



# Relazione annuale

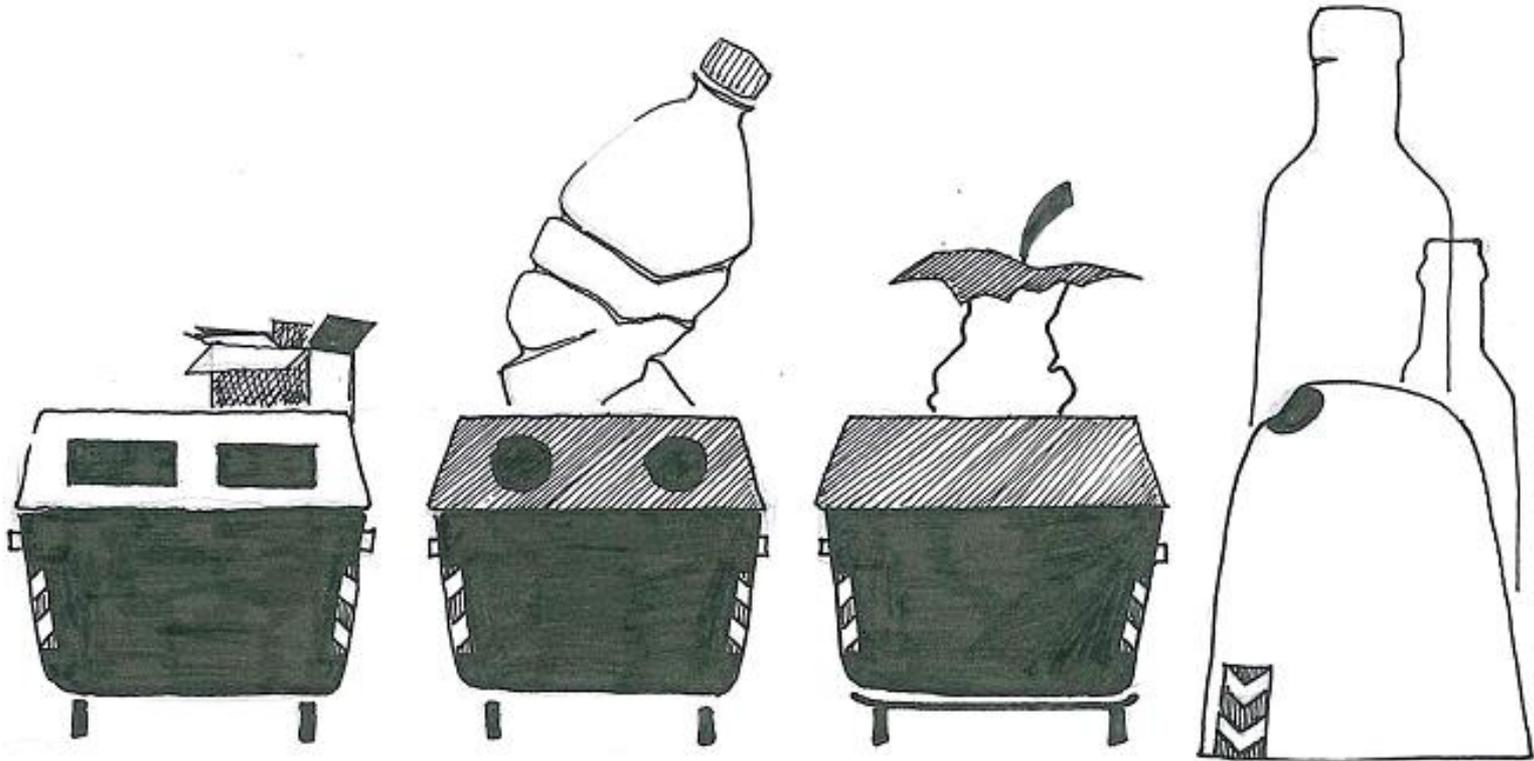
sullo stato dei servizi pubblici locali  
e sull'attività svolta

