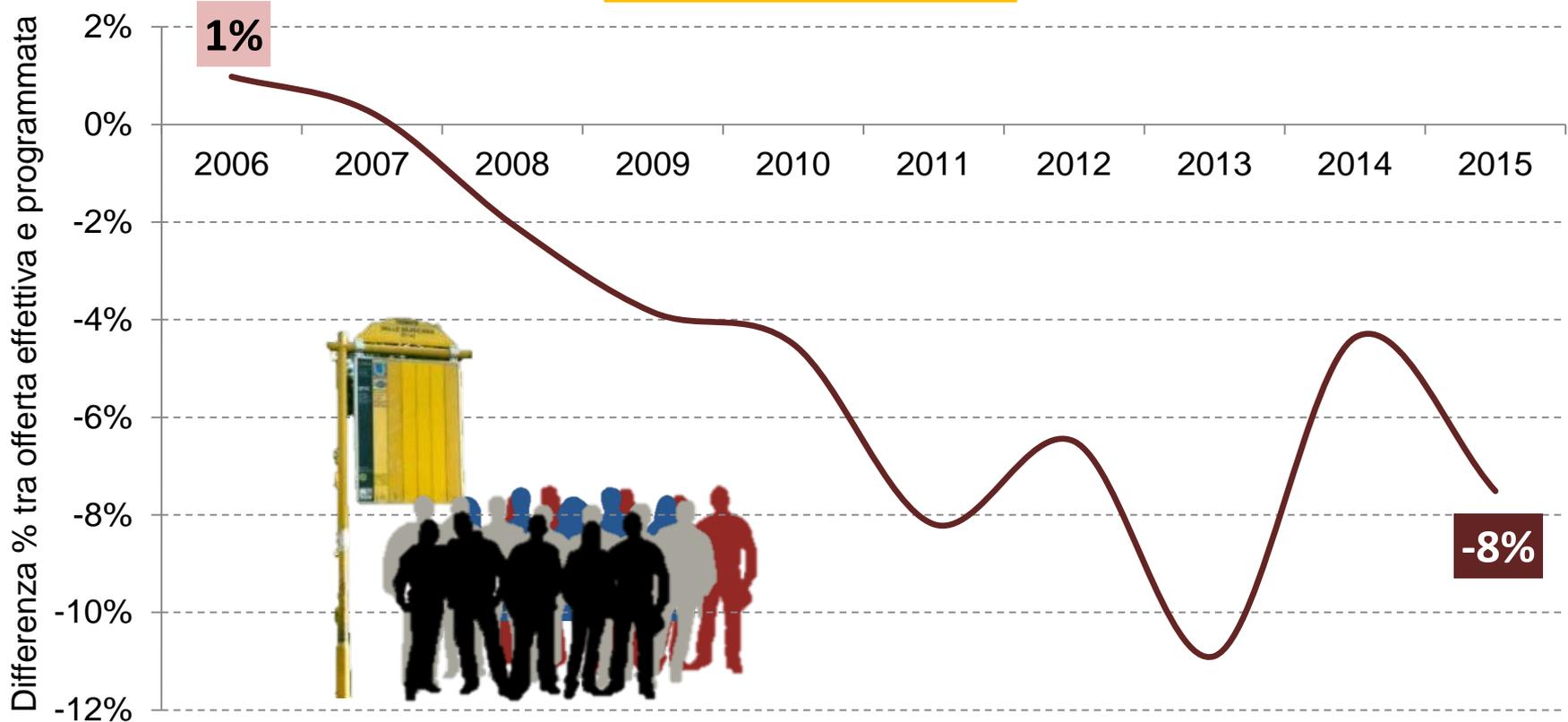


Comune di Genova



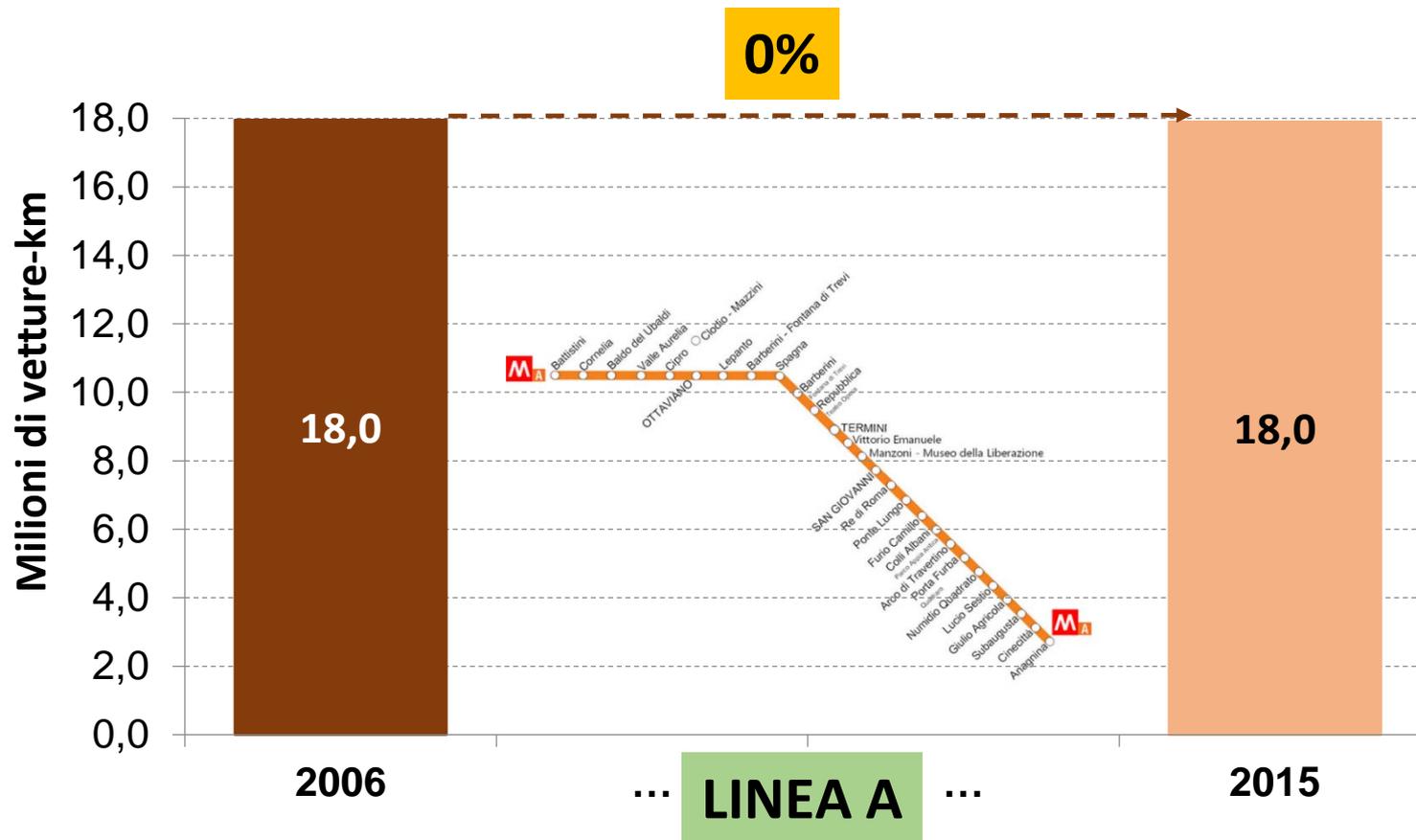
# L'offerta effettiva e programmata

## BUS E TRAM



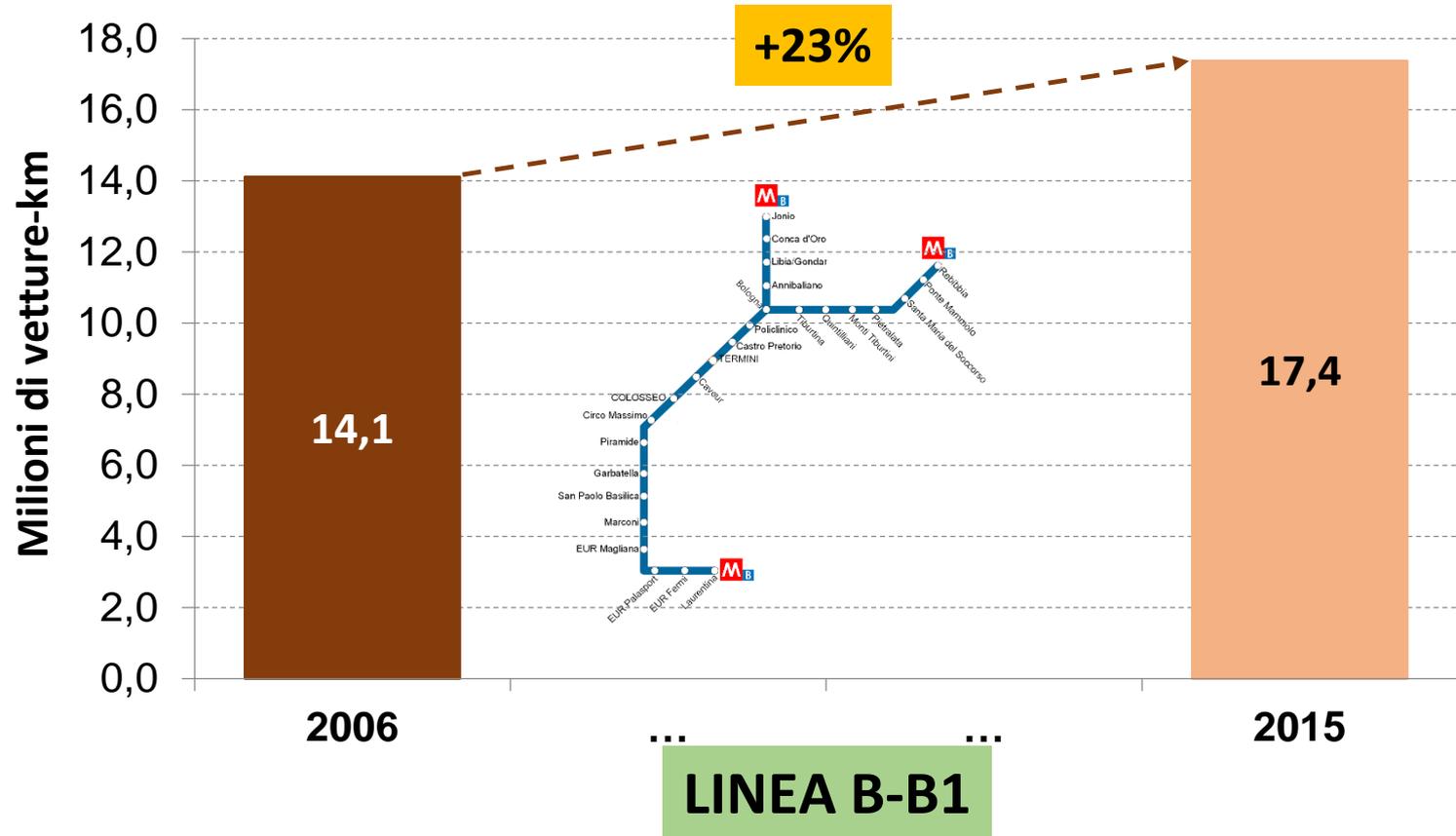
Inoltre la programmazione del trasporto di superficie (bus e tram)  
**non è mai stata rispettata**

# L'offerta di metropolitana



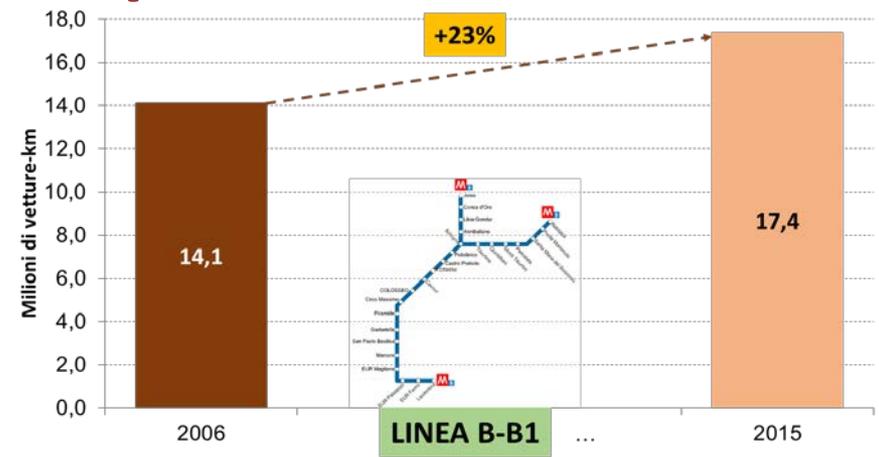
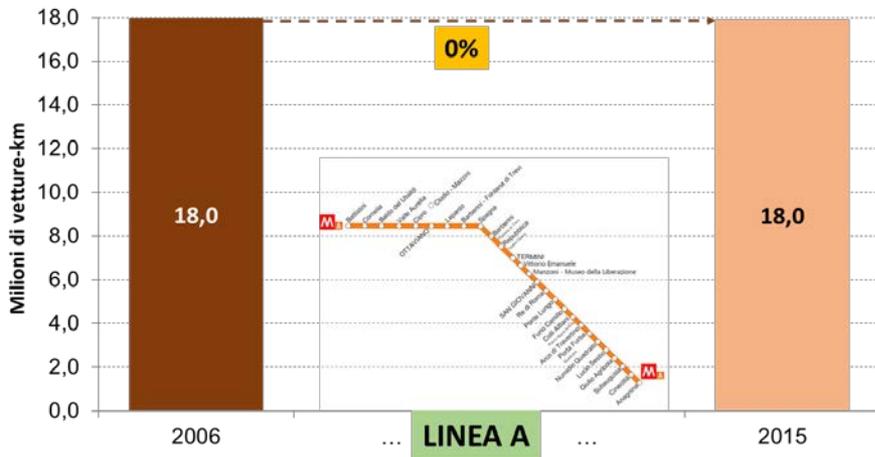
L'offerta della **Linea A** è rimasta sostanzialmente **identica**

# L'offerta di metropolitana



Mentre la **Linea B** aumenta del **23%** per l'apertura della diramazione **B1**

# L'offerta di metropolitana



**614 milioni** di posti-km  
in **più** dal 2012



**1,8 miliardi** di posti-km  
in **meno** dal 2012

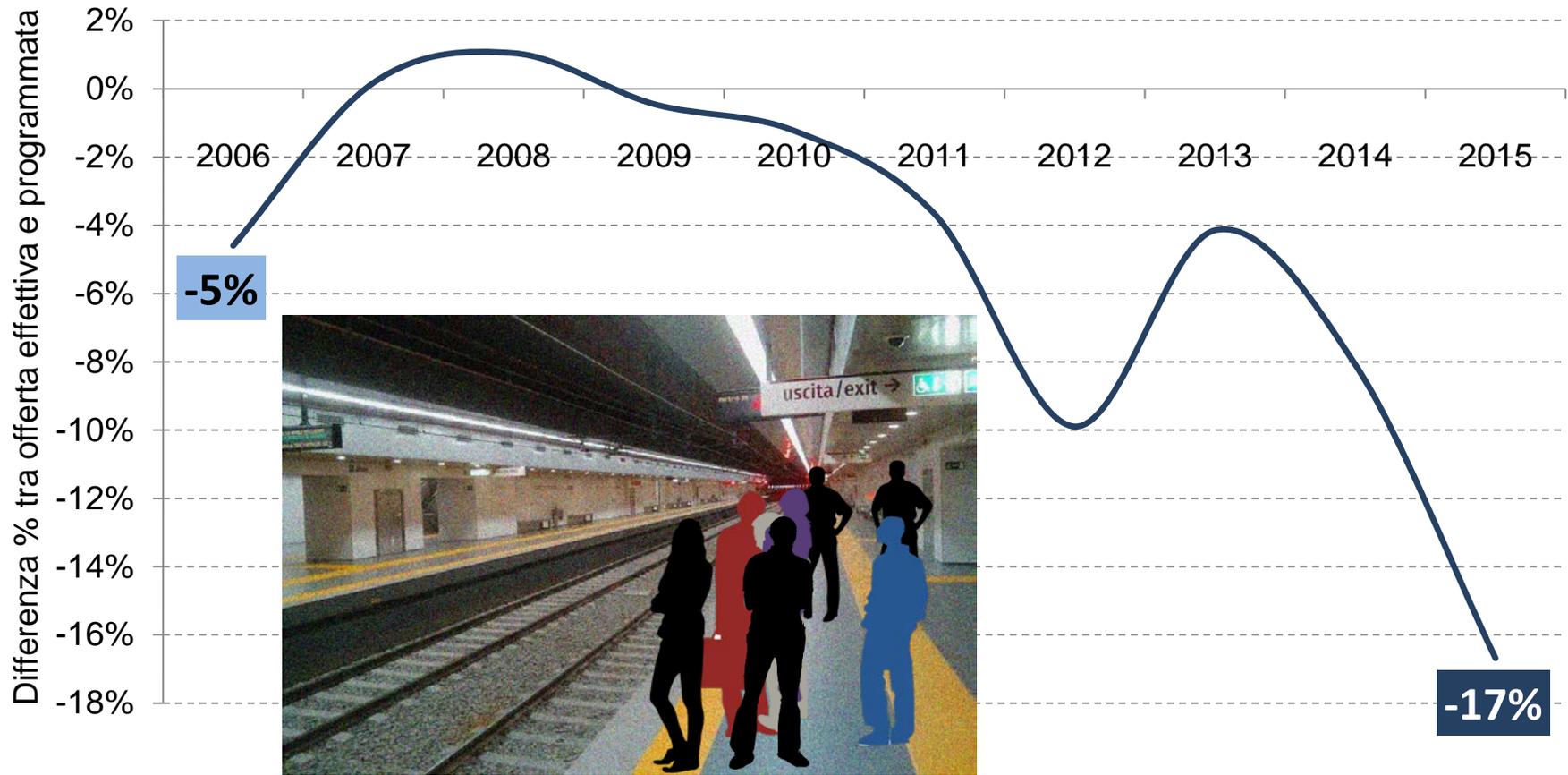
L'offerta di metropolitana cresce di **10 milioni** di vetture-km (anche grazie alla Linea C) ma **non compensa** gli effetti della razionalizzazione del trasporto di superficie





# L'offerta effettiva e programmata

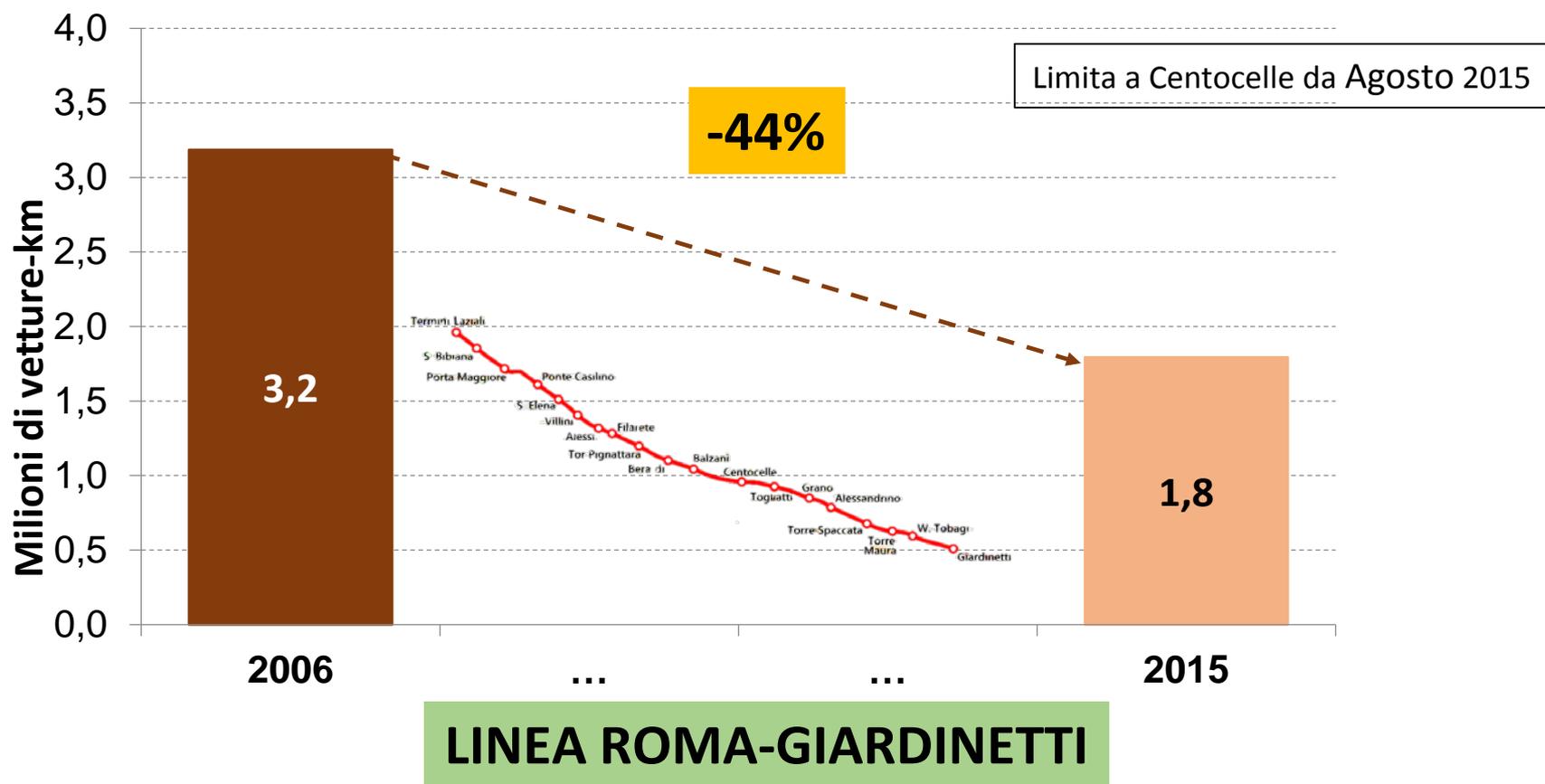
## METROPOLITANE



Inoltre la programmazione del trasporto metropolitano **non** è stata quasi **mai** stata rispettata e nel **2015** ha registrato uno scarto del **-17%**



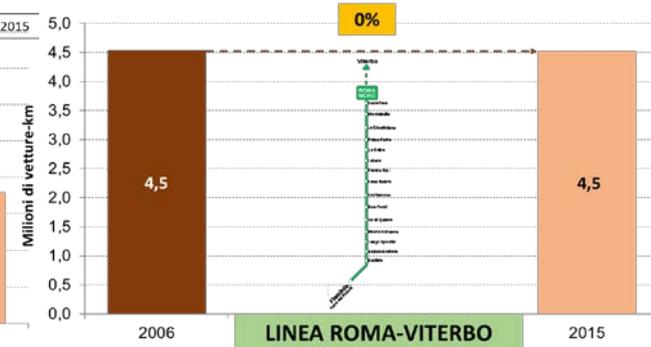
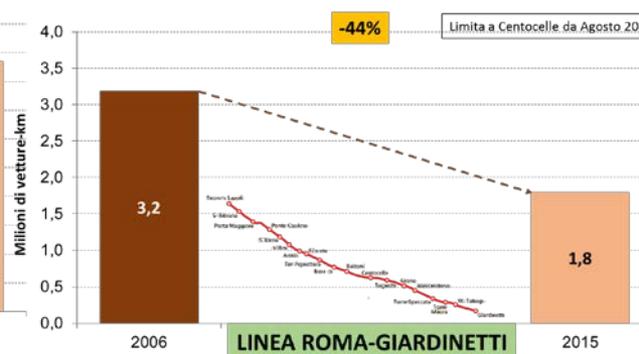
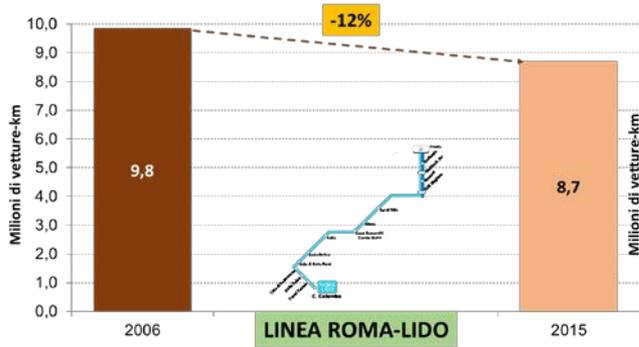
# L'offerta di ferrovie regionali



La Linea Roma-Giardinetti ha quasi **dimezzato** l'offerta dal 2006 al 2015



# L'offerta di ferrovie regionali



**342 milioni** di posti-km  
in **meno** dal 2006



**135 milioni** di posti-km  
in **meno** dal 2006

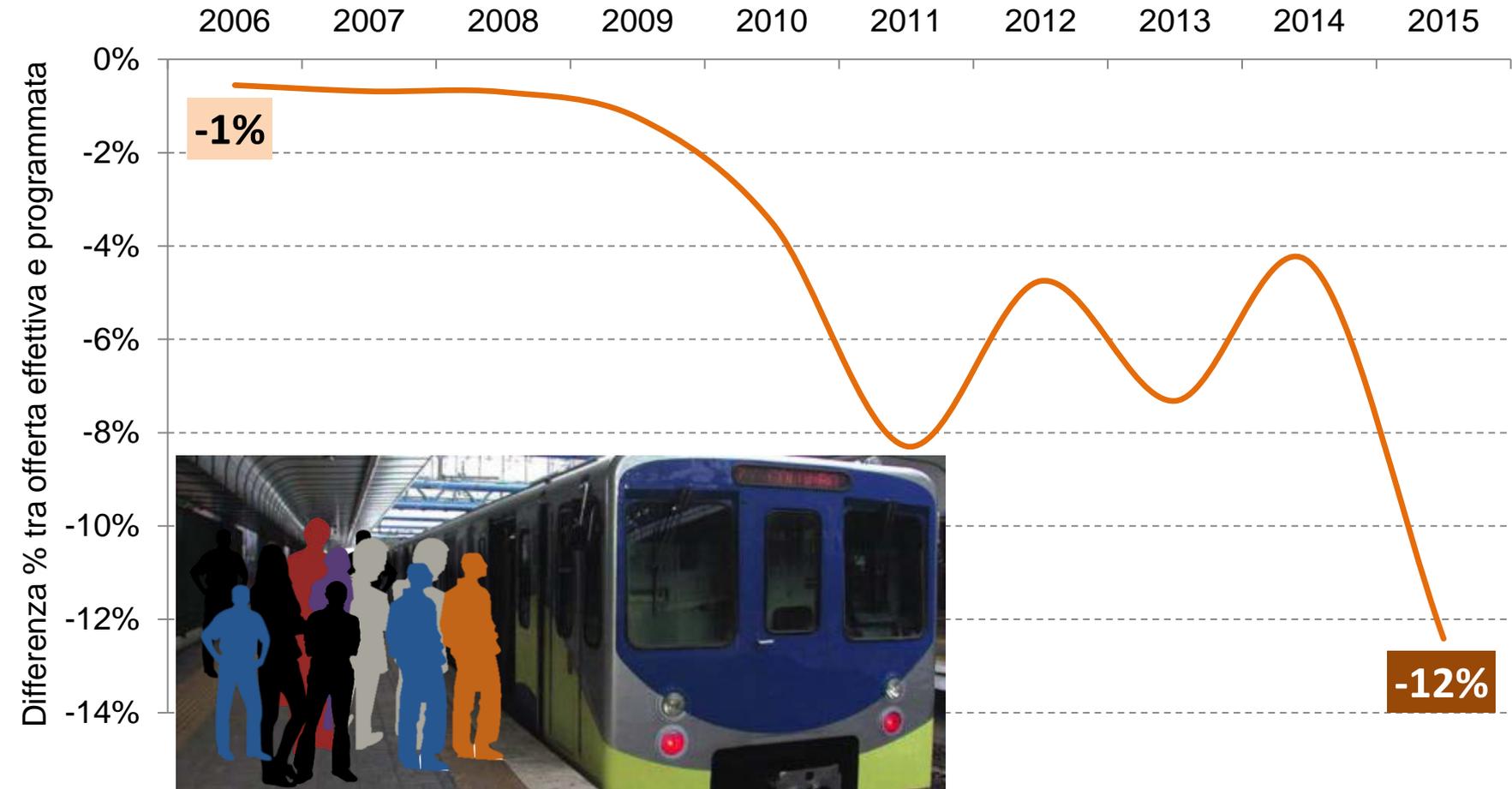


**7 milioni** di posti-km  
in **meno** dal 2006

In dieci anni l'offerta delle ferrovie regionali è **diminuita** complessivamente del **14%** perdendo **più di 2,5 milioni** di vetture-km

# L'offerta effettiva e programmata

## FERROVIE REGIONALI



Anche la programmazione del trasporto delle ferrovie regionali **non è mai** stata rispettata e nel **2015** ha registrato uno scarto del **-12%**

# Le criticità dell'offerta (superficie)

Carenza di mezzi con un gap significativo tra vetture utilizzabili rispetto alla dotazione (**58%**).

Rapporto tra «guasti in linea con corse perse» e «veicoli usciti» per i **bus** pari al **27%** nel 2015 (**10% nel 2006**). **DETERMINATO DA**

**Crescente debito manutentivo e aumento dell'età media della flotta**  
**10,2 anni (2015)** **5,2 anni (2006)**



# Le criticità dell'offerta (superficie)

Carenza di mezzi con un gap significativo tra vetture utilizzabili rispetto alla dotazione (**58%**).

Rapporto tra «guasti in linea con corse perse» e «veicoli usciti» per i bus pari al **27%** nel 2015 (**10%** nel 2006). **DETERMINATO DA**

**Crescente debito manutentivo e aumento dell'età media della flotta**



**Roma: 10,2**



**Parigi 6,9**



**Londra 6,7**

**Età media (in anni) del parco bus**

# Le criticità dell'offerta (superficie)

Carenza di mezzi con un gap significativo tra vetture utilizzabili rispetto alla dotazione (**58%**).

Rapporto tra «guasti in linea con corse perse» e «veicoli usciti» per i **bus** pari al **27%** nel 2015 (**10%** nel 2006). **DETERMINATO DA**

**Crescente debito manutentivo e aumento dell'età media della flotta**

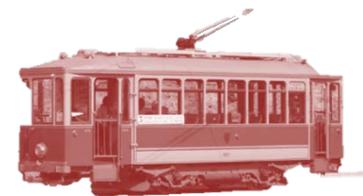
Per i tram l'età media cresce da **23,1** anni (2006) a **32,2** anni (2015)



**Roma: 32,2**



**Londra 11,4**



**Parigi 6,9**

**Età media (in anni) del parco tram**

# Le criticità dell'offerta (metropolitana)

La metropolitana è caratterizzata da un **deficit manutentivo** del materiale rotabile e degli impianti che determinano **ritardi** nell'erogazione del servizio e **guasti**.

Tutto ciò si inserisce in un contesto di infrastrutture e di volumi di produzione di servizio assolutamente **insufficiente** in relazione al territorio servito



Parigi 9,7



Londra 9,7



Berlino 5,8



Roma: 2,4

Treni-km per abitante

# Le criticità dell'offerta (ferrovie regionali)

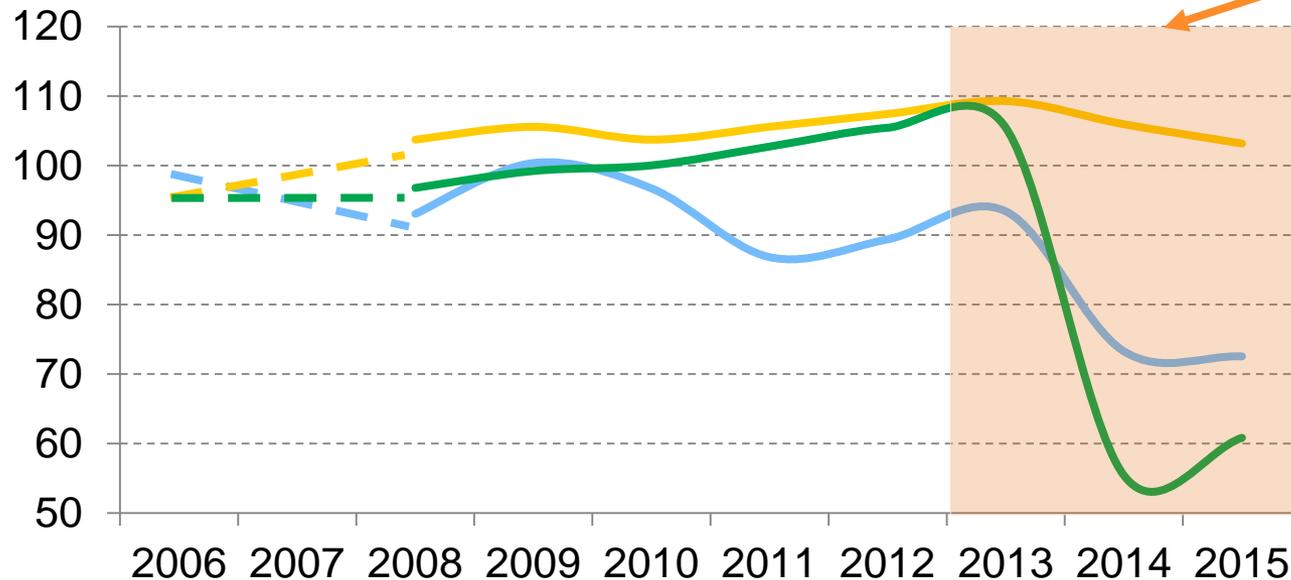
Per le ferrovie regionali le criticità principali sono da ricercarsi nell'**obsolescenza dell'infrastruttura** e del **materiale rotabile**.

Età media di 56 anni per la Roma Giardinetti

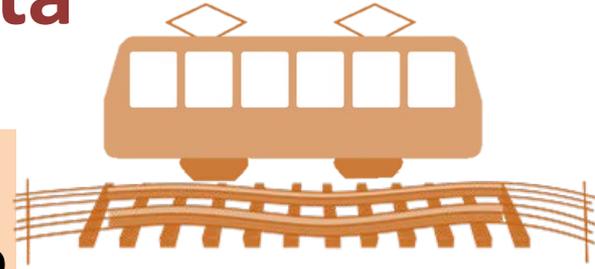
Età media di 20 anni per la Roma Lido

Età media di 23 anni per la Roma Viterbo

Diminuzione del 35% del parco mezzi



# Le criticità dell'offerta



Infrastruttura metroferroviaria con deficit manutentivo e insufficiente a servire il territorio



Parco mezzi con età media elevata e numericamente in diminuzione

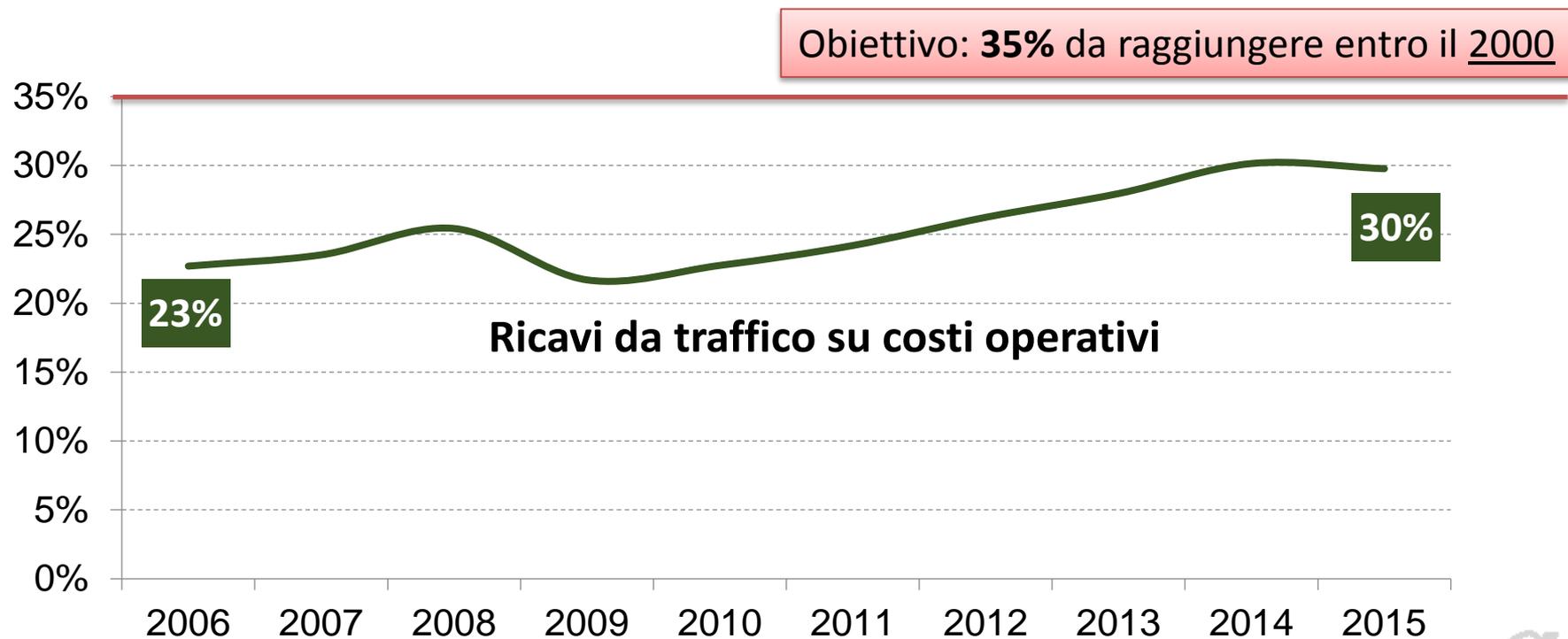
Corse perse causa guasti sempre più frequenti



Diventa sempre più urgente un piano di **manutenzione straordinaria** e di **investimenti**

# L'efficienza economica

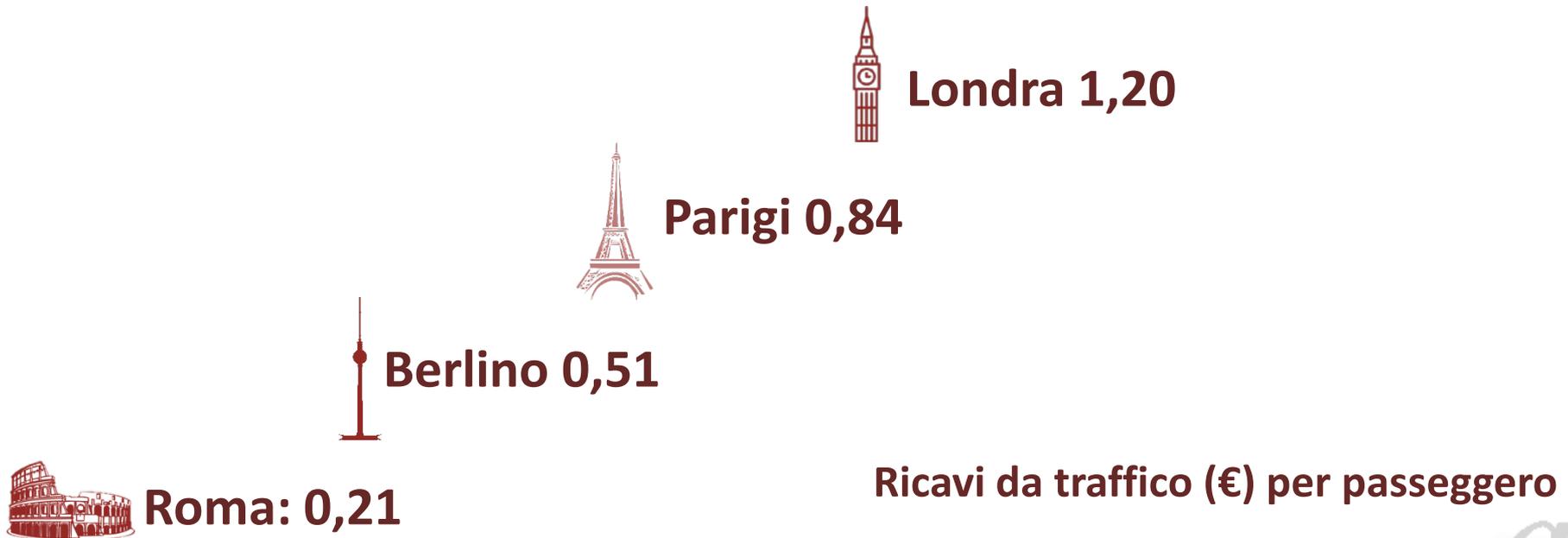
Il grado di copertura dei costi (operativi) tramite i ricavi tariffari benché in graduale crescita **non ha** ancora raggiunto l'obiettivo di efficienza stabilito dal Decreto Burlando.



# Efficienza e ricavi

Basso il rapporto tra i ricavi da traffico per passeggero (**21 centesimi di euro**) con una crescita in dieci anni del 14% in termini reali.

La differenza è netta rispetto alle altre capitali europee. Ma si sconta anche un **prezzo del biglietto più basso** e soprattutto un **alto tasso di evasione**.



# Efficienza e costi

I costi operativi per passeggero (**0,70 euro**) e per chilometro percorso (**5,80 euro**) rendono ancora il TPL largamente dipendente dalla contribuzione pubblica (**circa 4 euro** a chilometro).

Ciò dipende anche da un efficientamento aziendale ancora da perseguire: ad esempio la produttività (in vetture-km) per dipendente è rimasta negli ultimi dieci anni sostanzialmente simile.

## Vetture-km per dipendente



**Londra 22mila**



**Madrid: 19mila**



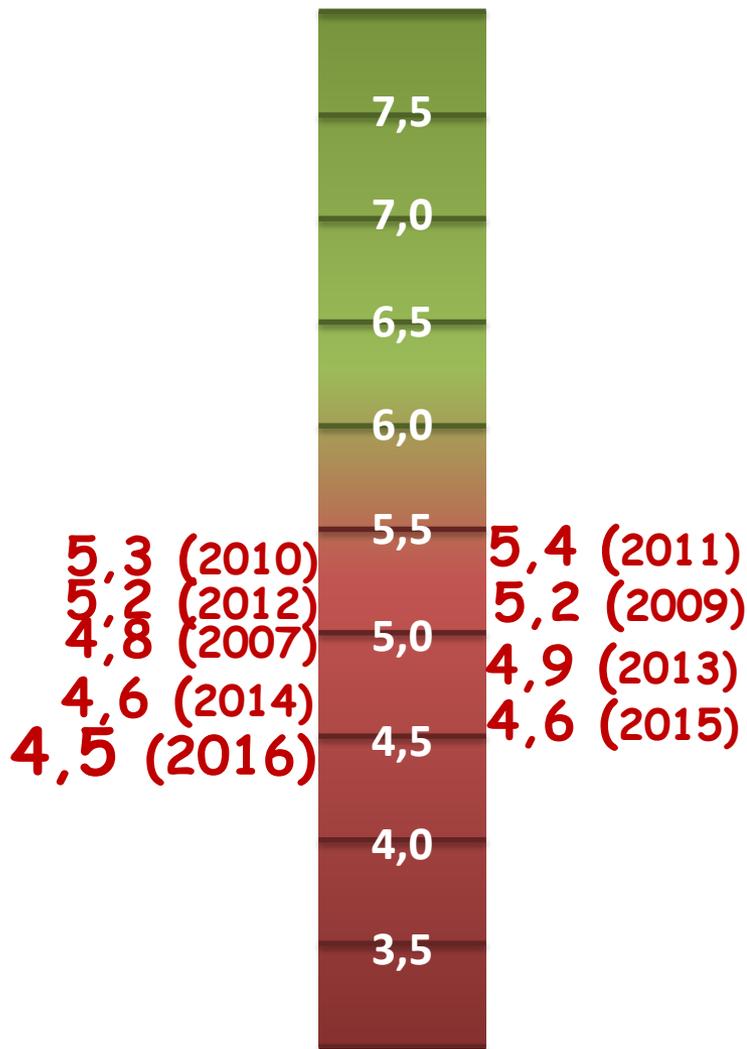
**Berlino: 17mila**



**Roma: 13mila**

Un confronto a livello europeo  
evidenzia la bassa produttività  
della realtà romana

# Qualità percepita ed erogata (bus e tram)



Il voto dei romani  
sui bus e tram è migliorato fino  
al 2011 pur essendo sempre  
insufficiente  
ma dal 2012 in poi è andato  
costantemente peggiorando...