11 dicembre 2019

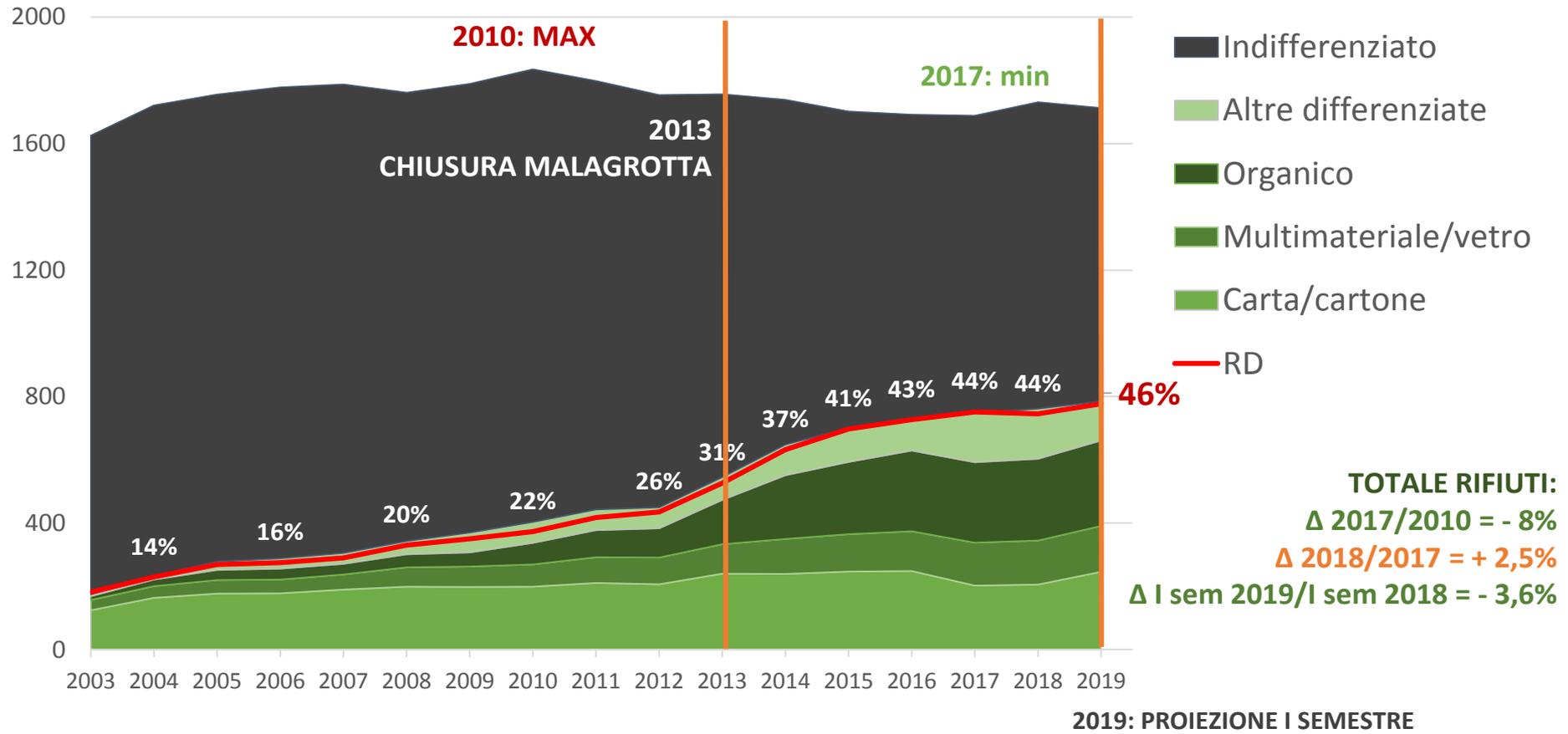
Sala della Protomoteca

Agenzia

# Igiene urbana



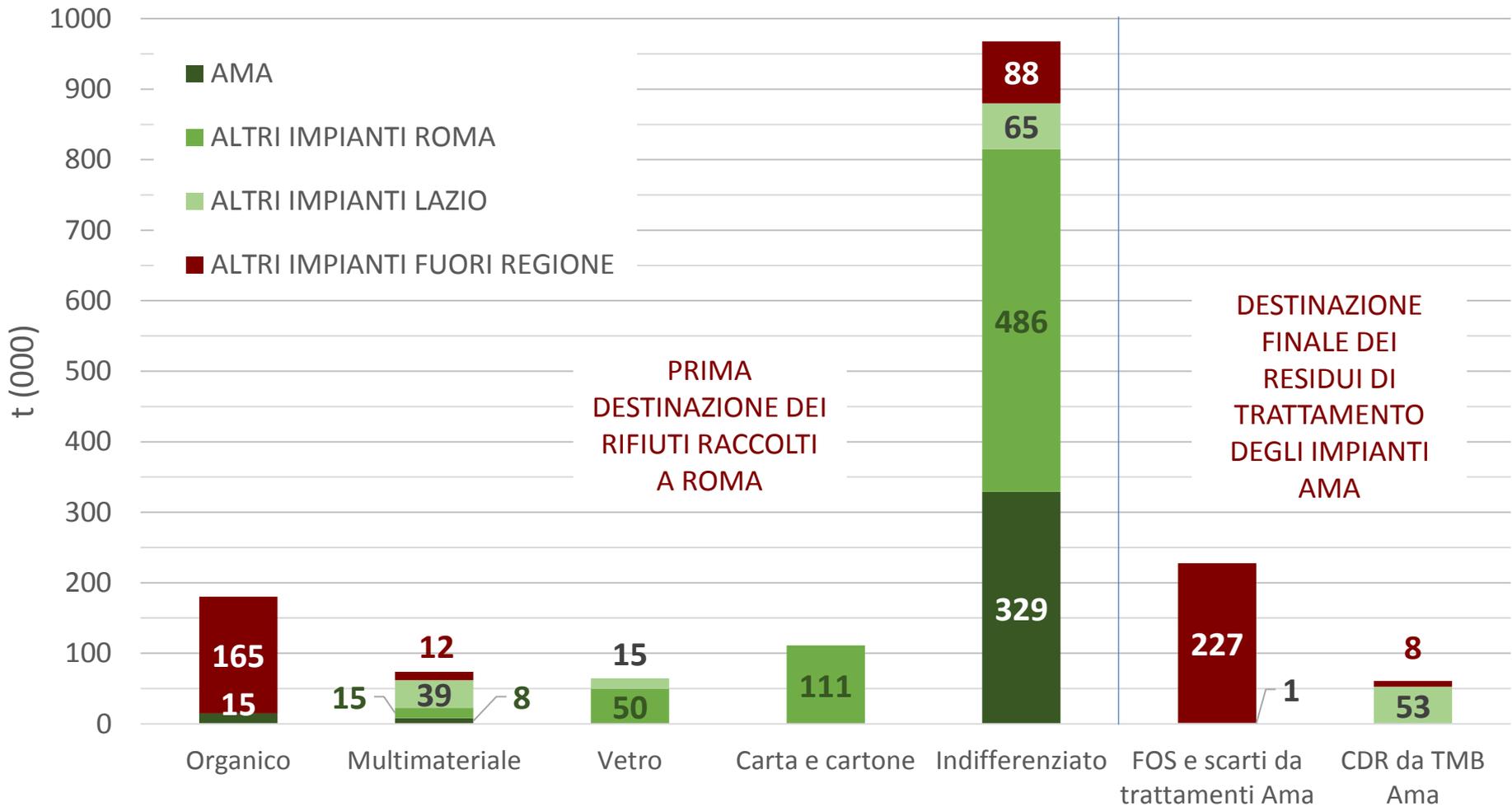
# Raccolta differenziata dei rifiuti a Roma (migliaia di tonnellate e percentuale)



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Ama e Anagrafe dei rifiuti di Roma Capitale



# Destinazione delle principali frazioni e dei residui di trattamento Ama



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Ama e Anagrafe dei rifiuti di Roma Capitale



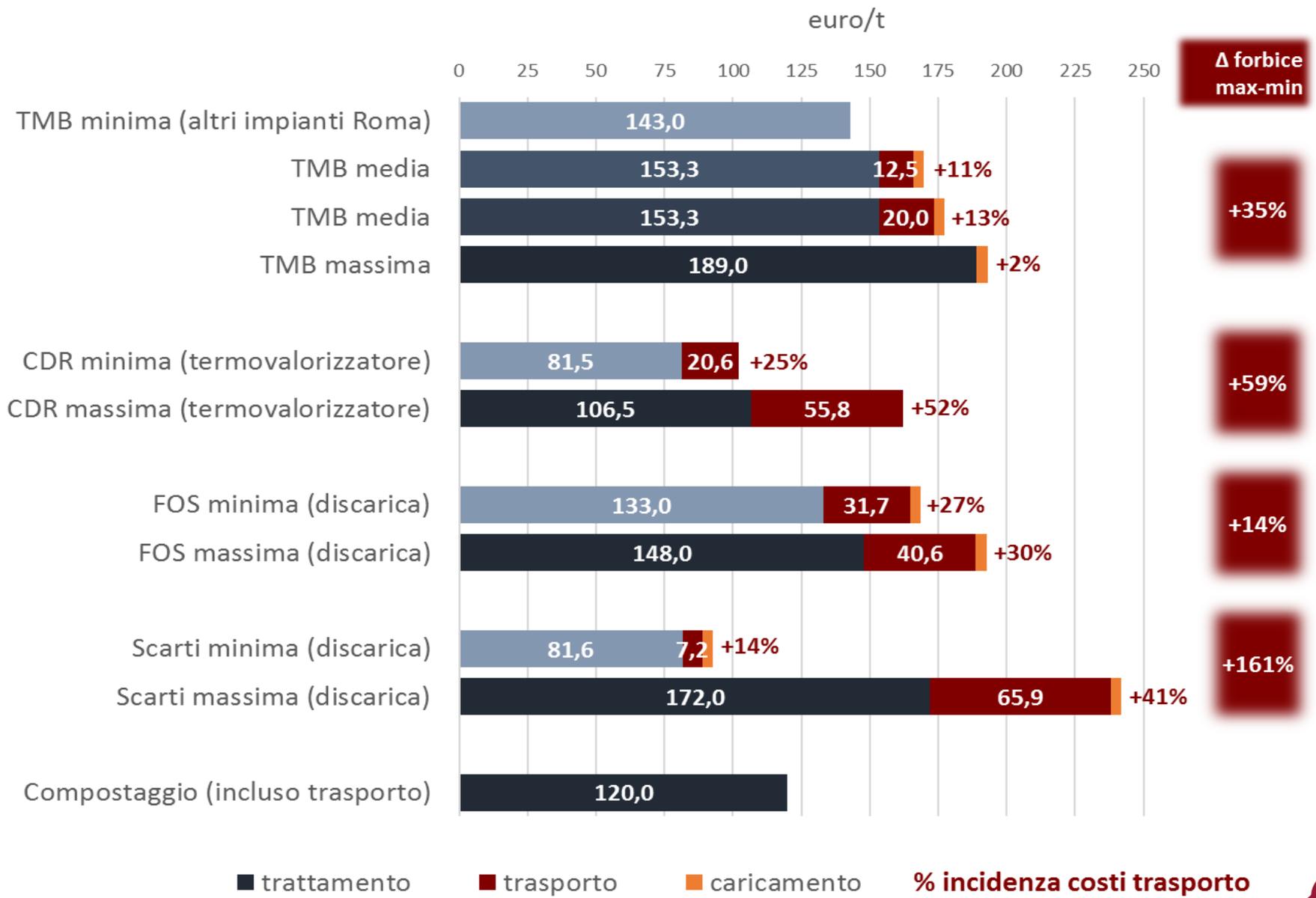
# Stima dell'impatto ambientale del trasporto dei rifiuti romani fuori regione per trattamento o smaltimento (2018)