# Qualità percepita ed erogata (bus e tram)

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI SEMESTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

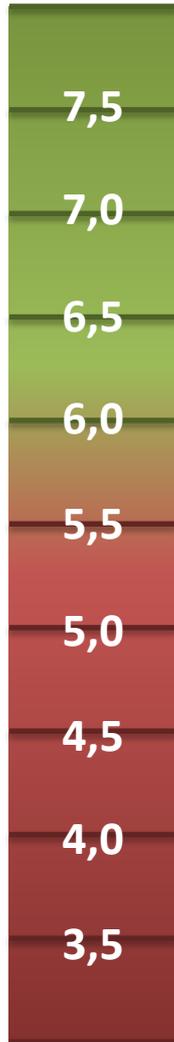
Poiché l'orizzonte temporale parte dal II semestre 2006 facciamo riferimento prima al

**REGOLARITÀ** (corse in standard)  
Obiettivo:



80%

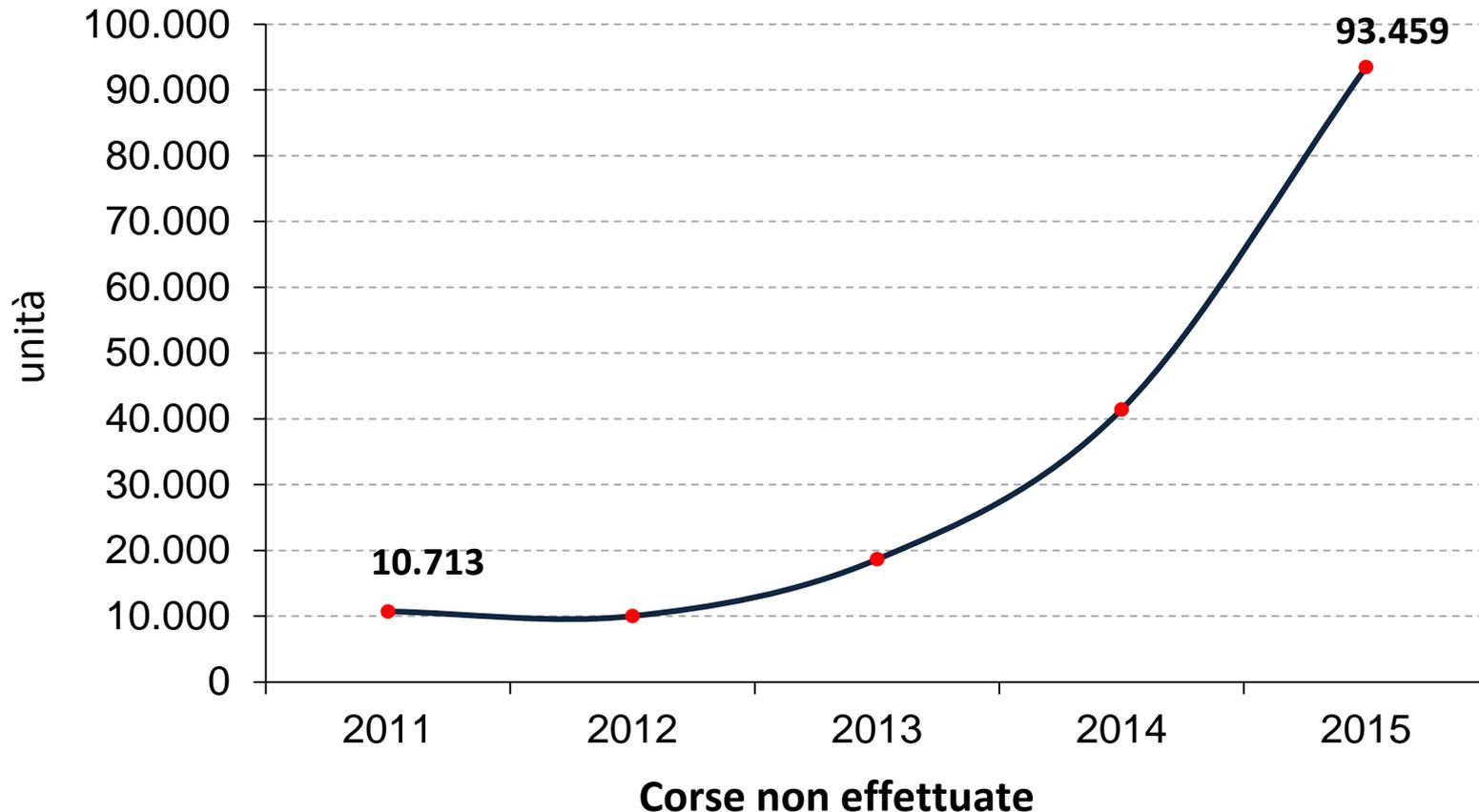
Negli ultimi dieci anni la variabile «corse in standard» non ha **MAI** raggiunto l'obiettivo contrattuale pur collocandosi al disopra del livello di tolleranza (70%) tranne in un caso



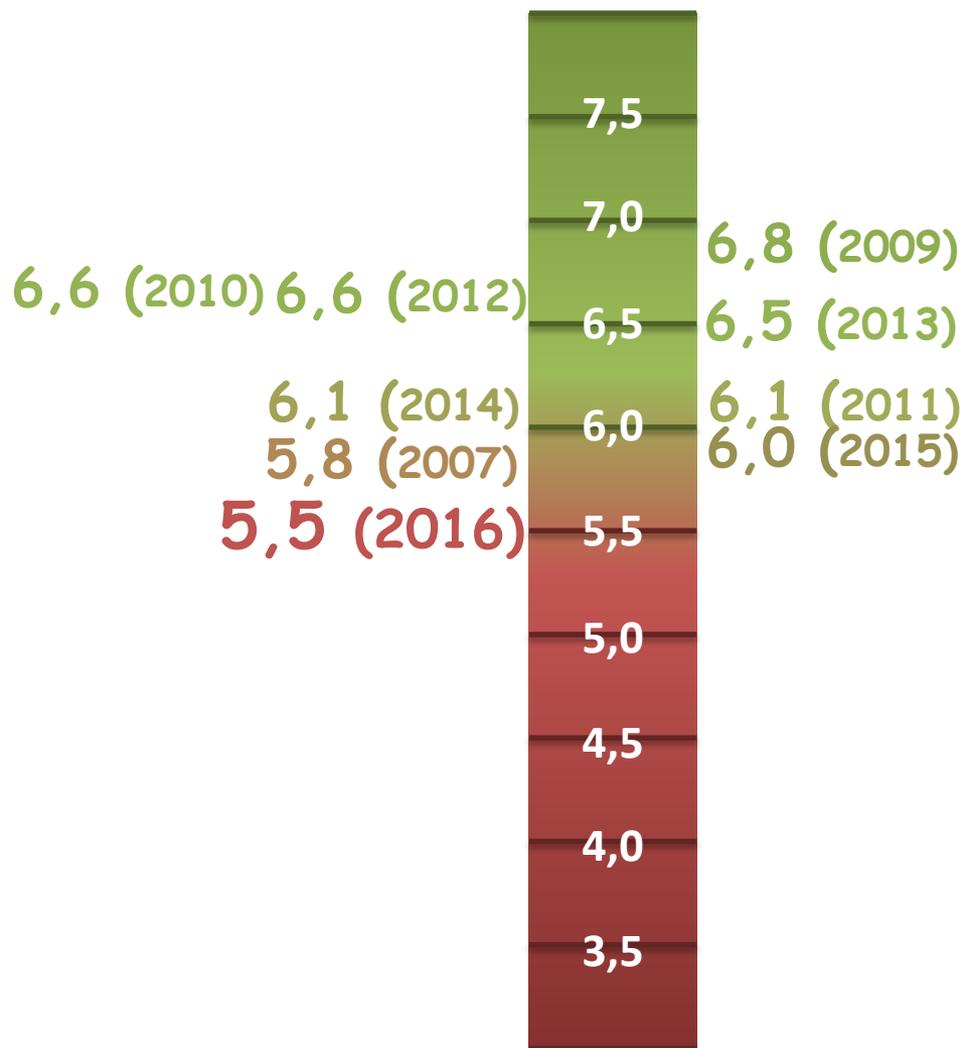
4,5 (2016)

# La qualità erogata (Roma TPL)

Per il lotto di superficie affidato a Roma TPL il mancato servizio (corse non effettuate) è stata la criticità che ha assunto proporzioni sempre più evidenti.



# Qualità percepita ed erogata (metropolitane)



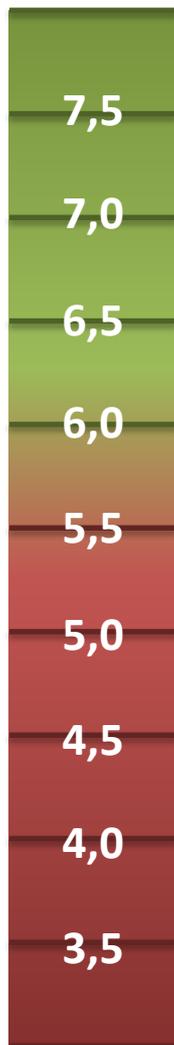
Il voto dei romani sulle metropolitane fino al 2012 ha oscillato andando sopra la sufficienza ma dal 2013 in poi è andato costantemente peggiorando fino a raggiungere il voto più basso nel 2016

# Qualità percepita ed erogata (metropolitane)

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI SEMSTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?

Poiché l'orizzonte temporale parte dal II semestre 2006 facciamo riferimento prima al

LINEA A REGOLARITÀ (corse in standard)  
Obiettivo:



5,5 (2016)



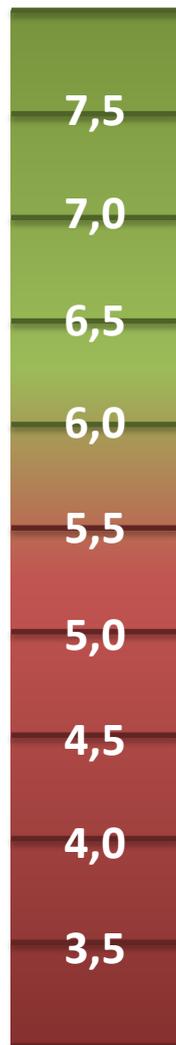
95%

Negli ultimi dieci anni la variabile «corse in standard» non ha raggiunto l'obiettivo contrattuale in 4 semestri su 18

collocandosi però sempre al disopra del livello di tolleranza (90%) tranne nel I semestre del 2015 (71%)

# Qualità percepita ed erogata (metropolitane)

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI SEMSTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?



5,5 (2016)



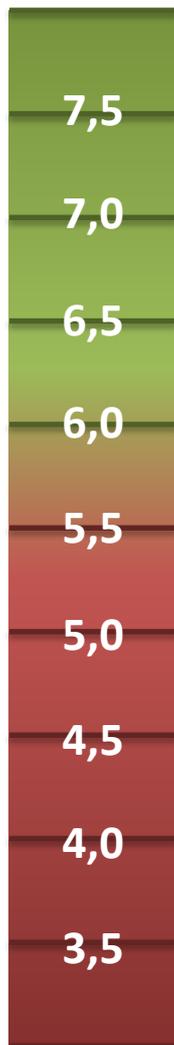
92%

LINEA A PULIZIA VEICOLI  
Obiettivo:

Negli ultimi dieci anni la variabile «pulizia veicoli» solo in due semestri su 18 ha raggiunto l'obiettivo contrattuale e in 6 semestri si è collocata al disotto anche del livello di tolleranza (85%)

# Qualità percepita ed erogata (metropolitane)

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI SEMSTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?



5,5 (2016)

LINEA B REGOLARITÀ (corse in standard)  
Obiettivo:

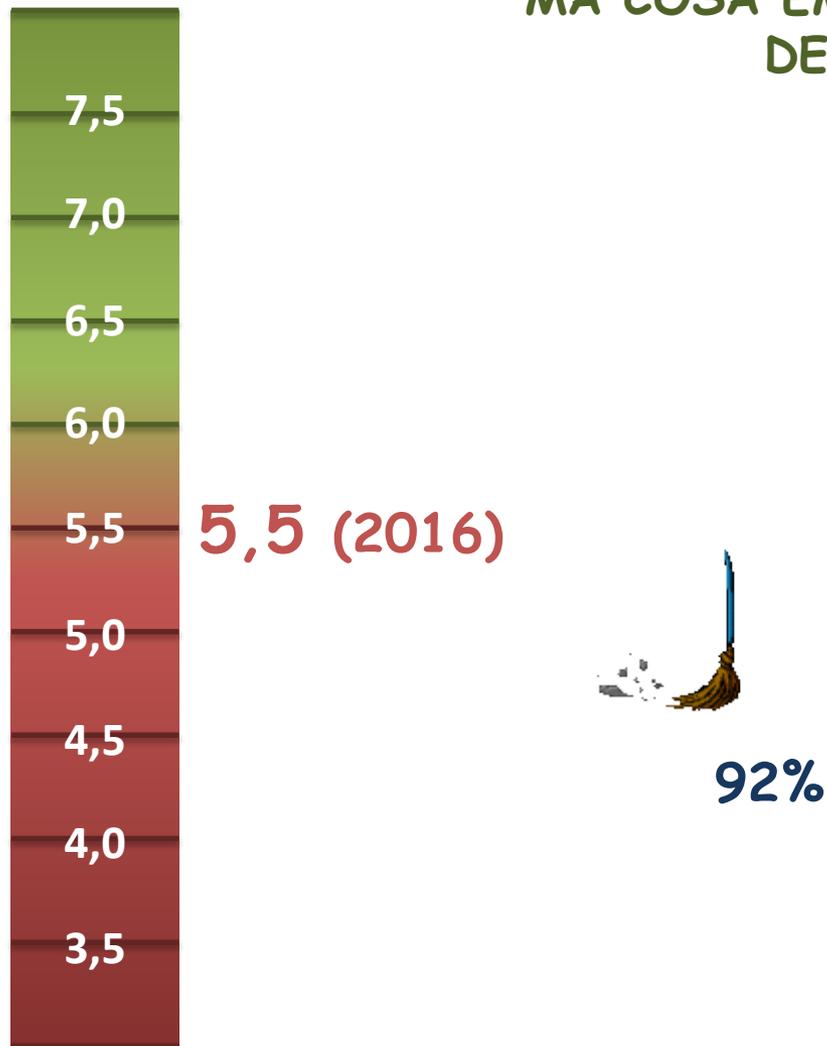


95%

Negli ultimi dieci anni la variabile «corse in standard» non ha raggiunto l'obiettivo contrattuale in 9 semestri su 18 soprattutto dal 2012 in poi collocandosi però sempre al disopra del livello di tolleranza (90%) tranne in 3 casi (es. I semestre 2012: 74%)

# Qualità percepita ed erogata (metropolitane)

MA COSA EMERGE DAI MONITORAGGI SEMSTRALI DELLA QUALITÀ EROGATA PREVISTI NEL **VECCHIO** CONTRATTO DI SERVIZIO?



LINEA B PULIZIA VEICOLI  
Obiettivo:

Negli ultimi dieci anni la variabile «pulizia veicoli» solo in 1 semestre ha raggiunto l'obiettivo contrattuale collocandosi negli altri semestri al disotto anche del livello di tolleranza (85%)

# Qualità erogata e bonus

Il vecchio contratto di servizio prevedeva un'**integrazione** al corrispettivo proporzionale al raggiungimento degli obiettivi.

Quindi, anche se la **qualità** era al di sotto dell'obiettivo, ma entro la tolleranza, il bonus era comunque **garantito** (anche se di ammontare più basso).

I **risultati** del trasporto di **superficie** (in calo dal 2012) hanno attribuito al gestore **78,2 milioni di euro** negli ultimi 10 anni.

Andamento analogo anche per la **Linea A** che ha comunque generato bonus per **11,6 milioni di euro** negli ultimi 10 anni.

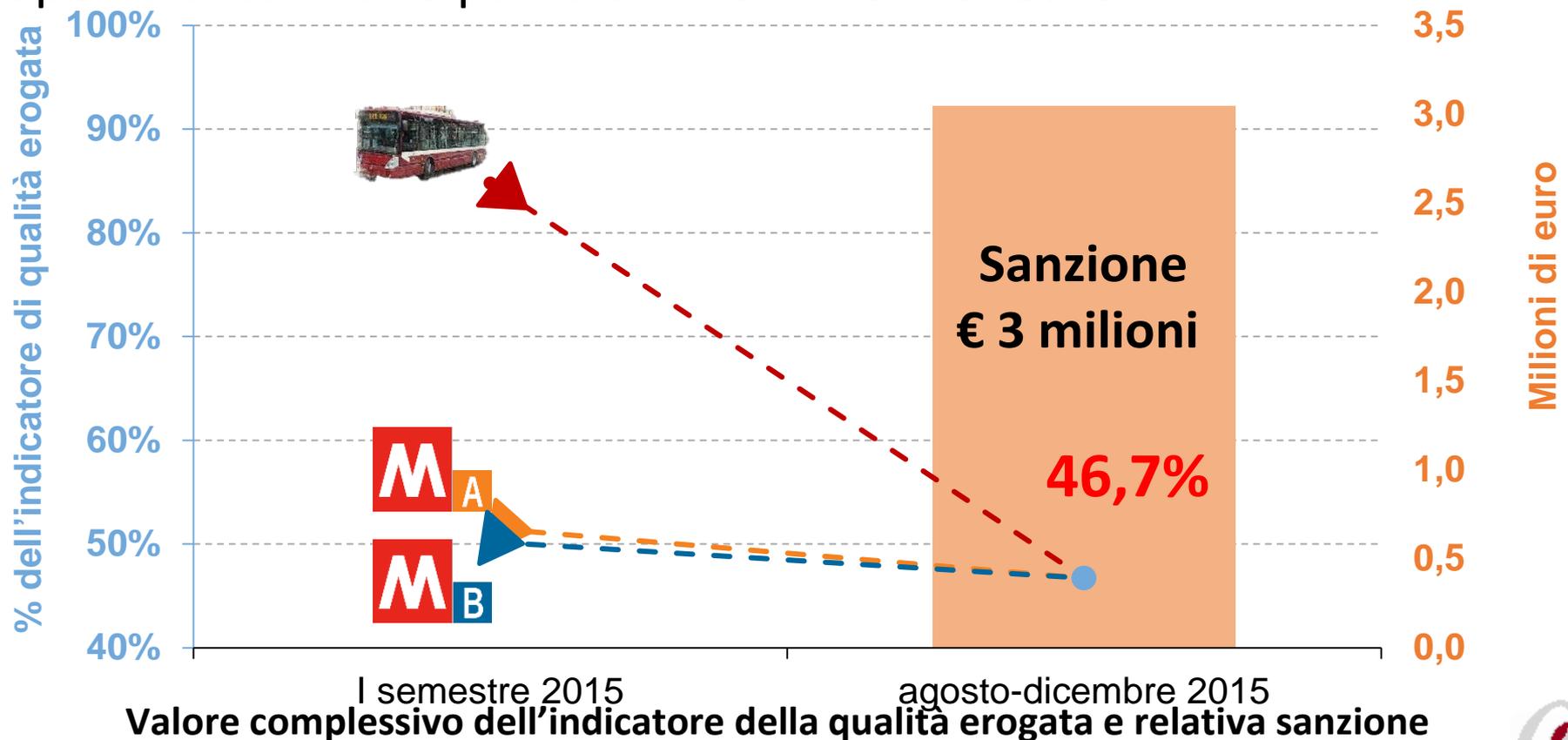
Anche i **risultati** della **Linea B** (con performance mai significative) hanno determinato un bonus pari a **10,1 milioni di euro** negli ultimi 10 anni.



# Qualità erogata e «malus»

Il nuovo contratto di servizio (in vigore da agosto 2015) prevede, al contrario, un sistema di sole penali.

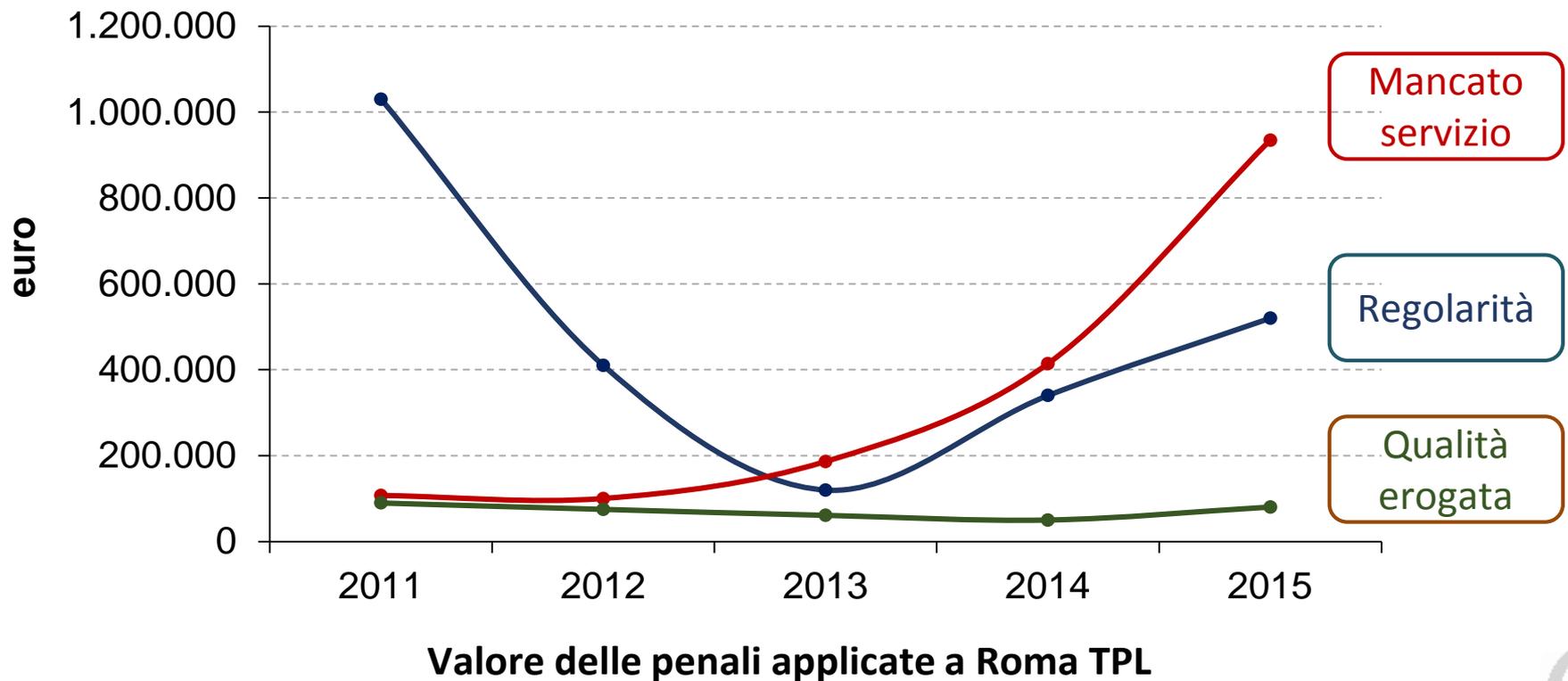
L'Atac, nel periodo agosto-dicembre 2015, ha raggiunto un livello di qualità complessivamente erogata del **46,7%** che ha comportato una proposta di sanzione pari a circa **3 milioni di euro**.



# Qualità erogata e «malus»

Anche il contratto di servizio con Roma TPL prevede un sistema di penali.

L'ammontare complessivo nel quinquennio 2011-2015 è stato pari a 4,5 milioni di euro.



Valore delle penali applicate a Roma TPL

# I reclami degli utenti (2015)

Segnalazioni  
e reclami su  
regolarità

3.446

Segnalazioni  
e reclami su  
titoli viaggio

4.368

atac

ROMA



Reclami e  
segnalazioni  
giornaliere

56

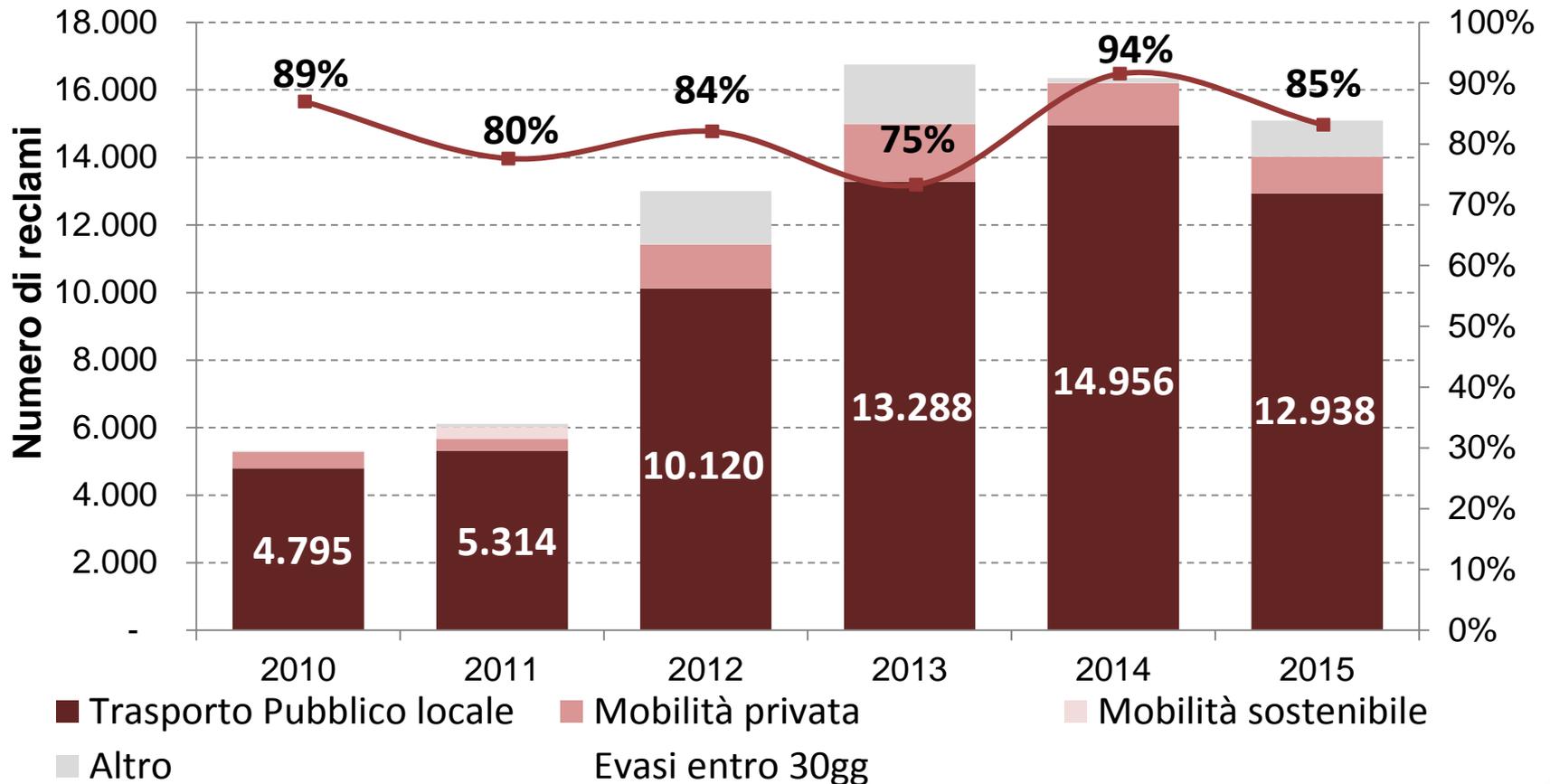
Segnalazioni  
chiuse <30gg

85%

# Reclami (2010 – 2015)

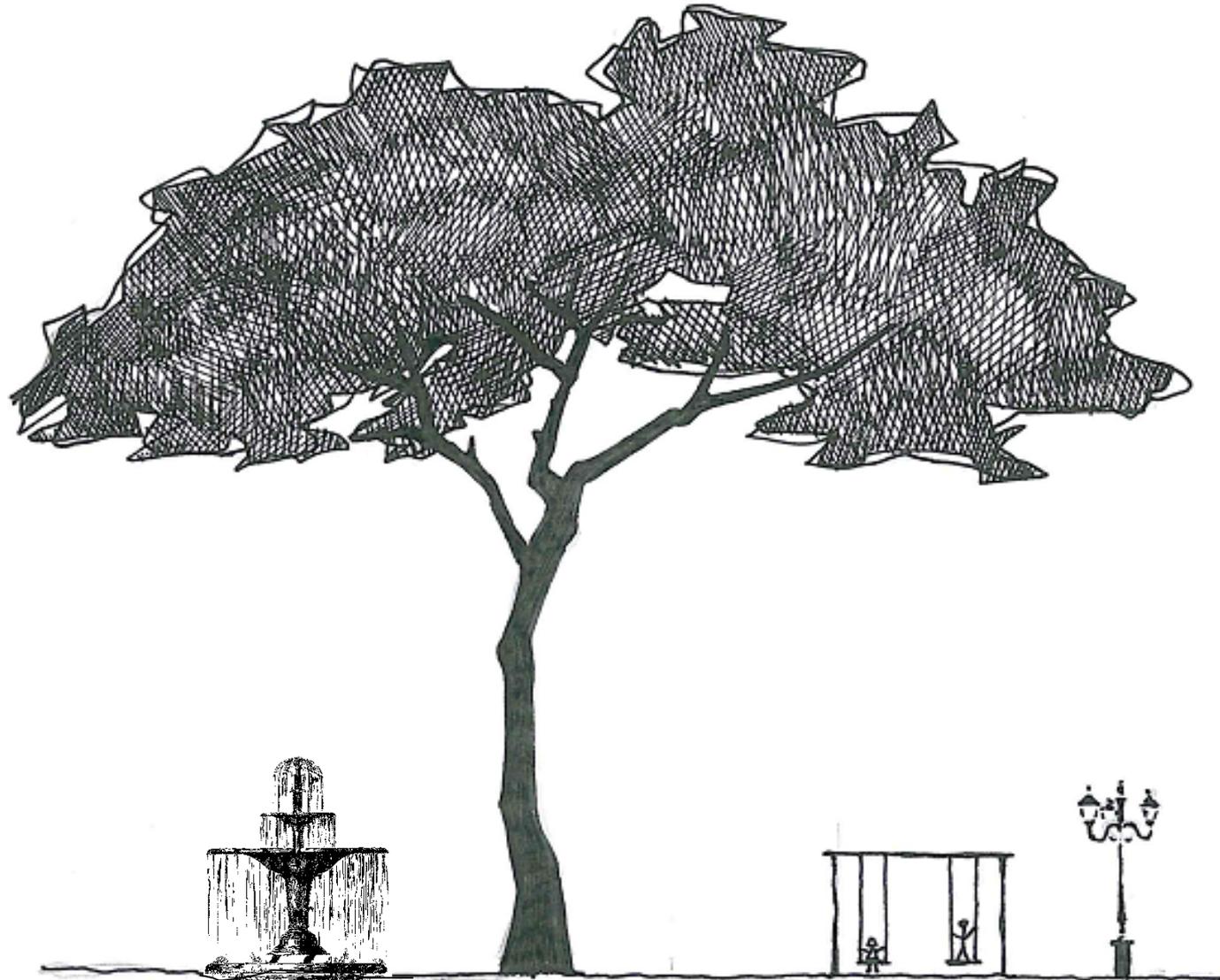
L'aumento medio annuo dei reclami è stato pari al 23%.

Mediamente l'85% dei reclami sono stati lavorati entro 30 giorni.

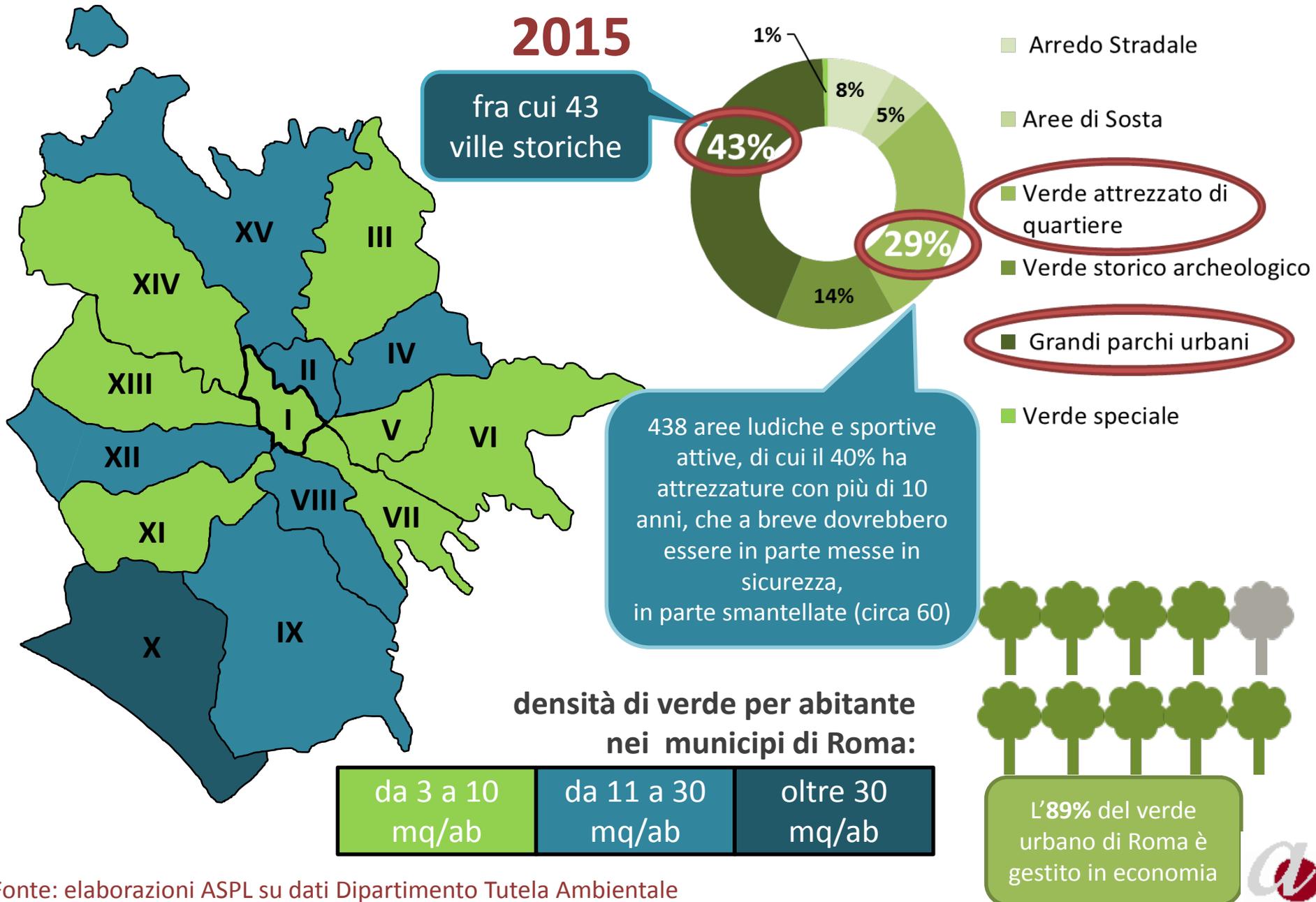


# Ambiente e illuminazione

## Il verde a Roma



# Verde pubblico a Roma: densità, tipologie e gestione



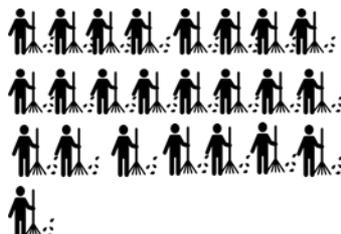
# Il verde cresce... ma chi se ne occupa?

1995

2015

1.200 giardinieri

295 giardinieri

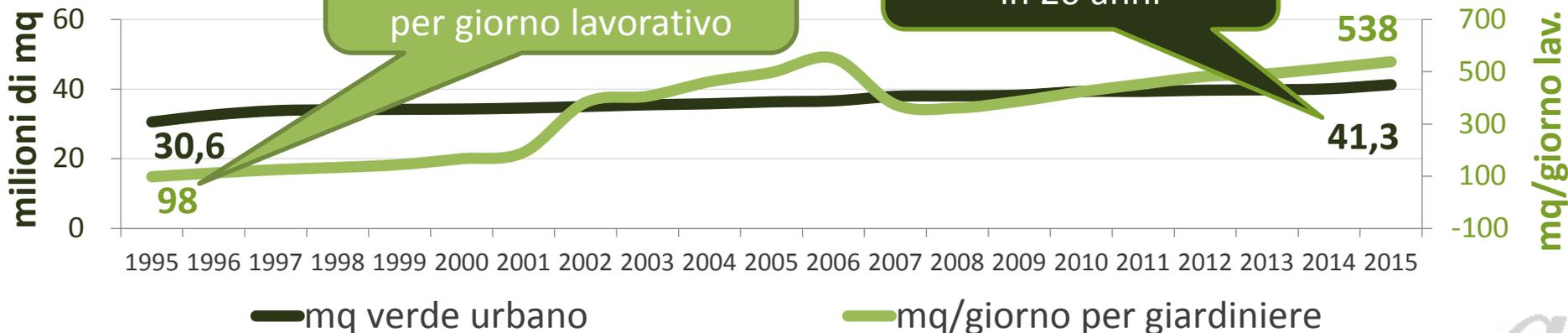


Non viene valorizzata inoltre la Scuola Giardinieri, storica eccellenza del Comune di Roma

Al 2015 questo rapporto sale a 538. Al netto dei servizi esternalizzati, oggi ogni giardiniere dovrebbe gestire circa **480 mq** di verde urbano

Nel 1995 ogni giardiniere gestiva in media 98 mq per giorno lavorativo

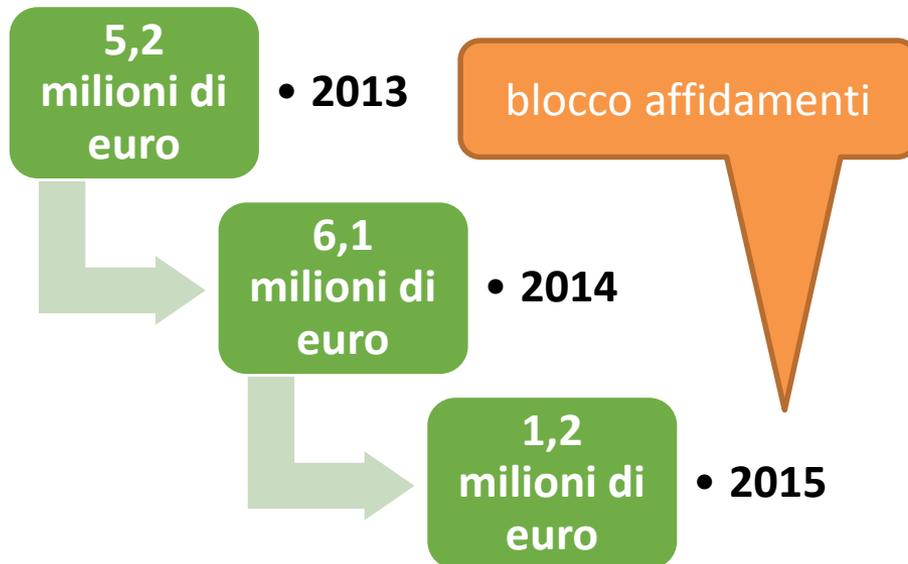
Verde urbano: **+35%** in 20 anni



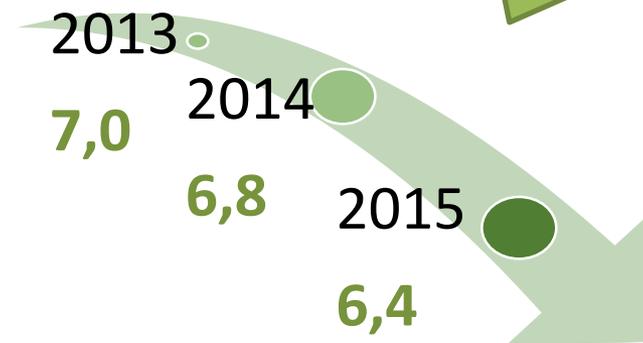
# Verde pubblico: quanto spende Roma Capitale?



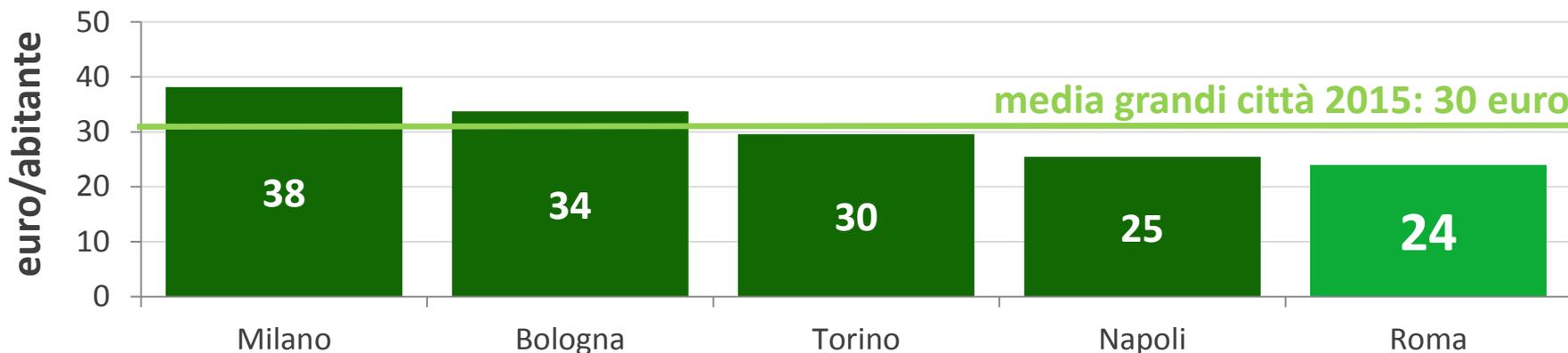
## Spesa per la manutenzione ordinaria affidata esternamente



Il voto dei cittadini sulla qualità dei parchi romani riflette l'esiguità delle risorse destinate alla cura del verde cittadino.....