Frazione	Destinazione	Luogo	quantità	consumo energetico	CO2 e eq.	SO2	NOx	NMHC	PM 10
			t (000)	GWh	t	kg	kg	kg	kg
Organico	Trattamento	Pordenone	125,3	38.398	19.487	1.962	26.614	1.890	500
		Padova	40,1	10.088	5.120	516	6.997	497	131
Scarti compostaggio	Termovalorizzazione Discarica	Emilia-Romagna	1,6	308	156	16	214	16	4
		Friuli-Venezia Giulia	0,1	24	21	2	28	2	1
		Bergamo	0,4	113	58	6	79	6	2
Scarti multimateriale	Termovalorizzazione	Emilia-Romagna	2,4	462	235	23	321	22	6
		Trieste	0,1	42	22	2	29	2	1
Indifferenziato	Trattamento	Aquila	44,4	2.665	1.352	136	1.854	131	35
		Chieti	29,1	2.975	1.510	152	2.069	147	39
		Koeln (Germania)	10,6	7.619	3.897	391	5.271	377	99
		Puglia	2,1	465	236	23	326	22	6
FOS e scarti da TMB e tritovaglio	Discarica	Emilia-Romagna	221,8	42.730	21.685	2.183	29.677	2.103	557
		Chieti	1,8	180	92	9	125	9	2
		Milano	1,2	340	173	17	236	17	5
		Mantova	0,1	21	10	1	14	1	0
CDR da TMB	Termovalorizzazione	Trieste	1,0	344	174	17	239	17	5
		Lombardia	6,4	1.802	914	92	1.250	89	24
		Emilia Romagna	0,7	126	63	6	88	7	2
<b>TOTALI 2018 (distanza media ponderata 430 km)</b>			<b>489,1</b>	<b>108.704</b>	<b>55.205</b>	<b>5.556</b>	<b>75.431</b>	<b>5.355</b>	<b>1.418</b>
<b>TOTALI (100 km)</b>			<b>489,1</b>	<b>25.770</b>	<b>13.078</b>	<b>1.317</b>	<b>19.065</b>	<b>1.273</b>	<b>351</b>

La stima delle polveri sottili (PM10) emesse per il trasporto dei rifiuti romani fuori regione è oltre 5 volte superiore a quella delle polveri totali annue emesse dal TMB Salario



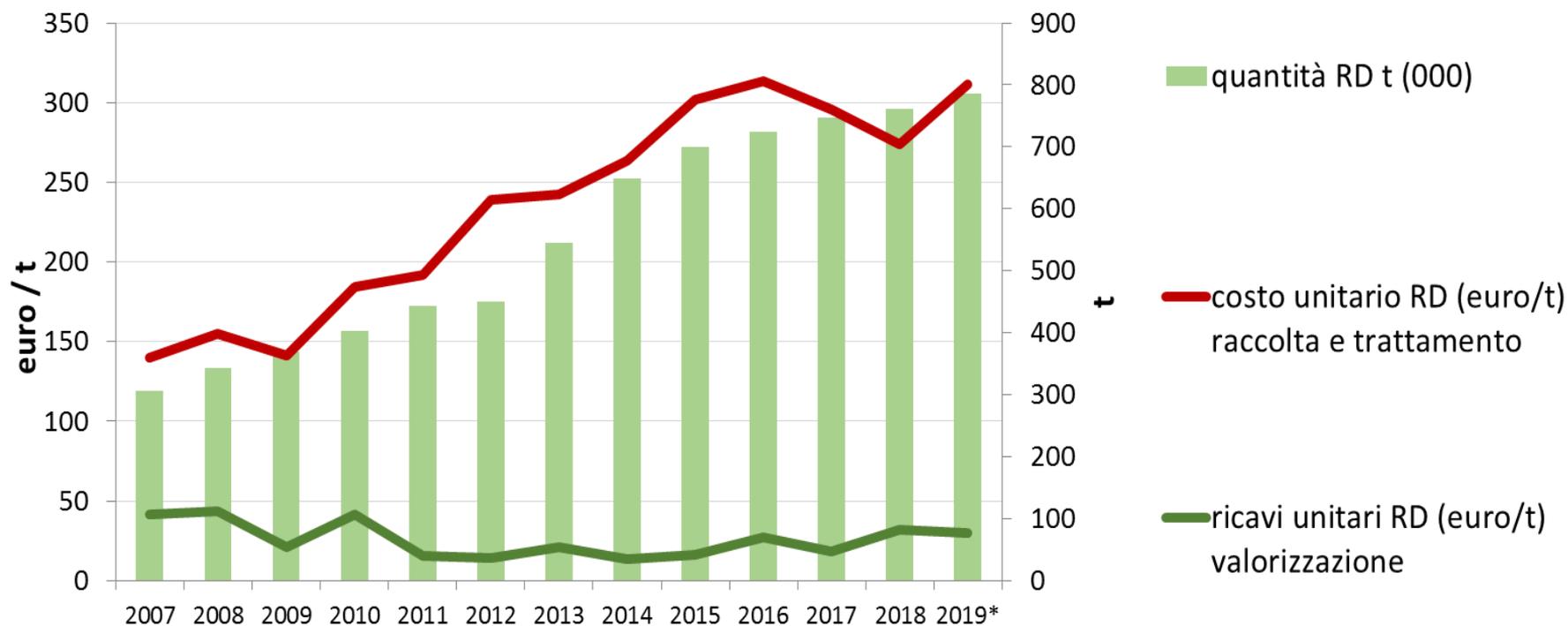
# Deficit impiantistico a Roma e tariffe di trattamento



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Anagrafe dei rifiuti di Roma Capitale