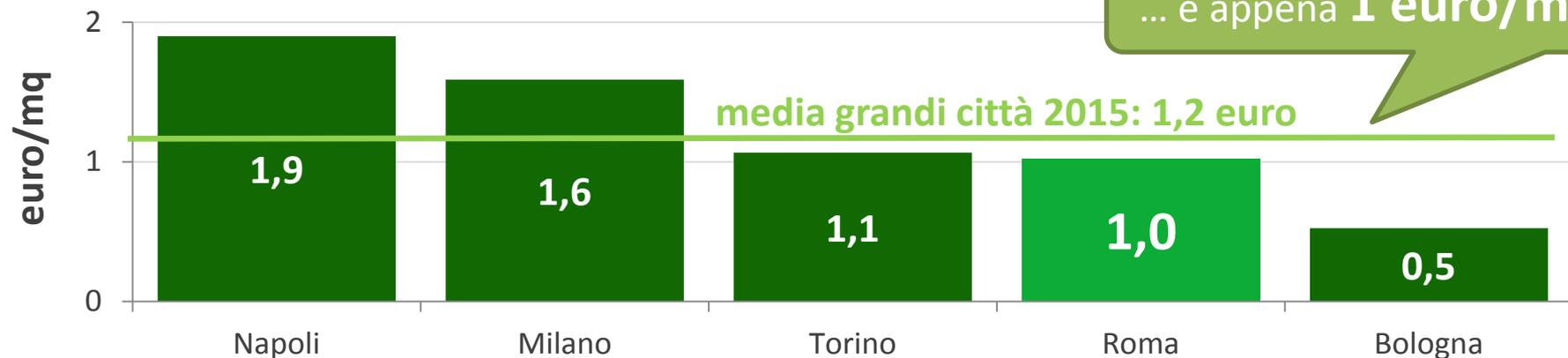


# Verde pubblico: quanto spendono le grandi città?

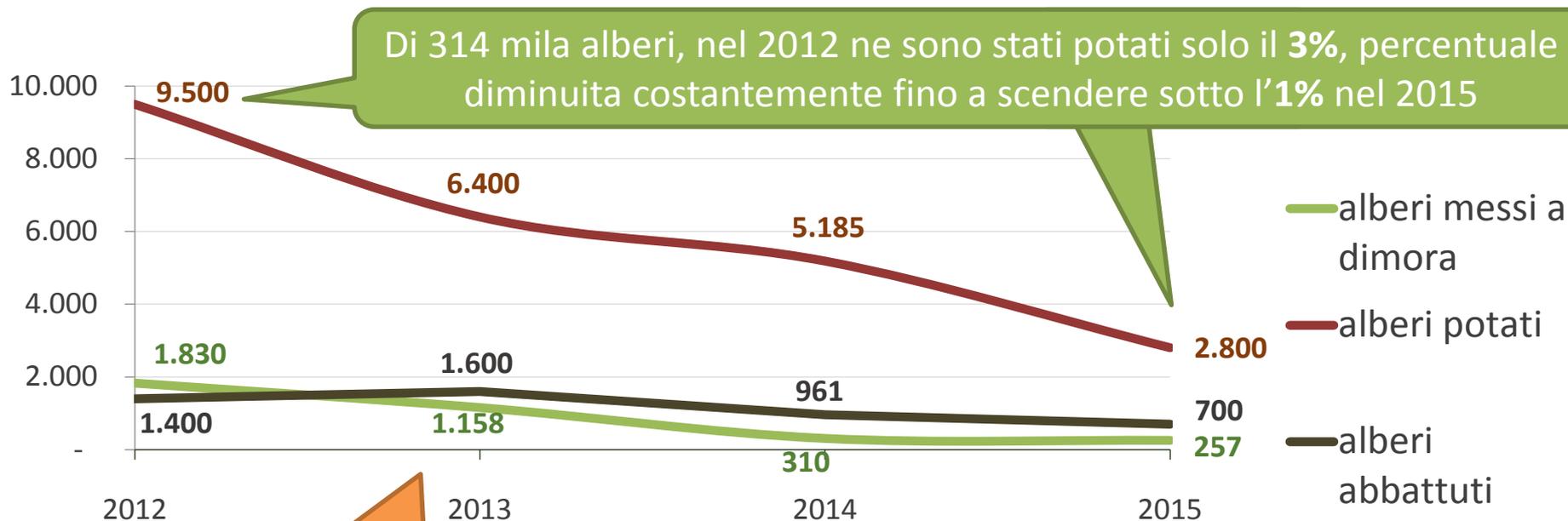


Roma è tra le città che spendono di meno per la cura del verde pubblico: **24 euro pro capite** ...

... e appena **1 euro/mq**



# Verde pubblico: gli interventi sulle alberature



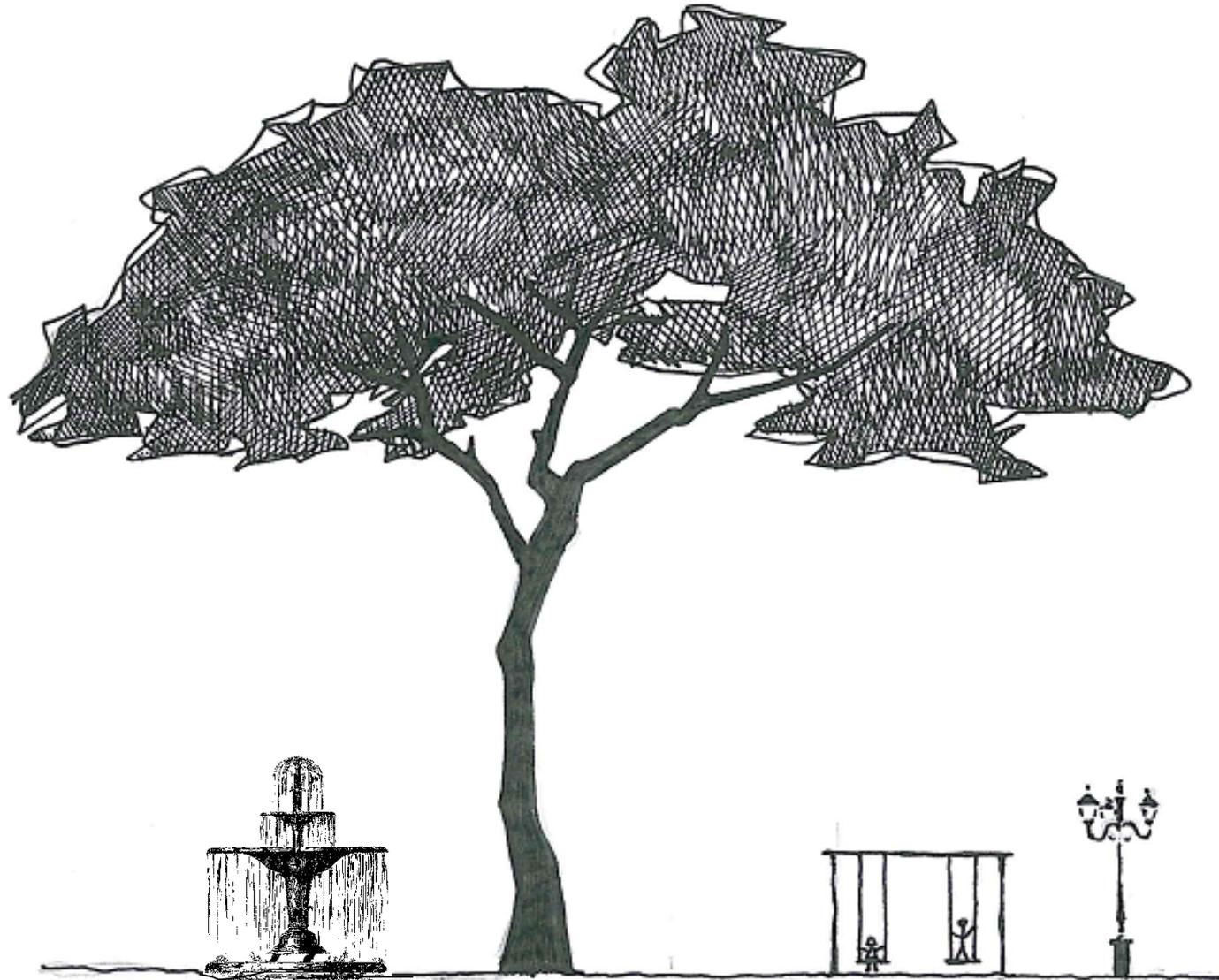
Dal 2013 il numero di alberi abbattuti supera quello di alberi piantati



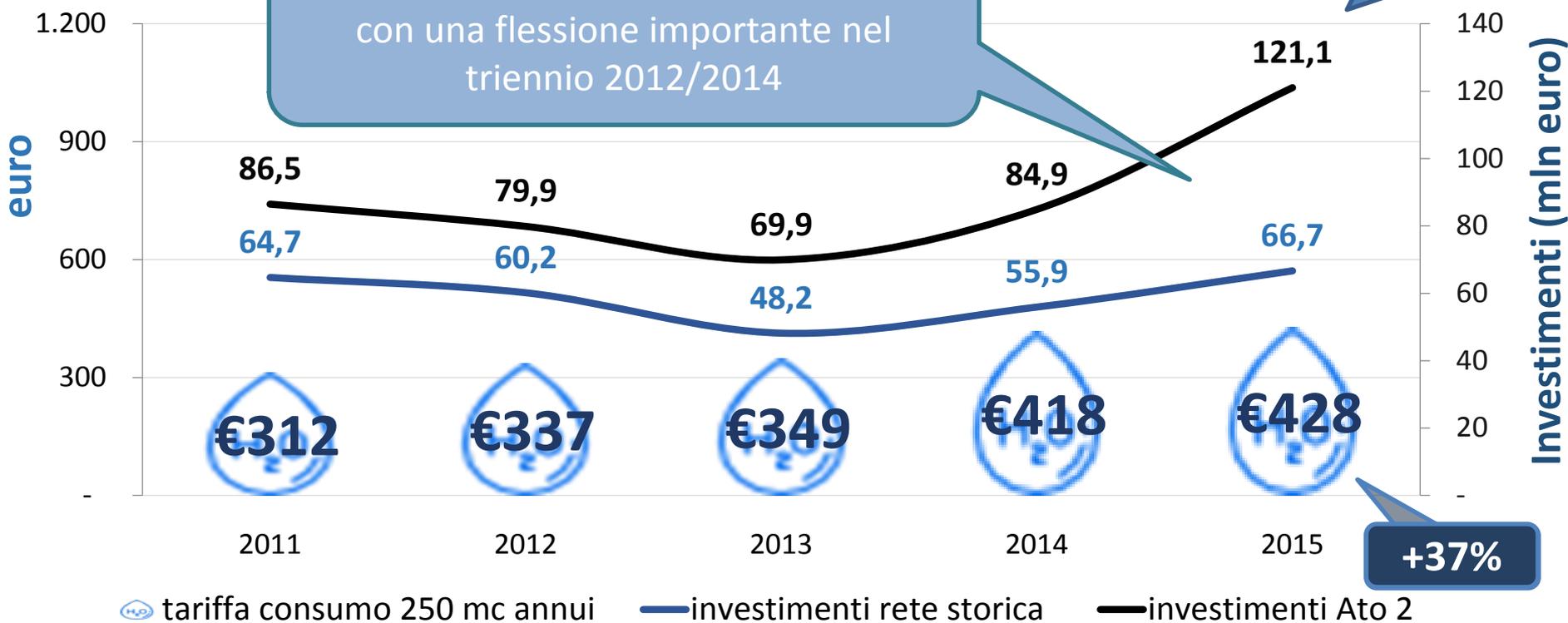
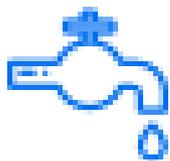
Tra il 2014 e il 2015 solo 1/3 degli alberi abbattuti è stato sostituito con nuovi alberi: in 5 anni abbiamo perso quasi 34 mila alberi

**... eppure la legge 10/2013 chiedeva di piantare un albero per ogni bimbo nato...**

# Servizio idrico

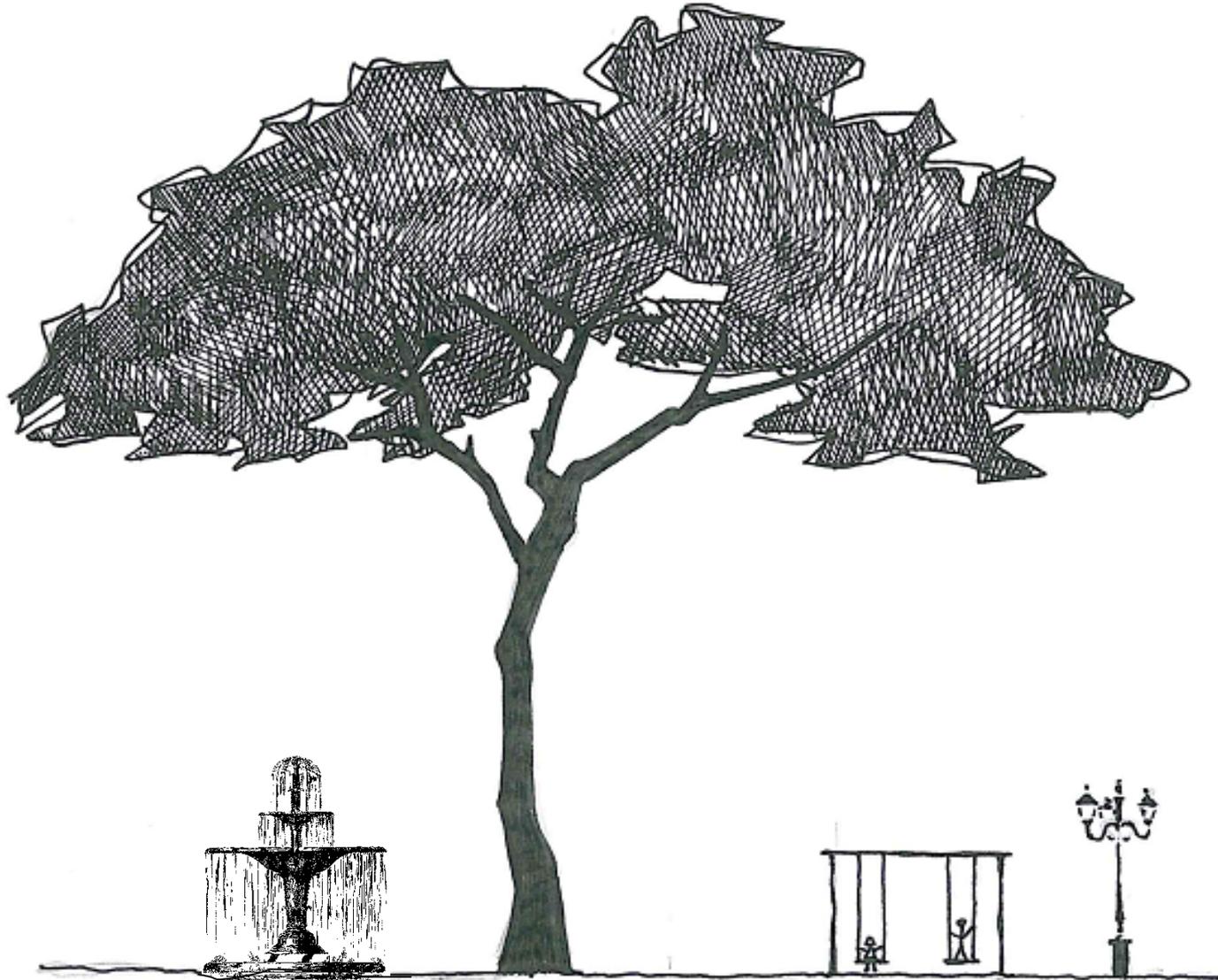


# Servizio idrico integrato: tariffa e investimenti

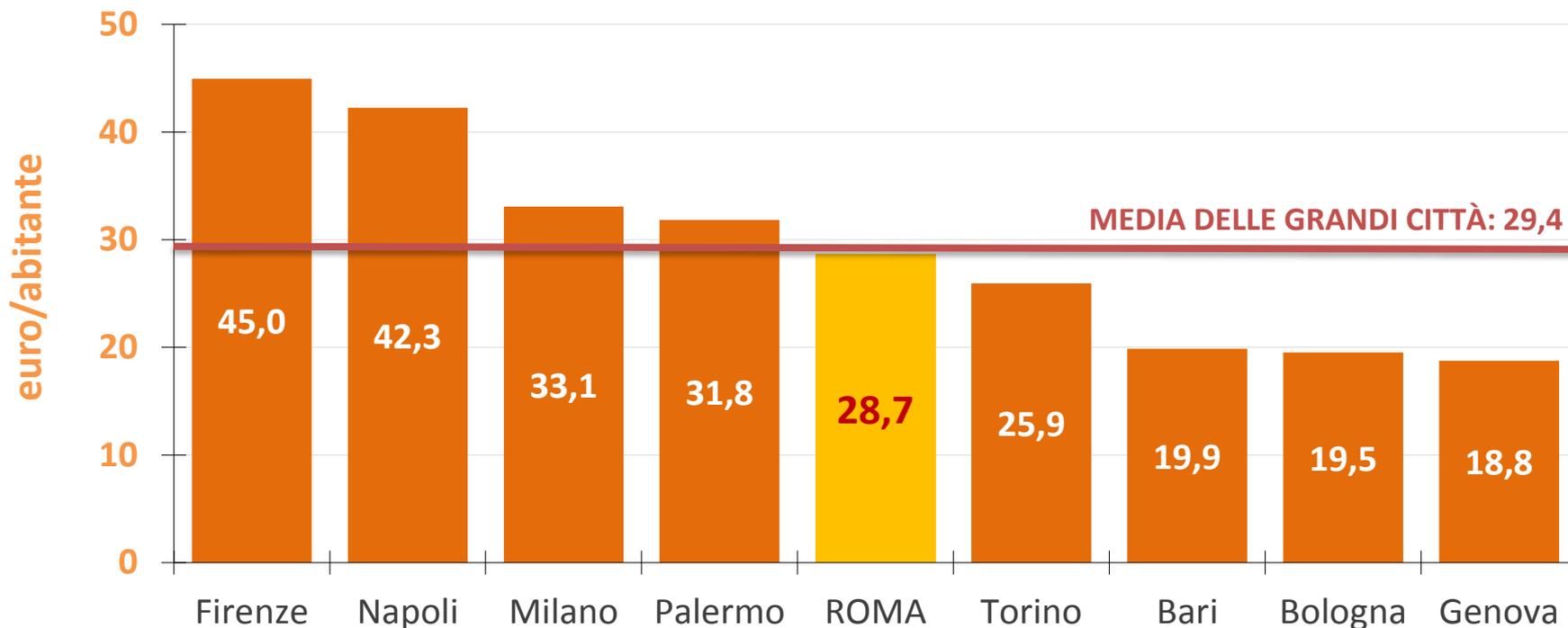


I romani finanziano gran parte degli investimenti realizzati sulle altre reti dell'Ato2

# illuminazione pubblica

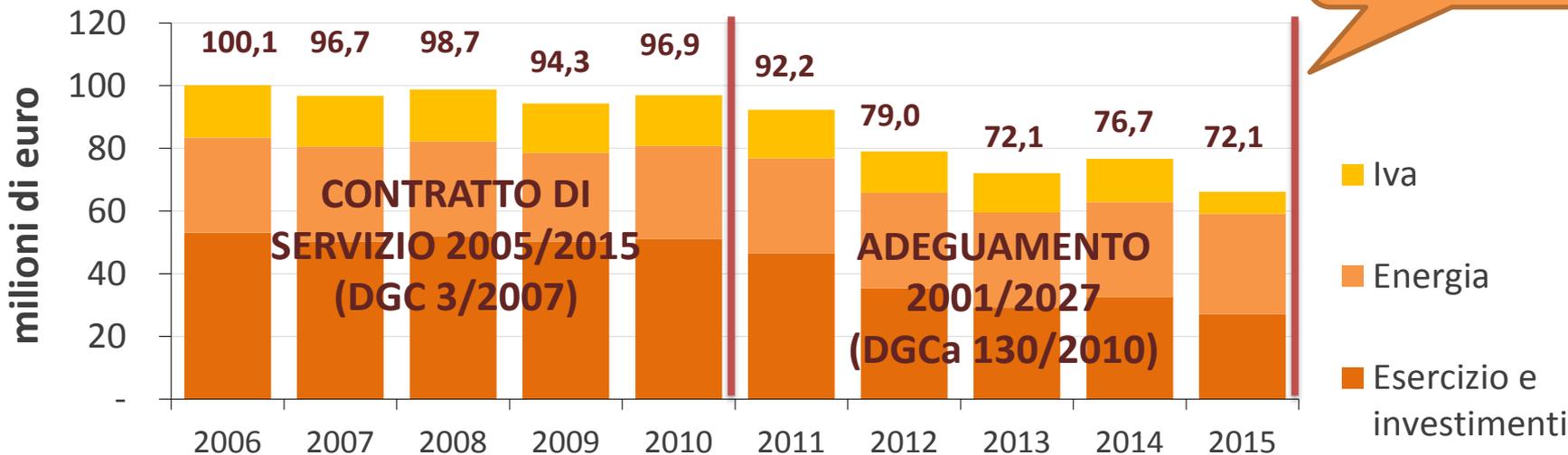


# Spesa pro capite del servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane (2014)



**NEL 2014 ROMA SI TROVA IN POSIZIONE MEDIANA FRA LE GRANDI CITTÀ ITALIANE PER LA SPESA PRO CAPITE RELATIVA AL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA MA COME È ANDATO IL COSTO DEL SERVIZIO NEGLI ULTIMI 10 ANNI?**

# Spesa per il servizio di illuminazione pubblica a Roma negli ultimi 10 anni



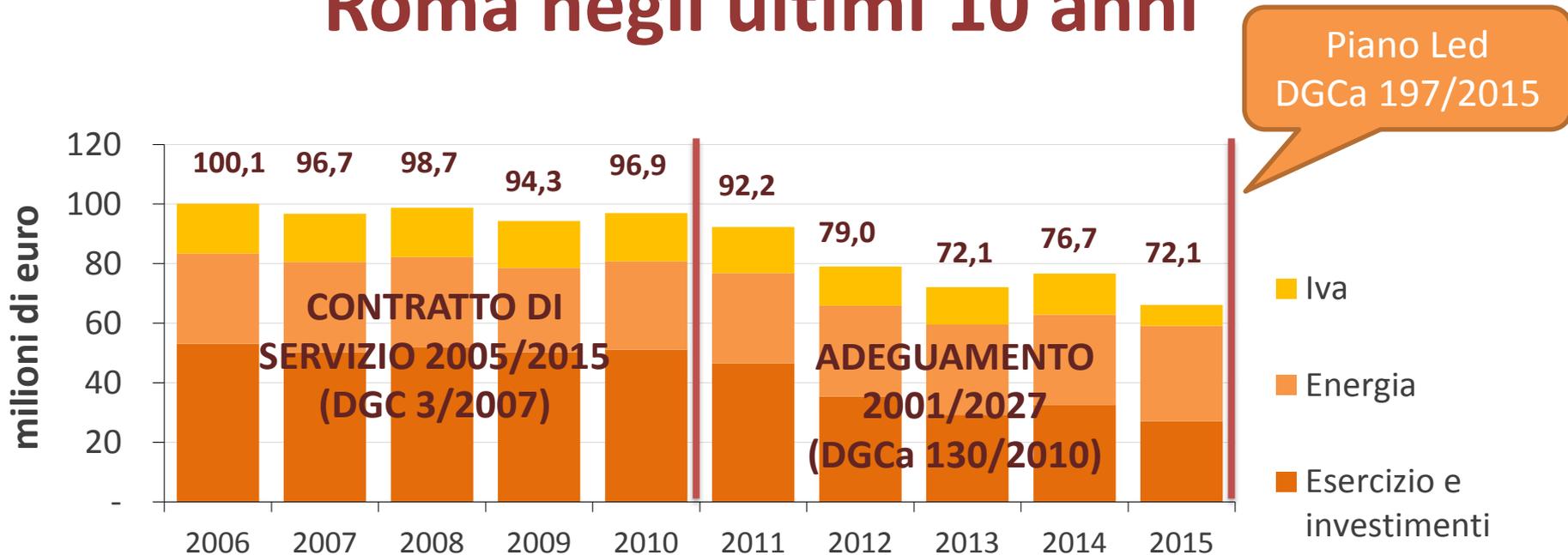
Piano Led  
DGCa 197/2015

Contratto 2007: piano di investimenti incluso nel canone e energia a forfait

Scorporo degli investimenti dal canone (diminuzione tendenziale della spesa)  
Energia a forfait



# Spesa per il servizio di illuminazione pubblica a Roma negli ultimi 10 anni



La tecnologia Led riduce il fabbisogno energetico  
il prossimo passo è la riduzione della spesa per l'energia  
Nel 2018 le strade di Roma saranno illuminate a Led  
come Milano e le grandi capitali del nord Europa



Copenaghen



Oslo



Stoccolma

# IL PIANO LED: attuazione

Fine 2015

4.434 led in zona  
Tor Bella Monaca

Da luglio 2016

47.000 led, zone:  
Ostia (municipio X) e  
Montesacro, Tufello,  
Conca D'Oro (III)

Fine anno primi interventi  
in Centro storico

Ancora da  
installare (2017)

140.000 led

**Roma è illuminata da circa 195.000 punti luce**

**Per un totale di 220.000 lampade**

**Il Piano Led prevede in tutto la sostituzione di 188.700 lampade**

**Pari a circa il 90% del totale**

**L'illuminazione notturna avrà una luce bianca**

**Più fredda per le periferie (4.000 k)**

**Appena più calda per il centro storico (3.600 k)**



**PARI ALL'INTERO  
PARCO IMPIANTI  
DI MILANO**

# IL PIANO LED: investimenti e risparmi



Investimento complessivo (DGCa 197/2015) → **65,1 milioni di euro**

**345 euro** a lampada iva inclusa



Risparmio energetico previsto → **50% / 55%**



-TEP

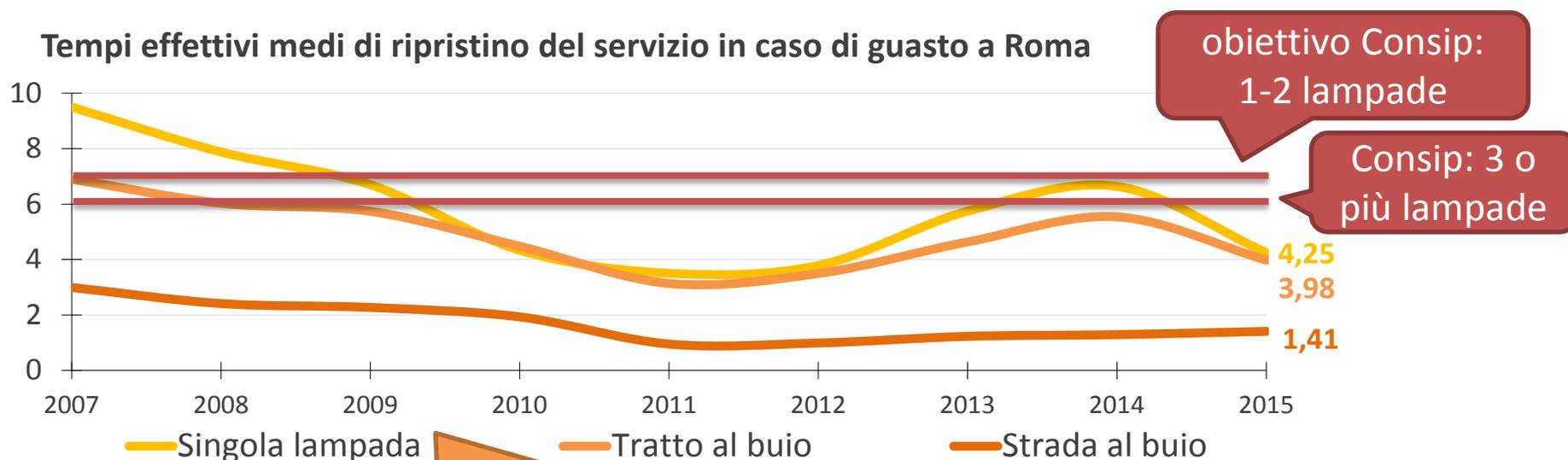
Risparmio per manutenzioni → **30%**  
(allungamento vita media apparecchi)

- RAEE



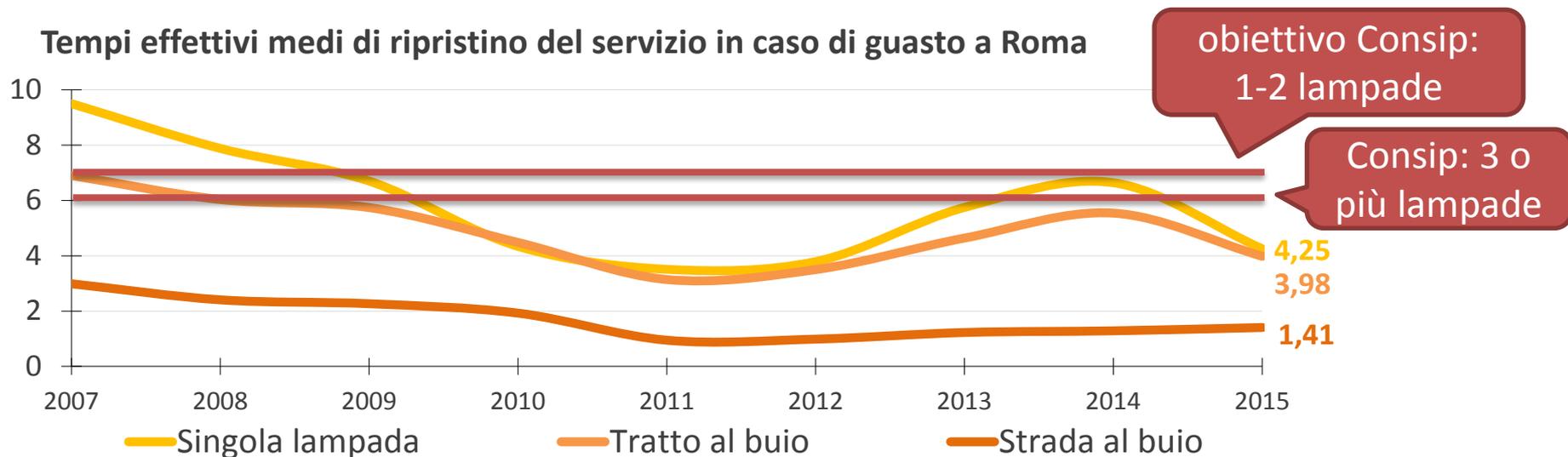
# Riparazione guasti: tempi standard, tempi effettivi e lampade spente in media al giorno negli ultimi dieci anni

I TEMPI STANDARD PER IL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO A ROMA SONO PIÙ LARGHI DI QUELLI PREVISTI NELLE CONVENZIONI CONSIP MA SE OSSERVIAMO I TEMPI EFFETTIVI MEDI DI ACEA...

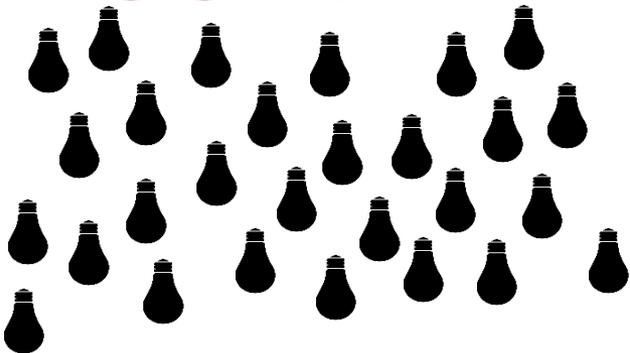


Nonostante gli obiettivi contrattuali più larghi, dal 2009 i tempi effettivi medi di ripristino del servizio da parte di Acea rientrano abbondantemente negli standard Consip, per tutte le casistiche considerate

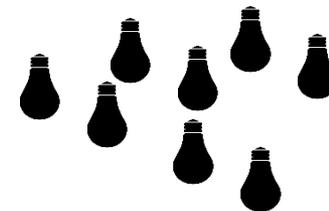
# Riparazione guasti: tempi standard, tempi effettivi e lampade spente in media al giorno negli ultimi dieci anni



2007: 277



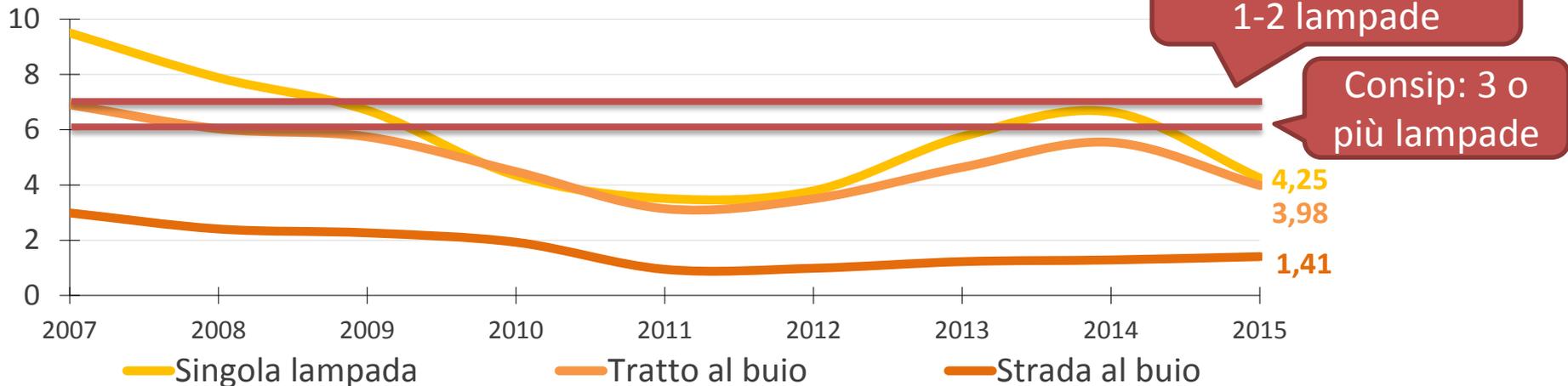
MA QUANTE SINGOLE  
LAMPADIE SPENTE CI SONO  
IN MEDIA OGNI GIORNO  
A ROMA ?



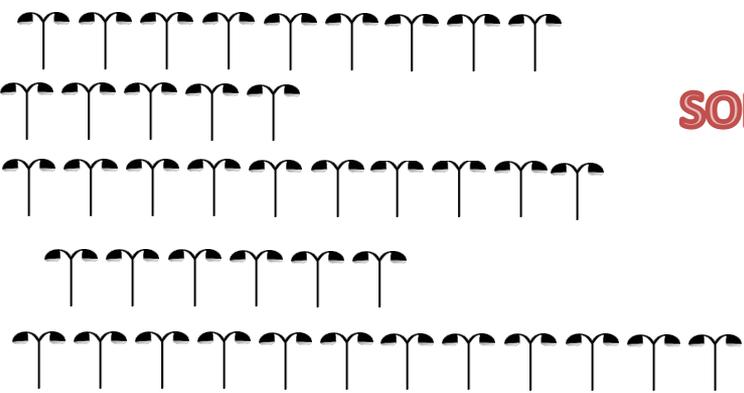
2015: 76

# Riparazione guasti: tempi standard, tempi effettivi e lampade spente in media al giorno negli ultimi dieci anni

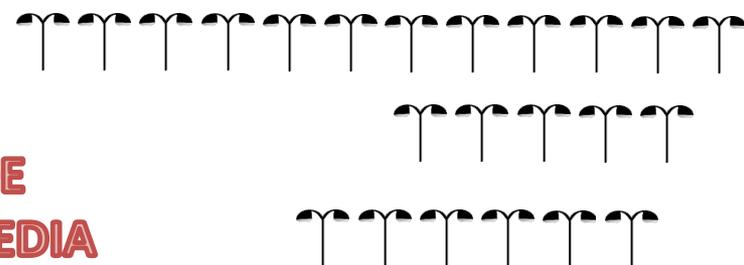
Tempi effettivi medi di ripristino del servizio in caso di guasto a Roma



2007: 47



E QUANTE STRADE SONO AL BUIO IN MEDIA OGNI GIORNO ?



2015: 25



# Acea: i reclami degli utenti

Reclami 2015 (media giornaliera)

Variazione media  
annua 2015/2010

Maggior tutela

81

71

Mercato

23

2

+32%

+31%

+9%

-9%



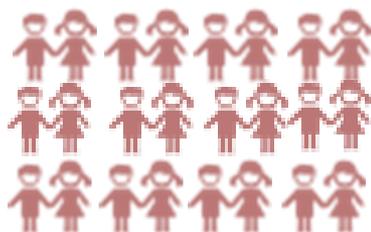
# Asili nido



# Asili nido: la domanda 2015



Bambini minori di 3 anni: **71.189**



Nuove domande: **16.024**



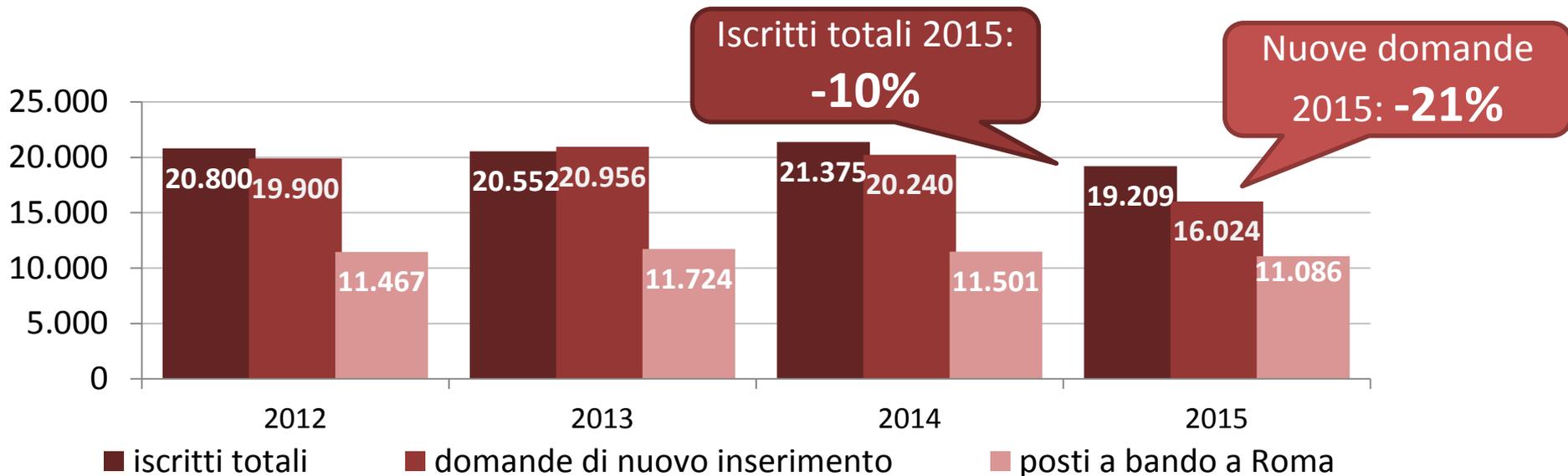
Riconferme:  
**3.166**



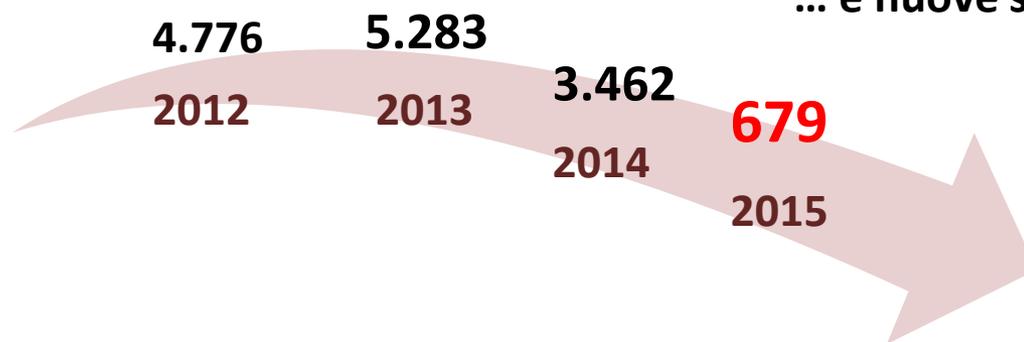
Bambini che non hanno presentato  
domanda d'iscrizione: **51.999**

**1 bambino su 4**  
ha presentato domanda  
d'iscrizione alla rete di Roma  
Capitale

# Domande, posti a bando e liste di attesa



## Liste di attesa finali



Fra diminuzione della domanda...  
... e nuove strategie di gestione delle liste...