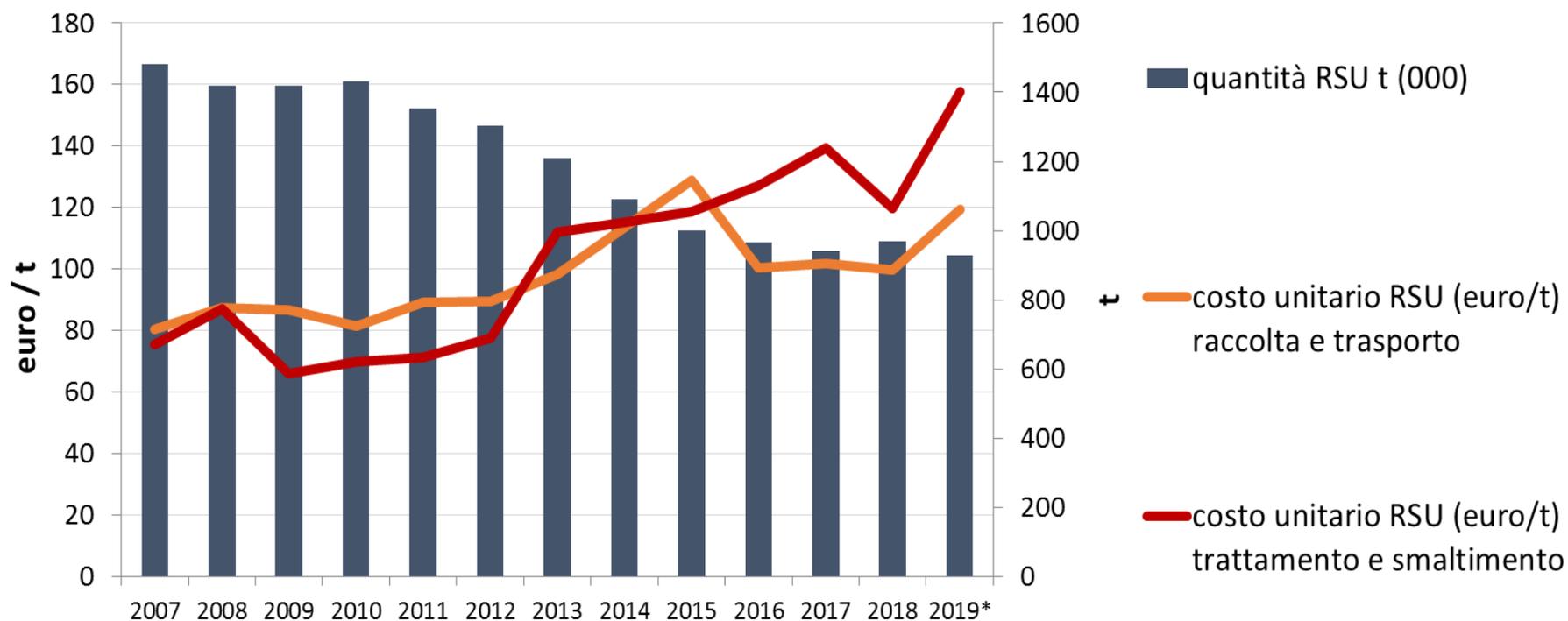
# Raccolta differenziata e costi unitari



- L'aumento della raccolta differenziata ha comportato un aumento dei costi unitari, che rispetto al 2012 sono cresciuti del 30%
- I ricavi riguardano in parte la valorizzazione delle frazioni, in parte contributi
- Il blocco delle esportazioni crea un problema di sbocchi e implica la necessità di rivedere le aspettative di ricavo e gli incentivi per il riciclaggio nel sistema produttivo nazionale



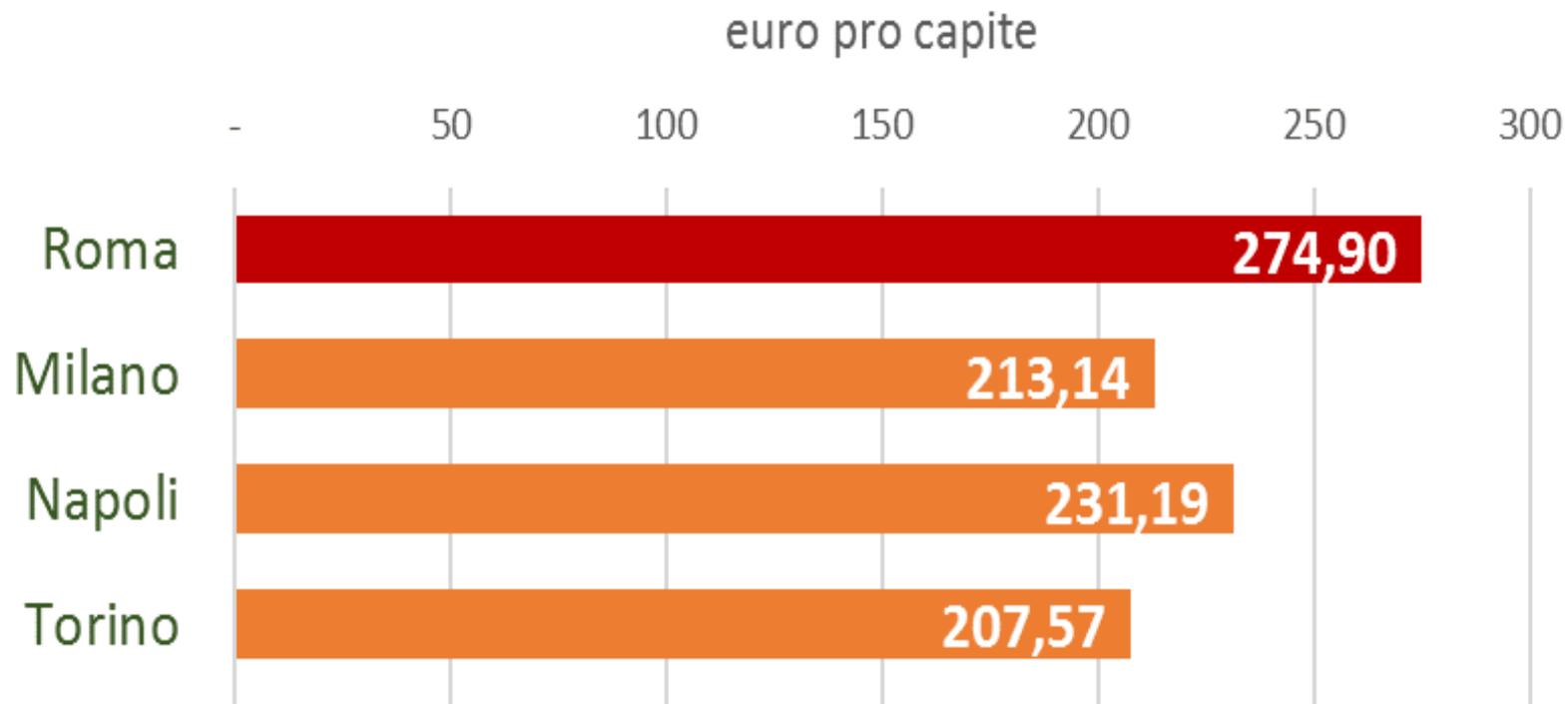
# Indifferenziato non riciclabile e costi unitari