...solo il 4% della  
domanda rimane  
insoddisfatta

# Organizzazione dell'offerta di asilo nido comunale

7 strutture comunali in concessione a privati dal 2010

Gara 2016/19 revocata, proroga per il 2016/17 delle concessioni precedenti

209

190

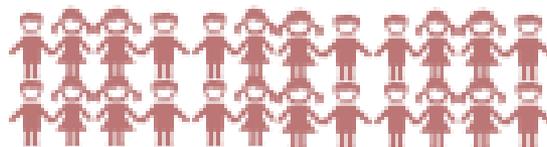
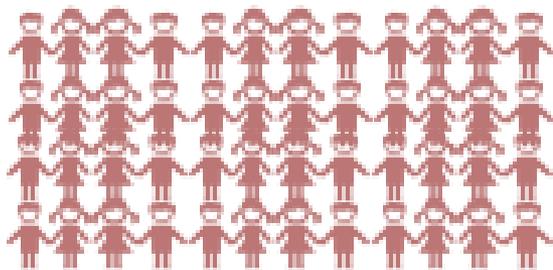
7



Gestioni dirette

In convenzione

In concessione



**12.096 bambini**

(in media 58 bambini/struttura)

**6.544 bambini**

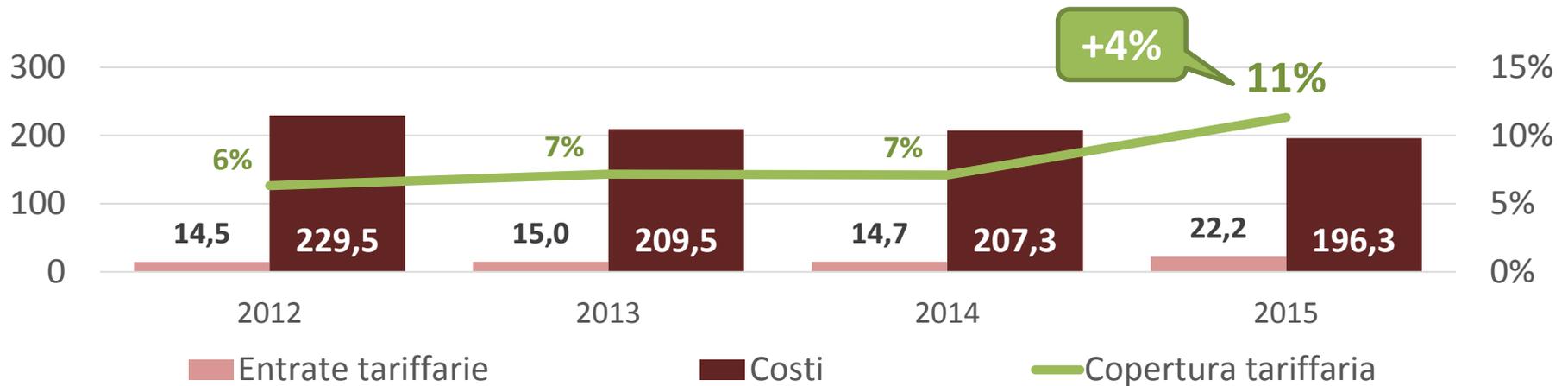
(34 bambini/struttura)

**569 bambini**

(81 bambini/struttura)

Parere ANAC: si tratta di appalto di servizi e non di concessione

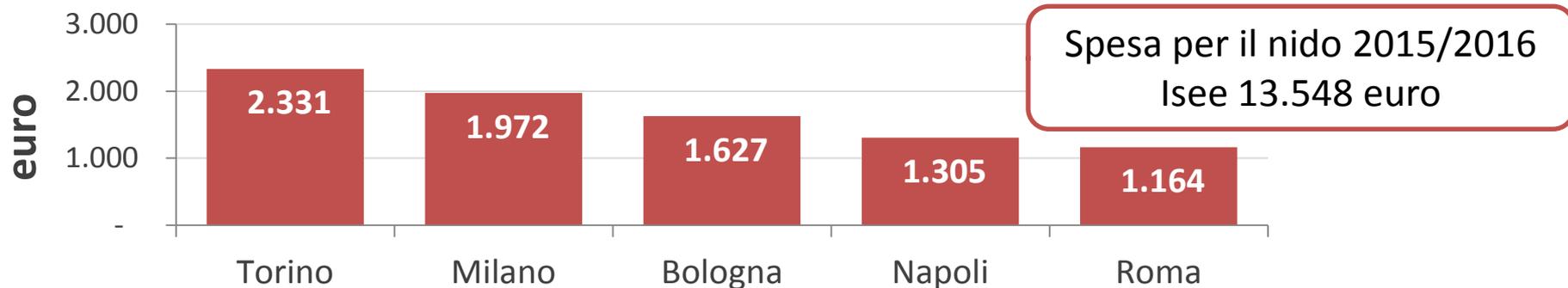
# Costi e copertura tariffaria



## Costo annuo per bambino 2015/2016



# Simulazione di spesa per l'asilo nido e domanda insoddisfatta nelle principali città italiane



# Cultura e turismo

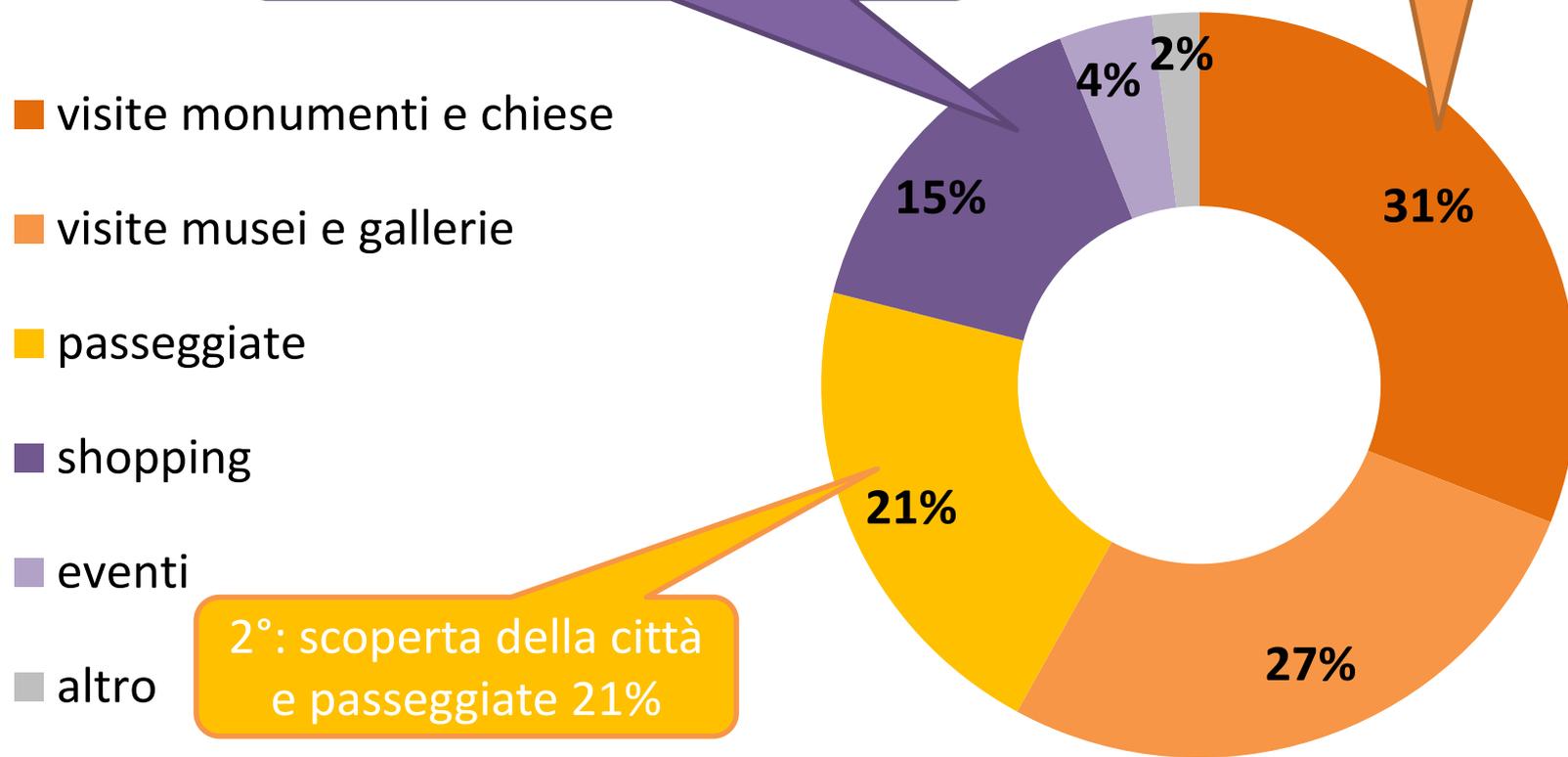


# Turisti a Roma e attività svolte (2015)

**Arrivi: 14 milioni**

**Presenze 34 milioni**

**Durata media soggiorno: 2,44 notti**



# Numero di visitatori dei principali monumenti e musei di Roma nel 2015

Colosseo e  
Fori



Musei  
Vaticani



Castel  
Sant'Angelo



MAXXI



Museo Nazionale  
di Roma



Roma  
Capitale



# Musei ed esposizioni capitoline: numero di visitatori nel 2015



Musei Capitolini  
455 mila

Scuderie del  
Quirinale 282 mila



Mercati di Traiano  
274 mila



Museo Ara Pacis  
218 mila



Palazzo delle Esposizioni  
179 mila



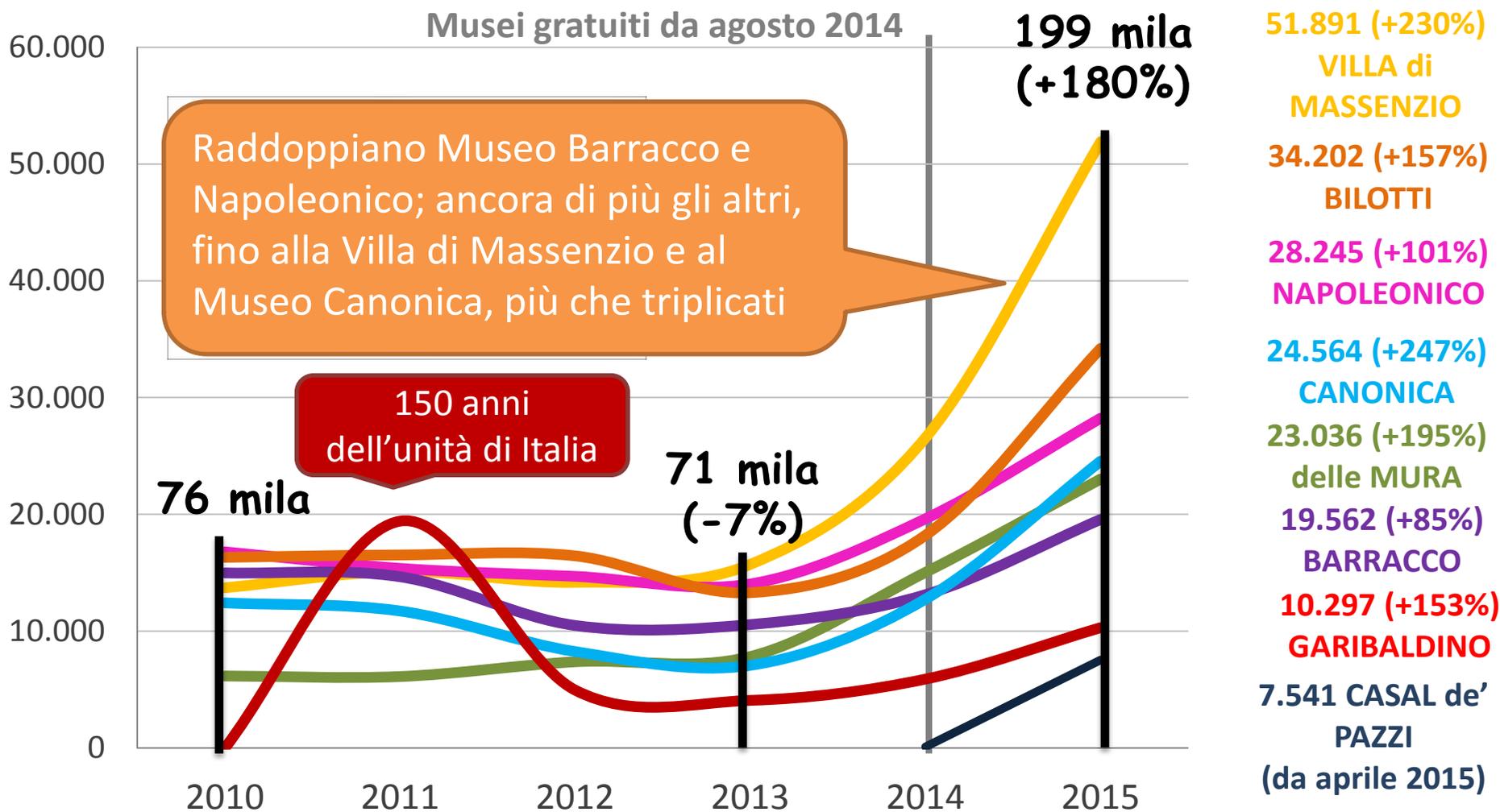
8 Musei ingresso gratuito  
199 mila



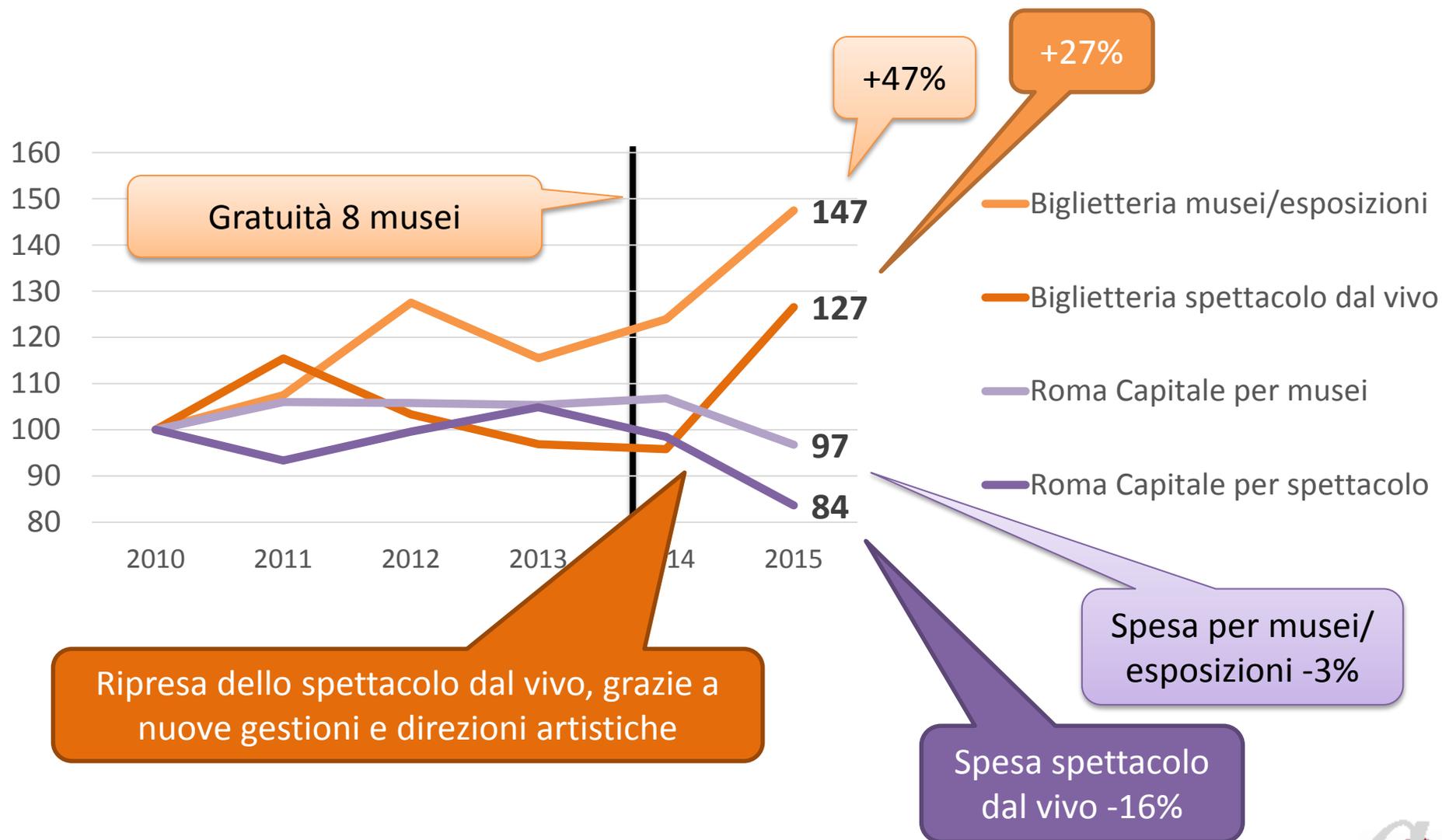
Bioparco 440 mila



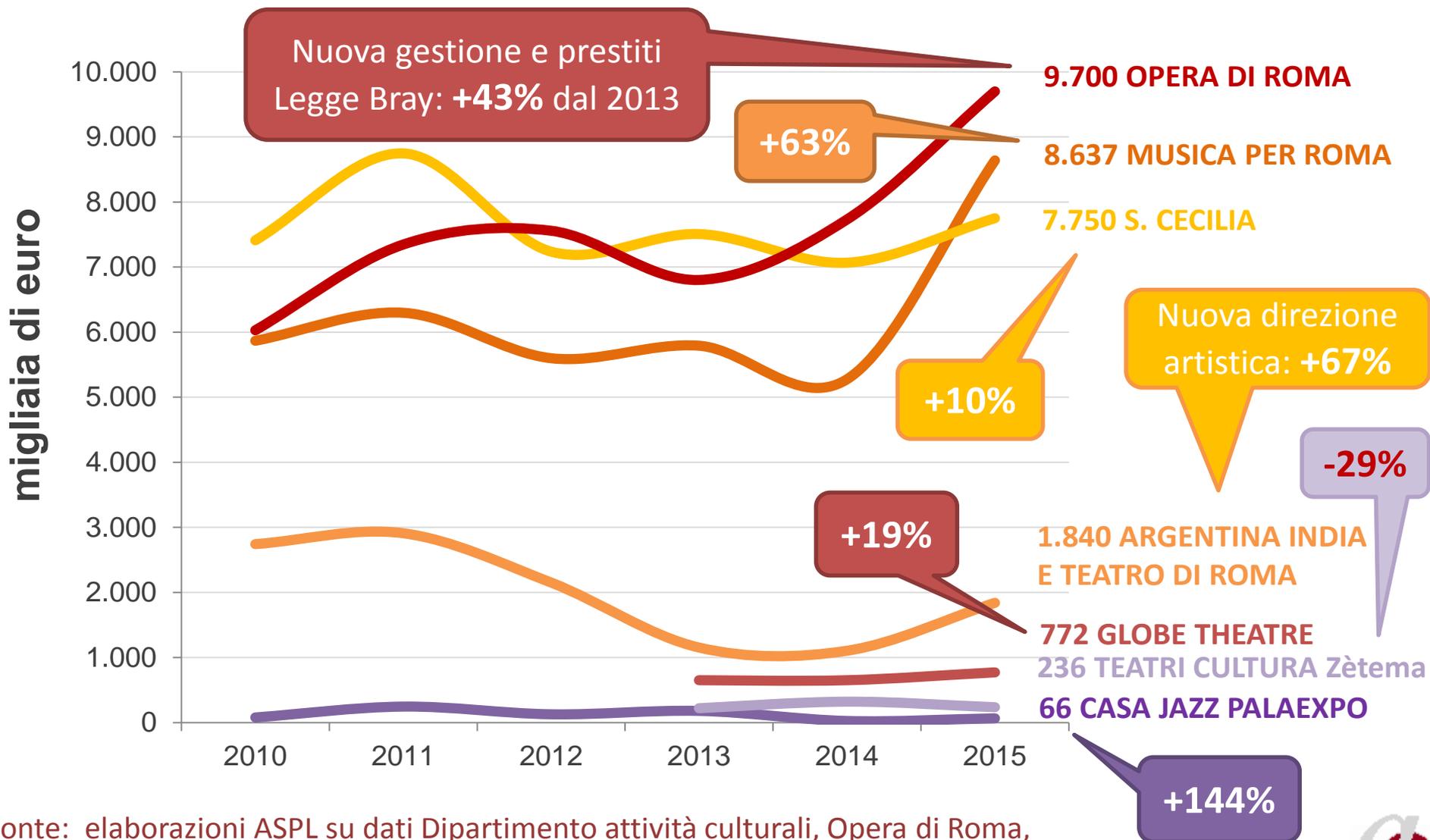
# Musei in Comune: visitatori delle sedi più piccole prima e dopo l'ingresso gratuito



# Andamento degli incassi da biglietteria e delle risorse capitoline per la cultura



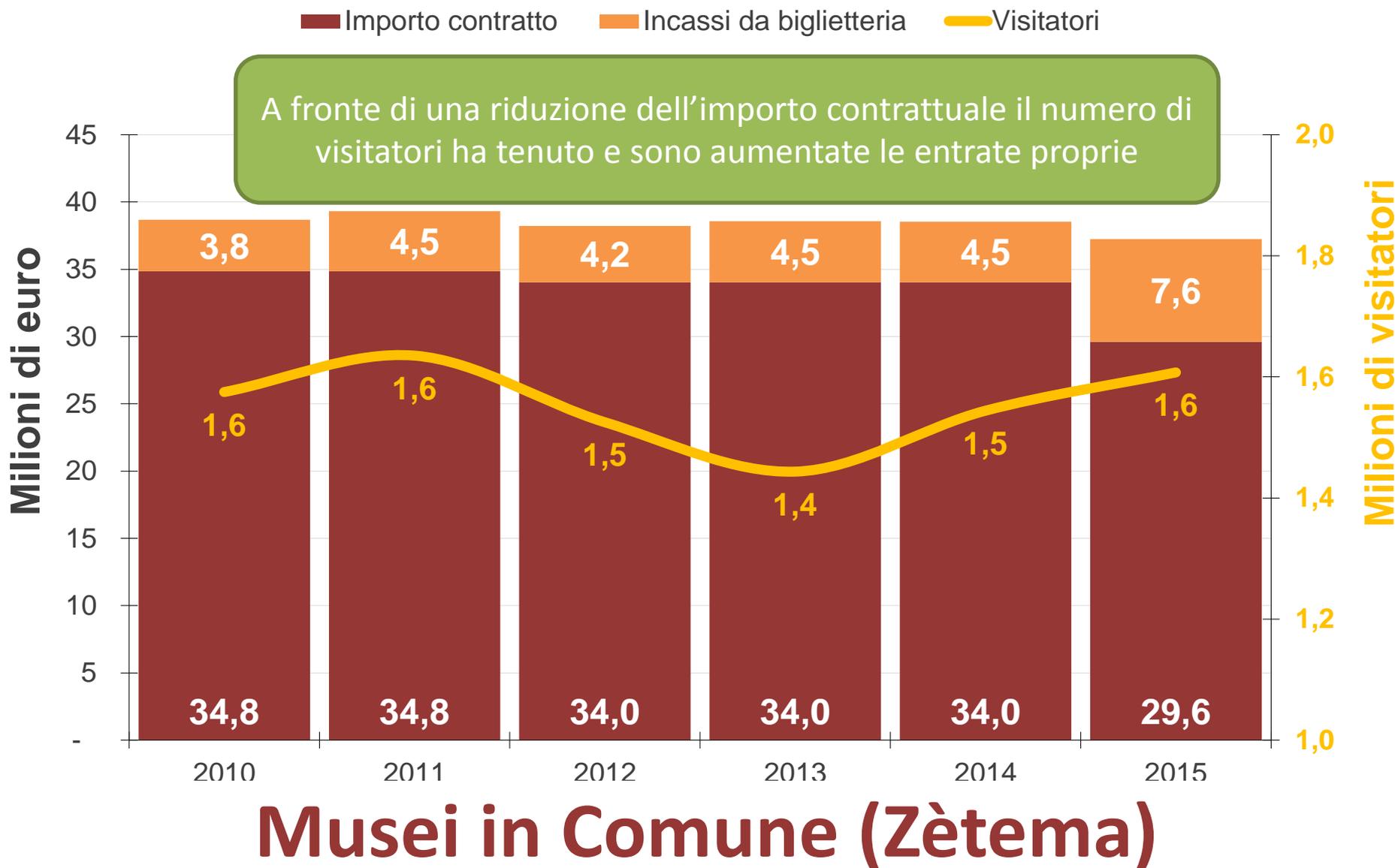
# Enti di spettacolo dal vivo di Roma Capitale: incassi da biglietteria



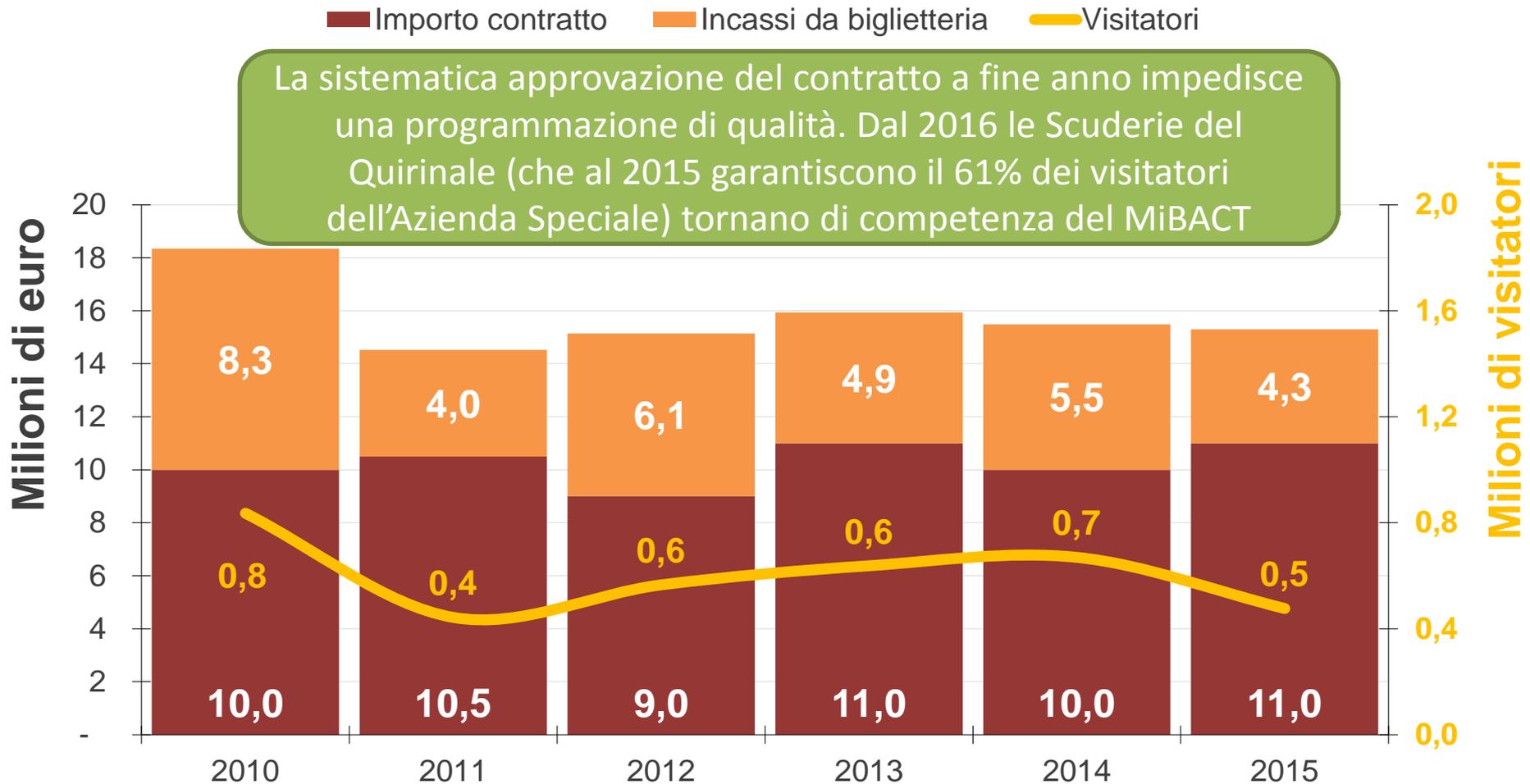
Fonte: elaborazioni ASPL su dati Dipartimento attività culturali, Opera di Roma, Musica per Roma, S. Cecilia, Teatro di Roma, Azienda Speciale Palaexpo



# Contratti, contributi e incassi da biglietteria



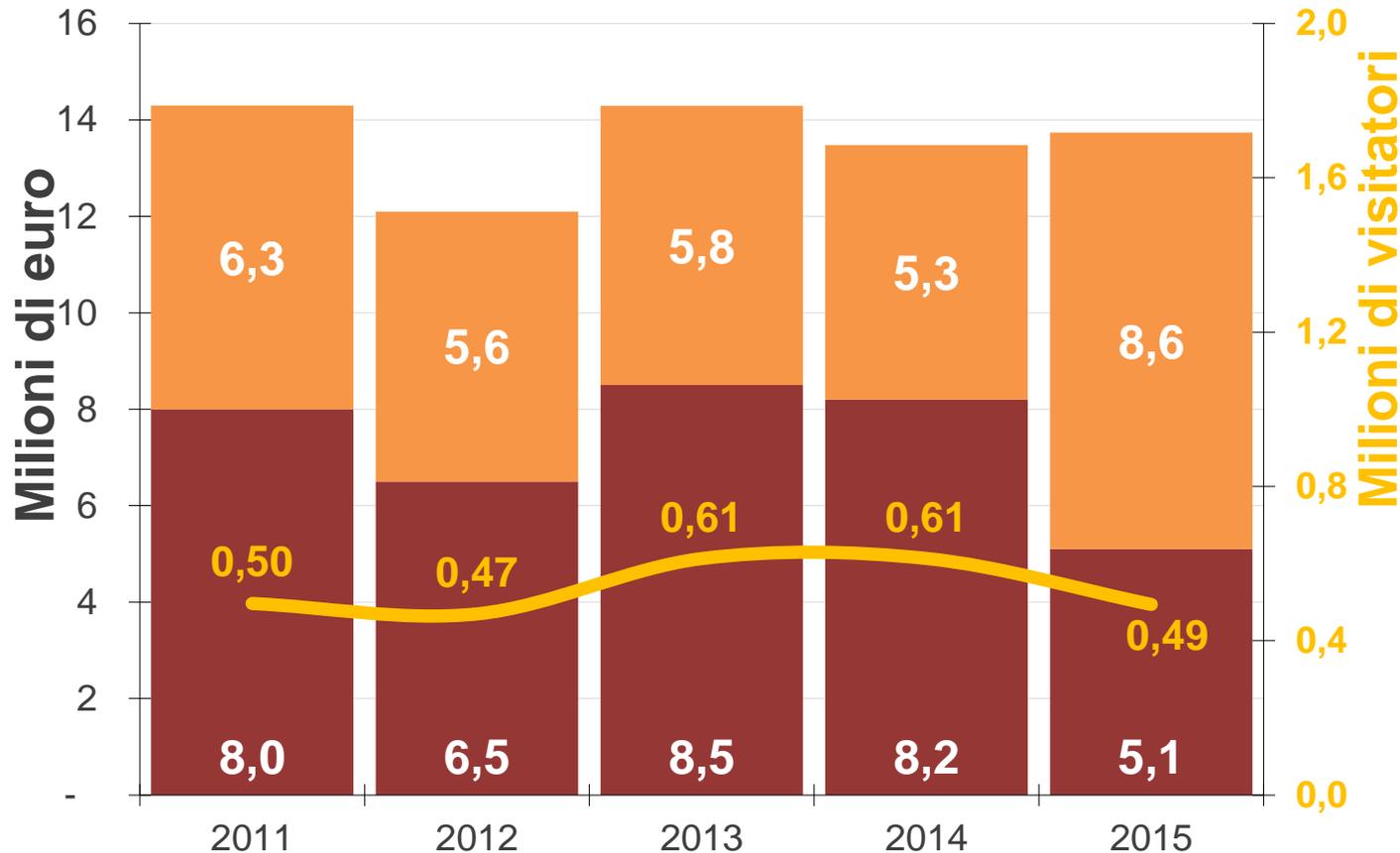
# Contratti, contributi e incassi da biglietteria



## Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale

# Contratti, contributi e incassi da biglietteria

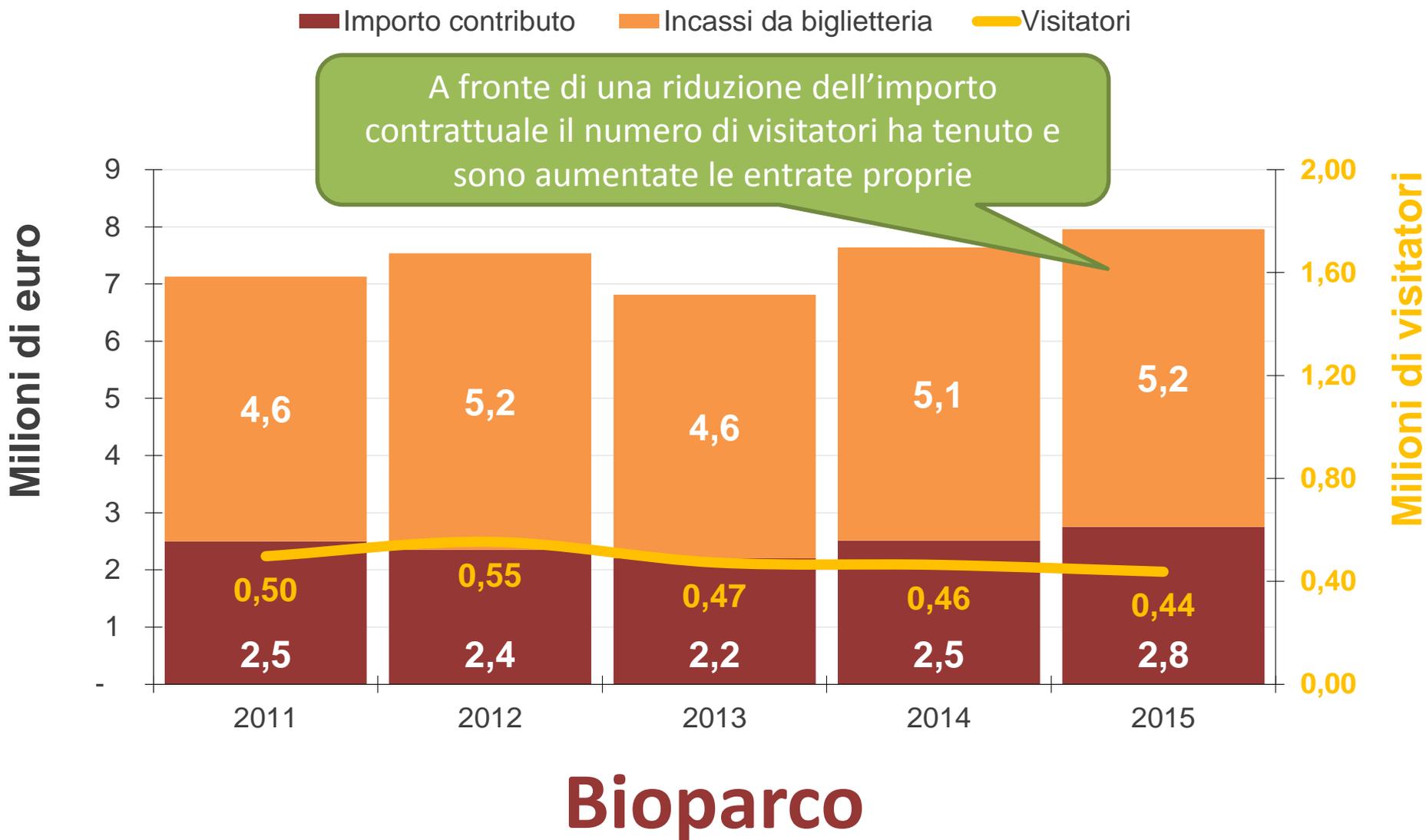
■ Importo contratto + contributo   ■ Incassi da biglietteria   — Visitatori



Chiusura in rosso (-2,6 milioni di euro) dovuta a un contenzioso fra Roma Capitale e S. Cecilia per il pagamento delle sale. Sulle entrate proprie diminuisce il peso di locazioni (-13%) e sponsor (-39%), mentre aumenta la biglietteria (+63%)

## Auditorium - Musica per Roma

# Contratti, contributi e incassi da biglietteria





**No. 11: Rome, Italy**

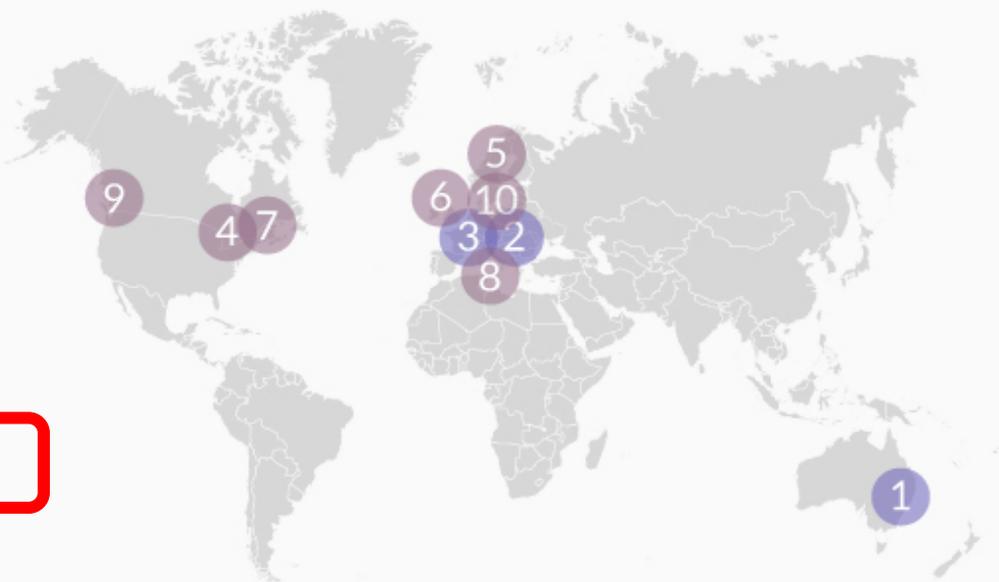
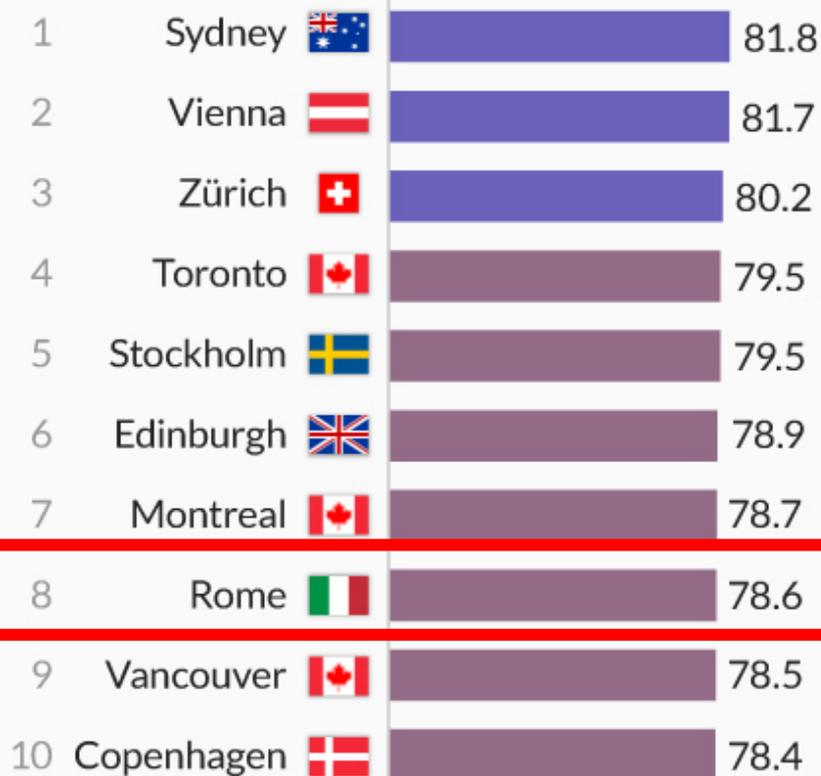
Score: 89.22

Make the most of your Roman holiday with T+L's guide to the city.

# The world's most reputable cities

Top scoring cities by reputability in 2016

0 worst  100 best





# Top 25 Destinations — World

UNITED STATES WORLD REGIONS

[EXPAND LIST](#)

## 7 Rome, Italy



Rome wasn't built in a day--and you'll need much more than a day to take in this... [more](#)

### Don't miss

- Le Domus Romane di Palazzo Valentini
- Colosseum
- Borghese Gallery

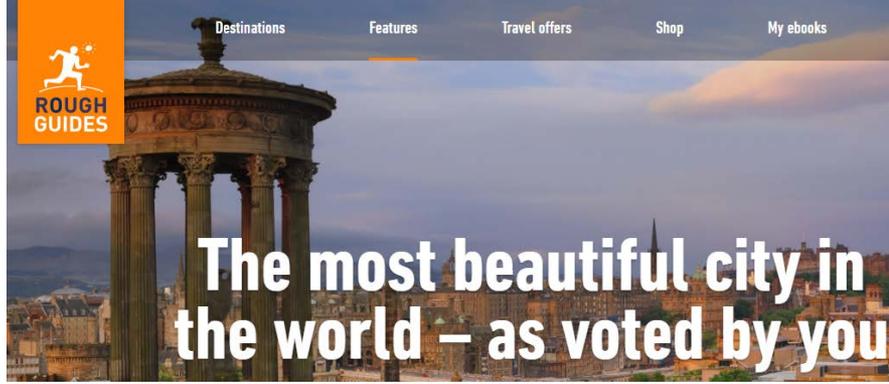
All 3315 things to do



6 of 25



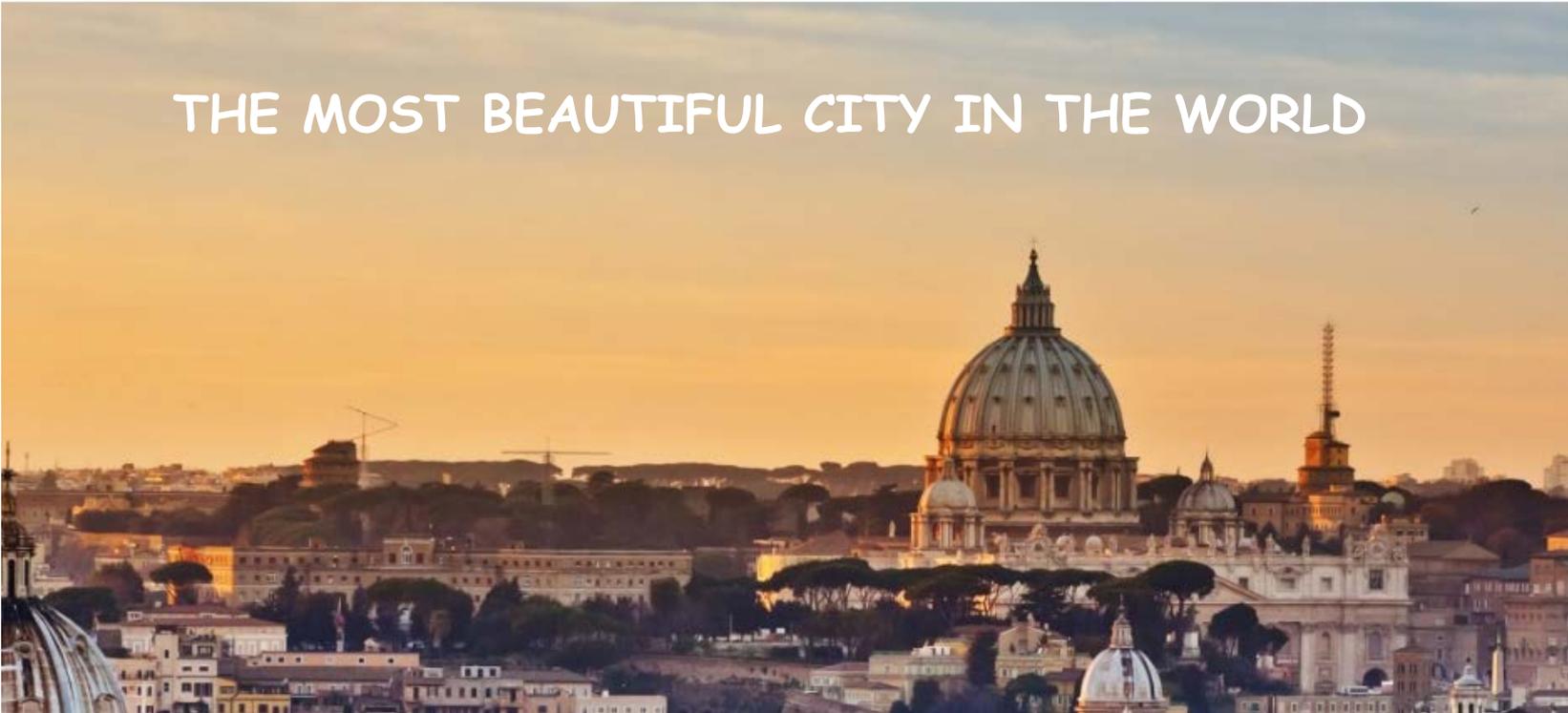
8 of 25



## 1. Rome, Italy

At number one you voted Rome as the most beautiful city in the world. With its thousand-year-old buildings, beautiful piazzas and world-class art – not to mention the stunning Vatican City – it's certainly no surprise. Rome, after all, is the capital of the so-called *bel paese*, or 'beautiful country'.

THE MOST BEAUTIFUL CITY IN THE WORLD





*Roma non è una città come le altre  
è un grande museo  
un salotto da attraversare in punta di piedi  
(Alberto Sordi)*