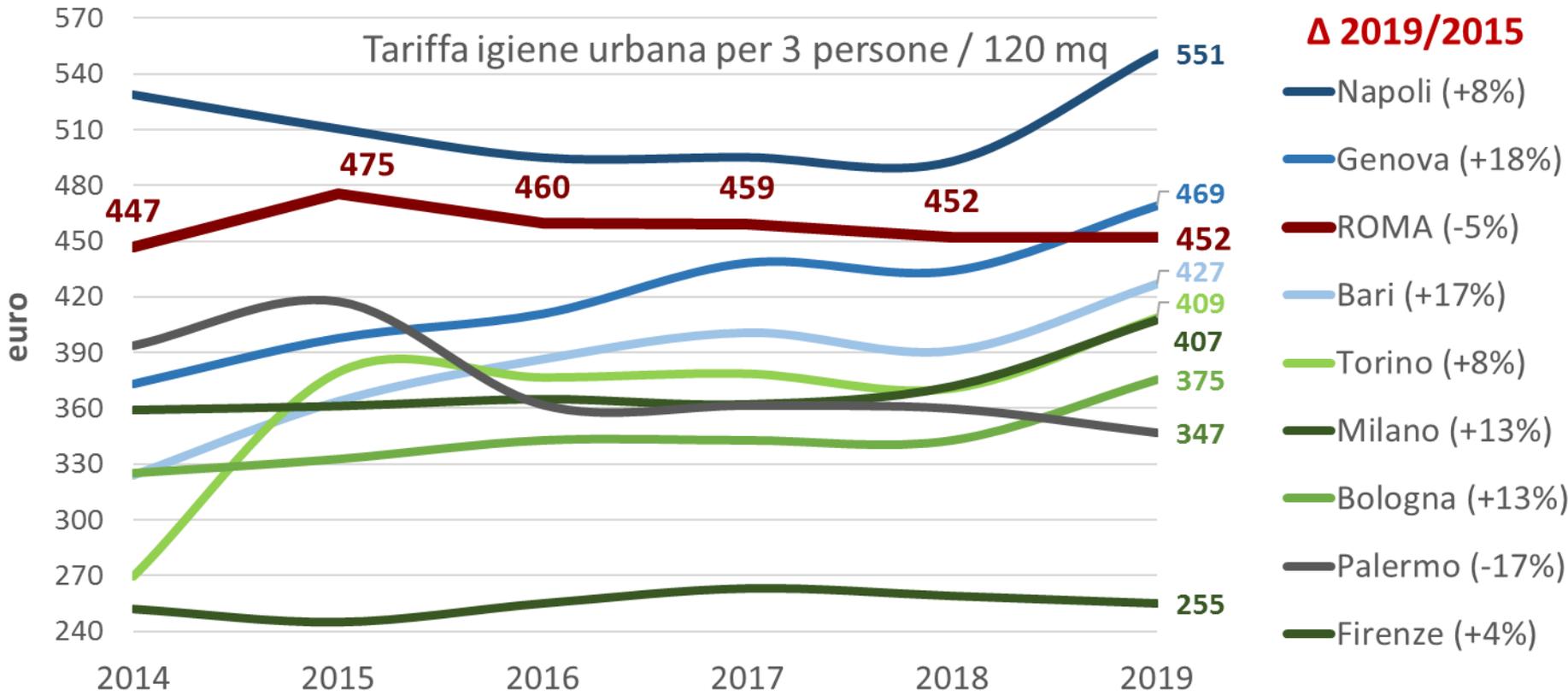
- Alla diminuzione delle quantità indifferenziate i costi unitari sono aumentati
- Rispetto all'anno precedente la chiusura della discarica di Malagrotta (2012) i costi di raccolta e trasporto sono aumentati del 33%
- I costi di trattamento e smaltimento sono più che raddoppiati (+104%)



# Costo pro capite del servizio nelle grandi città 2018



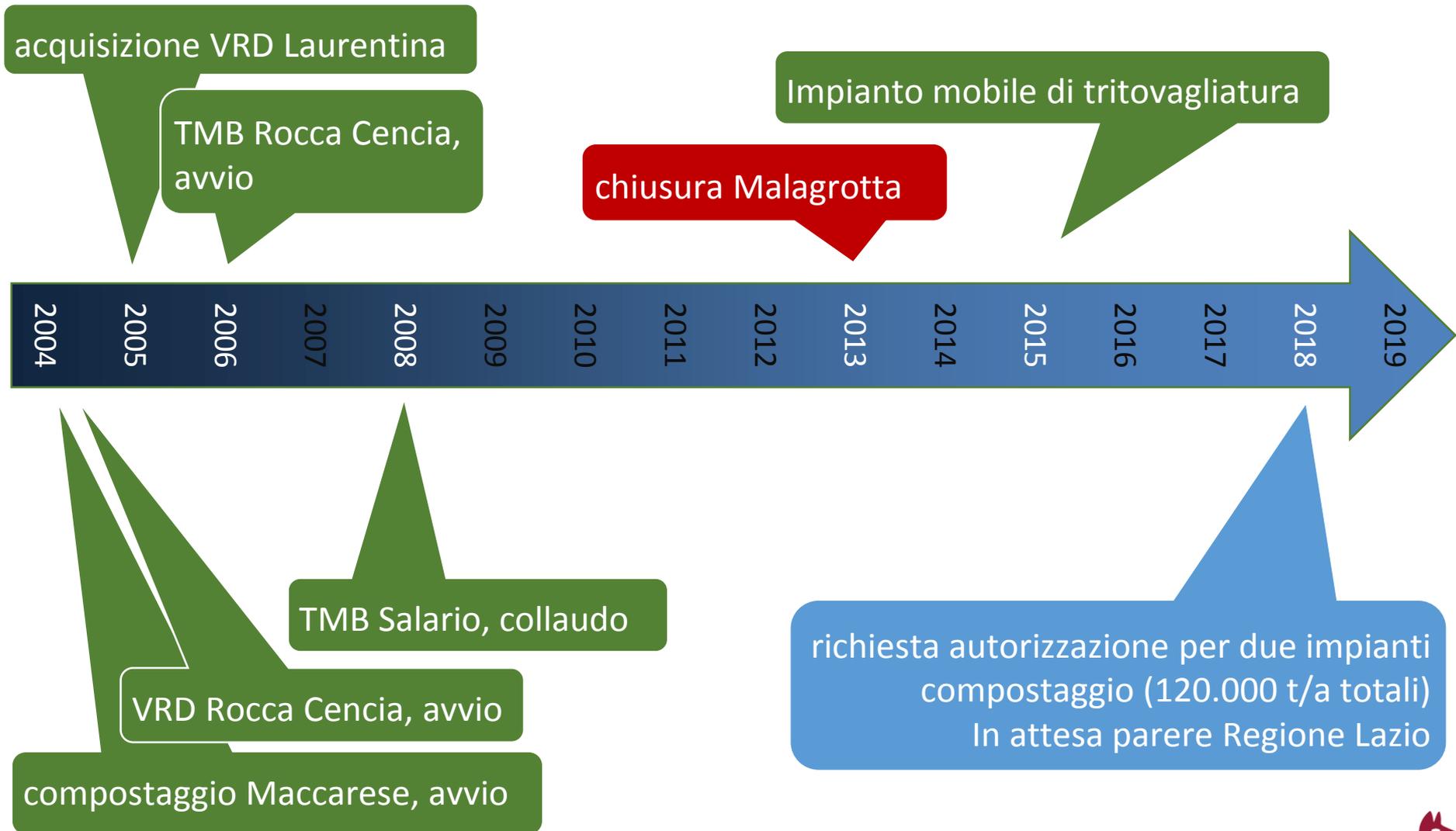
# Andamento delle tariffe domestiche nelle grandi città italiane (famiglia tipo senza agevolazioni: 3 persone, 120 mq - 2014/2019)



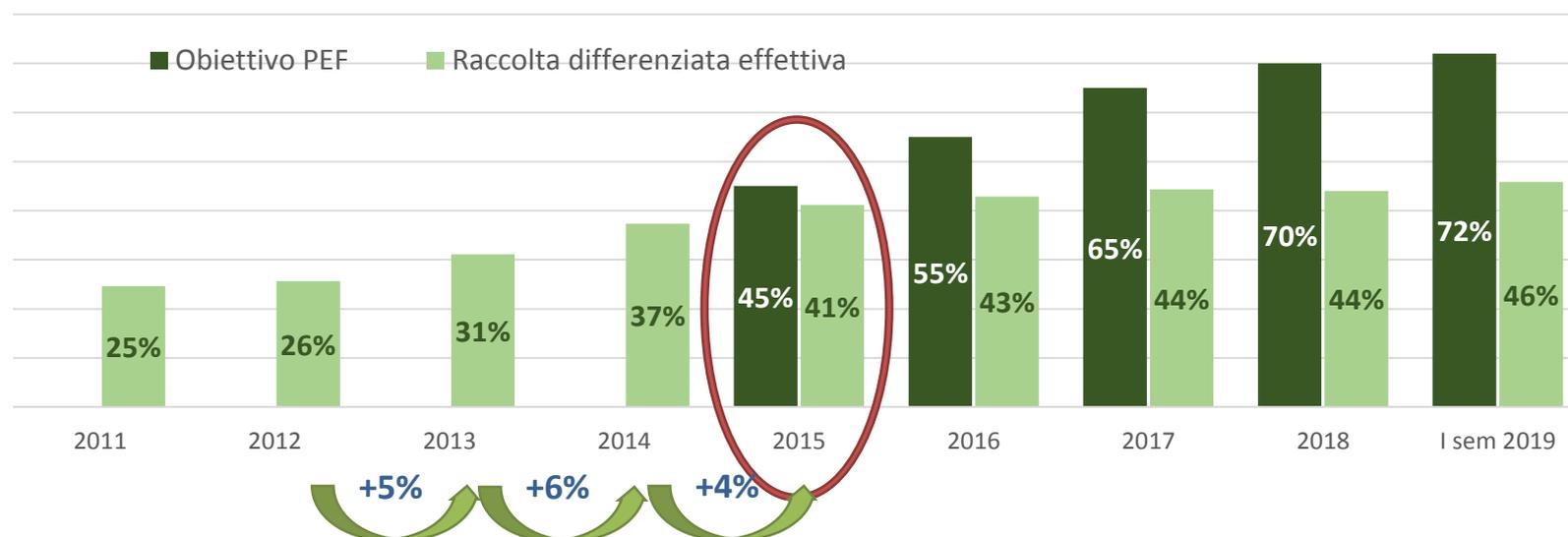
Fonte: elaborazioni ACOS su tariffe di igiene urbana nelle grandi città



# Avvio dell'impiantistica Ama a servizio di Roma Capitale prima e dopo la chiusura della discarica di Malagrotta



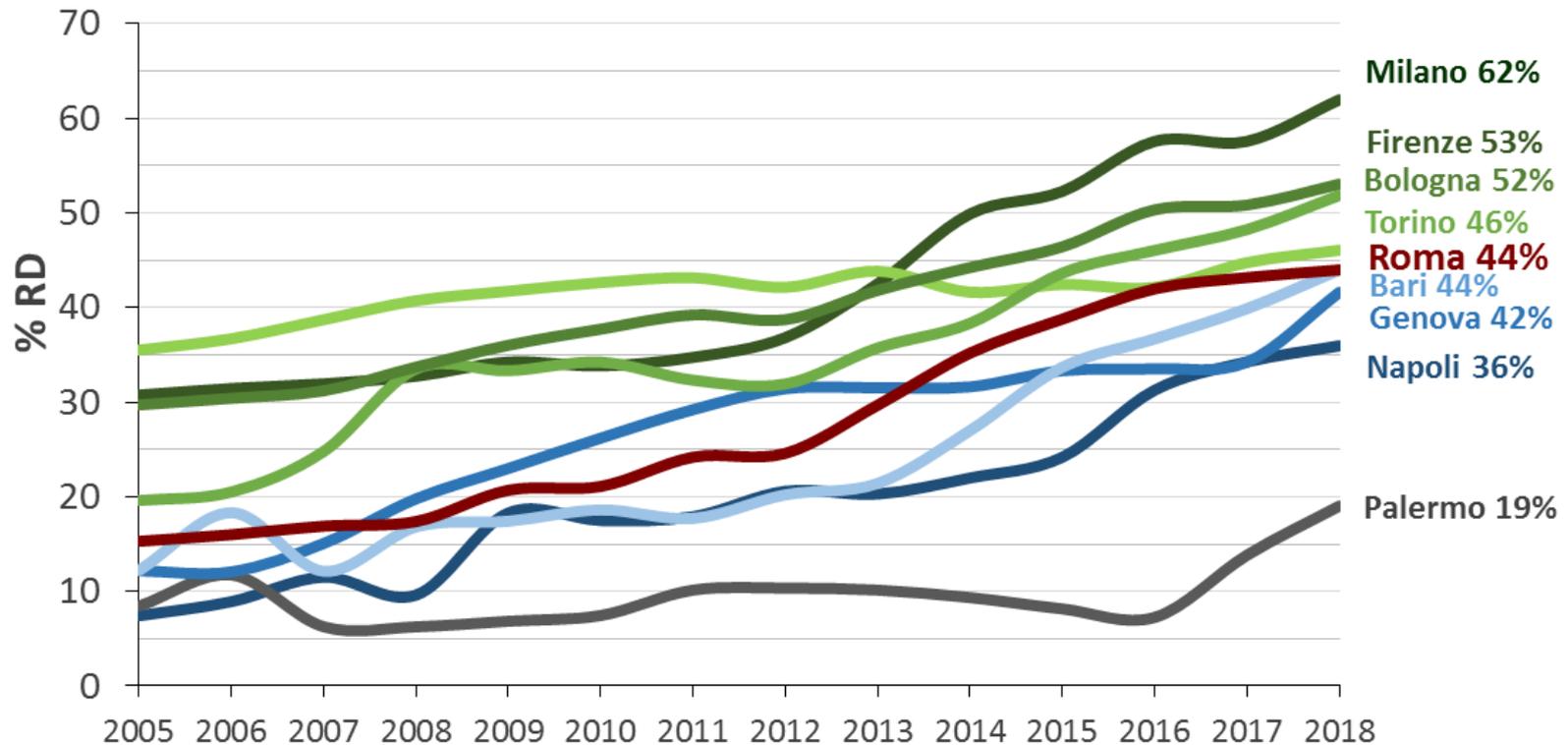
# Presupposti del PEF di affidamento (DAC 52/2015)



- Il PEF è costruito su obiettivi di RD non in linea con il passato e non realistici (nel 2015 quella effettiva era già inferiore del 4% rispetto all'obiettivo)
- Basato sulle esportazioni per gestire la transizione dalla discarica (chiusa senza prevedere un'impiantistica alternativa) al sistema circolare
- L'insufficiente impiantistica programmata non è comunque stata realizzata
- Il deficit impiantistico, invece di stimolare la raccolta differenziata l'ha di fatto rallentata (la carenza di sbocchi ha generato ripercussioni negative sulla raccolta in città)



# Raccolta differenziata nelle grandi città italiane



- Roma, con il 44% di raccolta differenziata, è in posizione mediana rispetto alle grandi città, vicina a Torino e sopra Genova e tutte le città del sud
- L'alto livello di differenziata a Milano conferma che ci sono margini di miglioramento anche per le grandi città fortemente urbanizzate
- Le città con la differenziata più alta sono quelle che possono contare su un'impiantistica molto sviluppata e articolata, con recupero di energia e di materiali



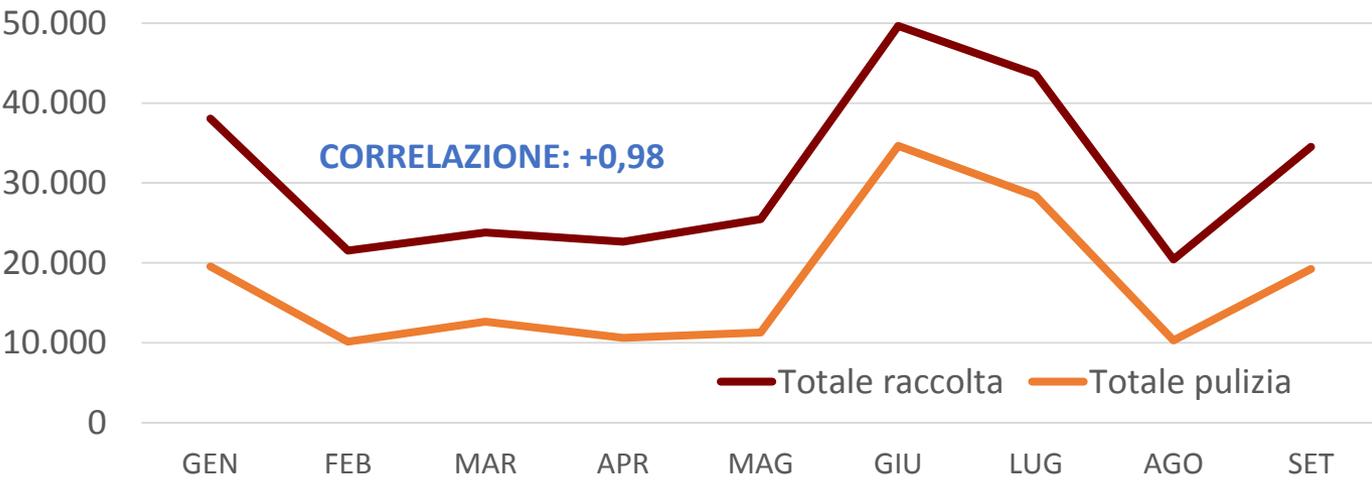
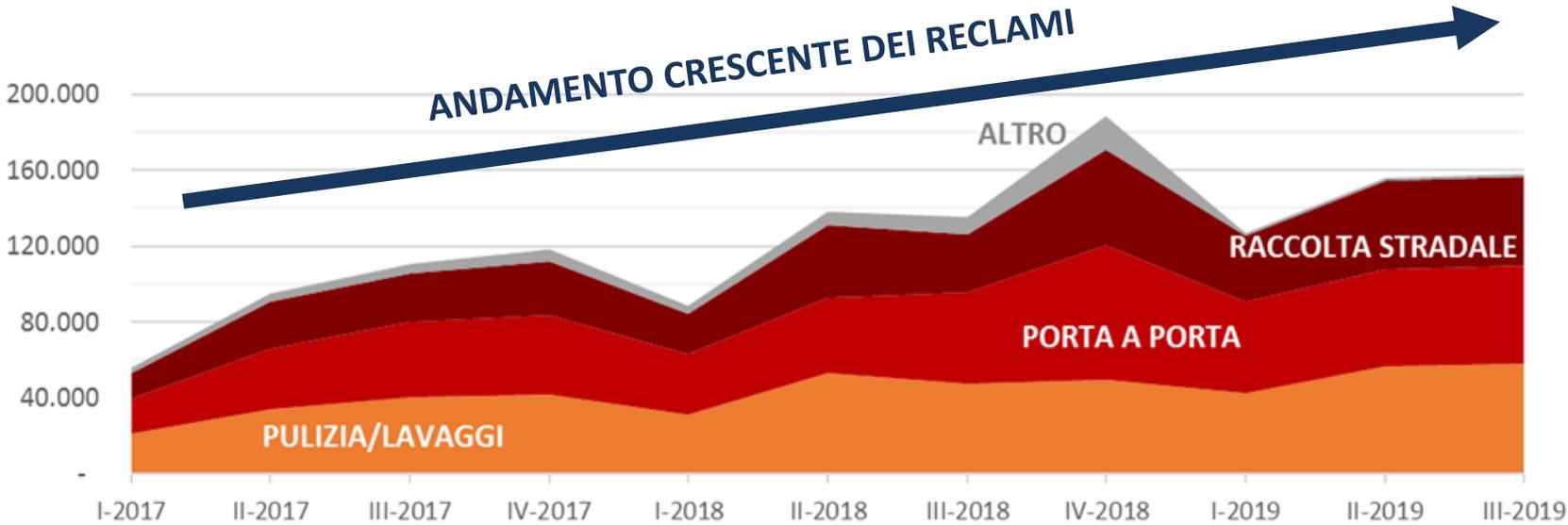
# Monitoraggio permanente della qualità erogata (III trimestre 2019) e indagine di qualità percepita (ottobre 2019) del servizio di igiene urbana

III TRIMESTRE 2019	MONITORAGGI QUALITÀ EROGATA			PERCEPITA
	PULIZIA / DECORO	FRUIBILITÀ	FUNZIONALITÀ	VOTO
<b>PULIZIA</b>				
STRADE	↓↓↓			<b>3,4</b>
AREE INTORNO AI CASSONETTI	↓↓↓			<b>3,4</b>
CESTINI	↓	↓		<b>3,4</b>
<b>RACCOLTA RIFIUTI</b>				
CENTRI DI RACCOLTA		↓		<b>4,7</b>
RACCOLTA PORTA A PORTA				<b>5,2</b>
<b>RACCOLTA STRADALE</b>				
VETRO	↑	↑↑↑		<b>3,6</b>
ORGANICO	↑	↑↑↑	↑↑↑	
CARTA/CARTONE	↓↓	↓↓↓	↑↑↑	
PLASTICA/METALLO	↓↓	↓↓↓	↑↑↑	
NON RICICLABILE	↓↓↓	↓↓↓	↑	

**Le ripercussioni in città della carenza di sbocchi emergono dai monitoraggi della qualità erogata e trovano conferma anche nei voti degli utenti**



# Reclami/segnalazioni ad Ama (2017/2018) PULIZIA E ABBANDONO RIFIUTI

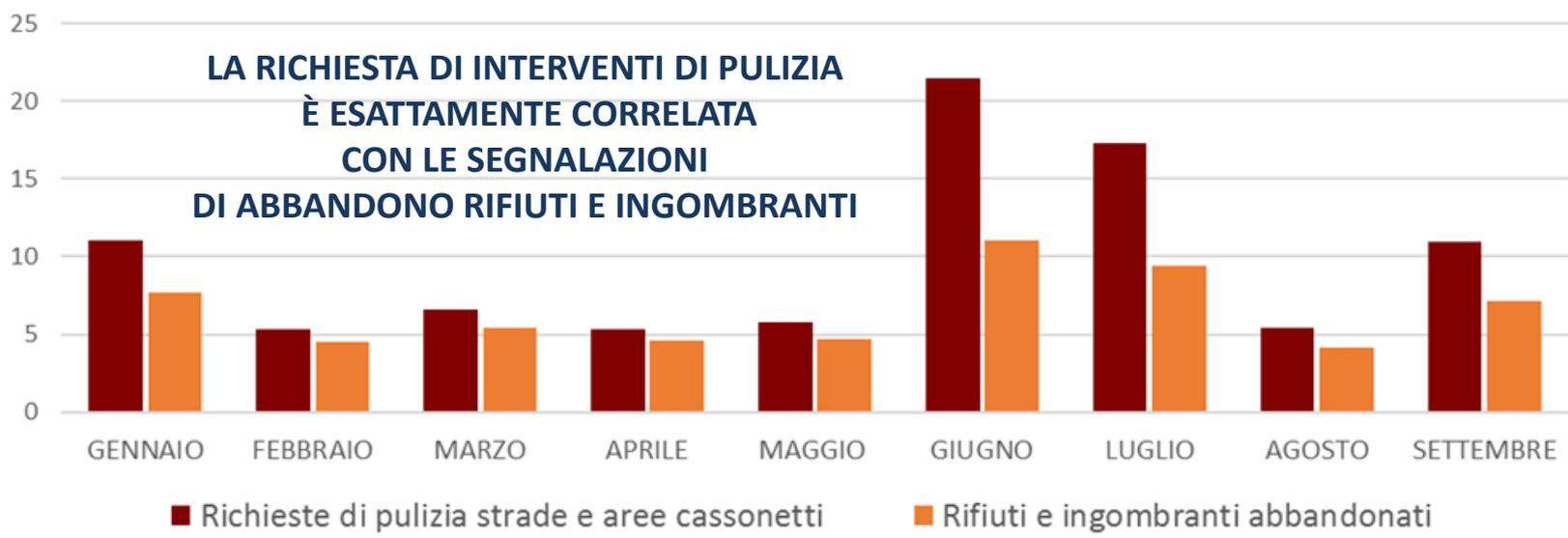
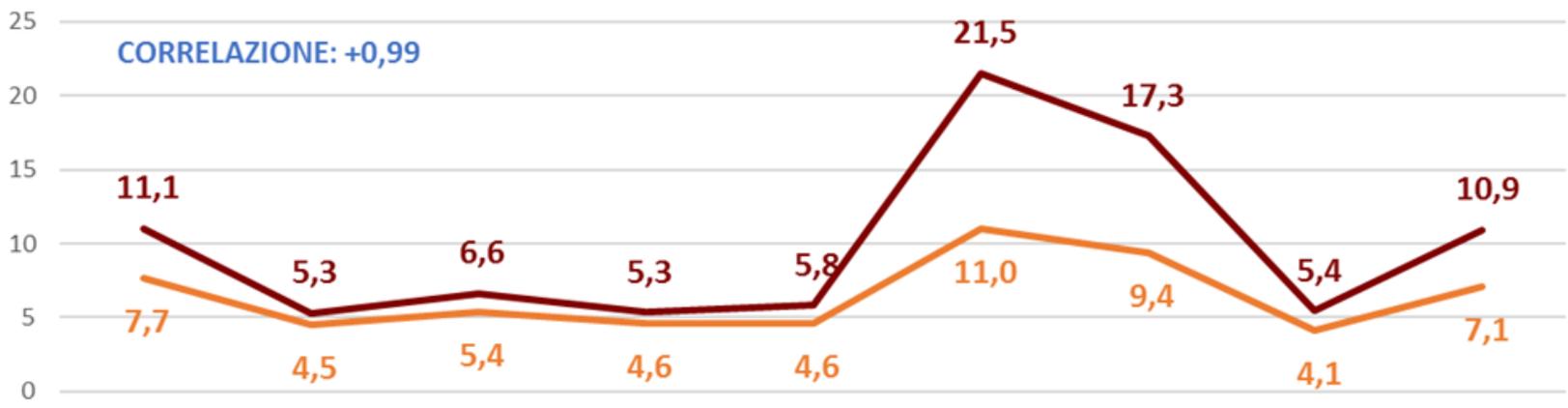


**LA PULIZIA PEGGIORA  
DI PARI PASSO CON LE  
CRISI CUI VA  
INCONTRO LA  
RACCOLTA**

Fonte: elaborazioni ACOS SU DATI Ama



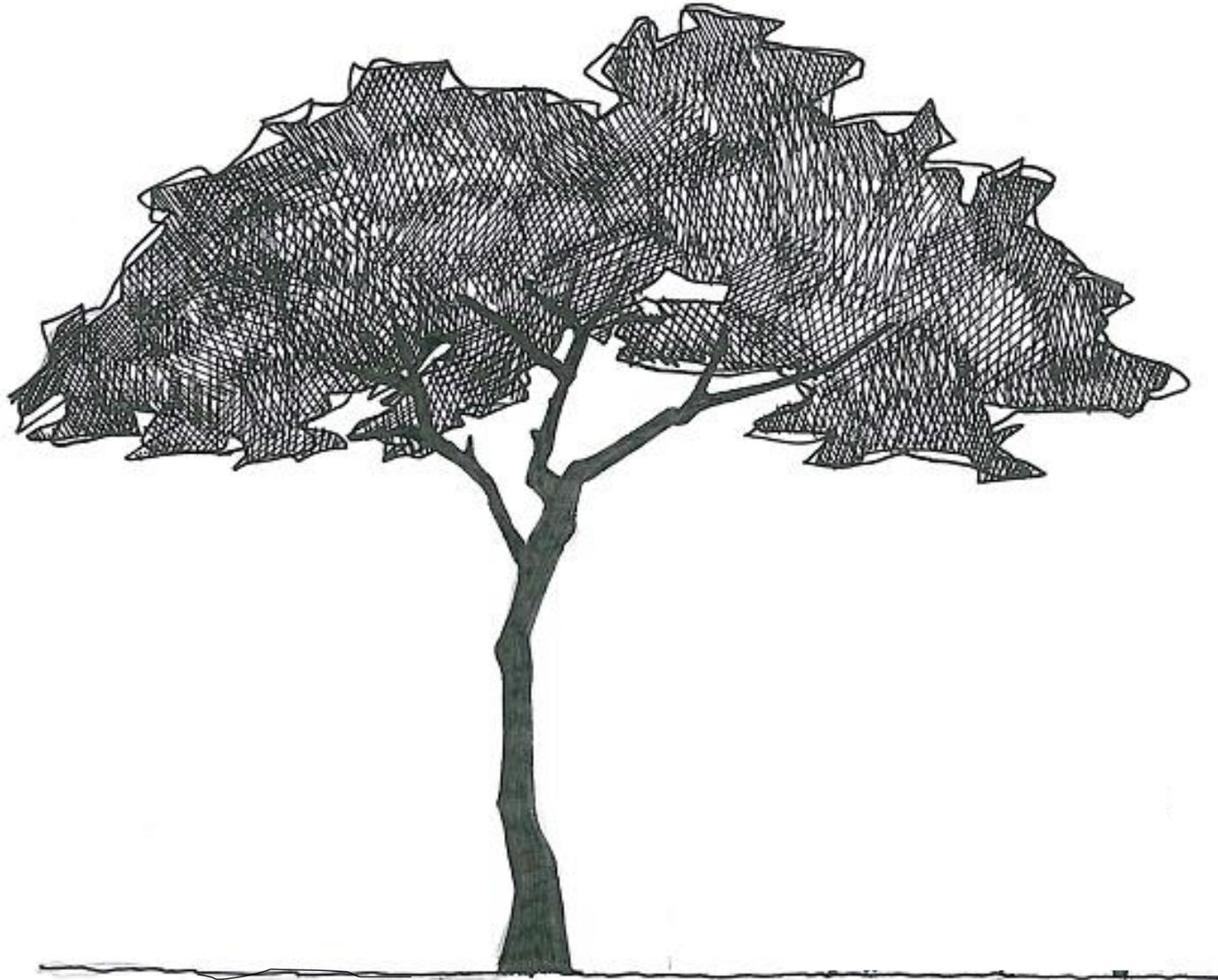
# Andamento mensile del numero di segnalazioni di rifiuti abbandonati e richieste di pulizia per strade e aree cassonetti (2019)



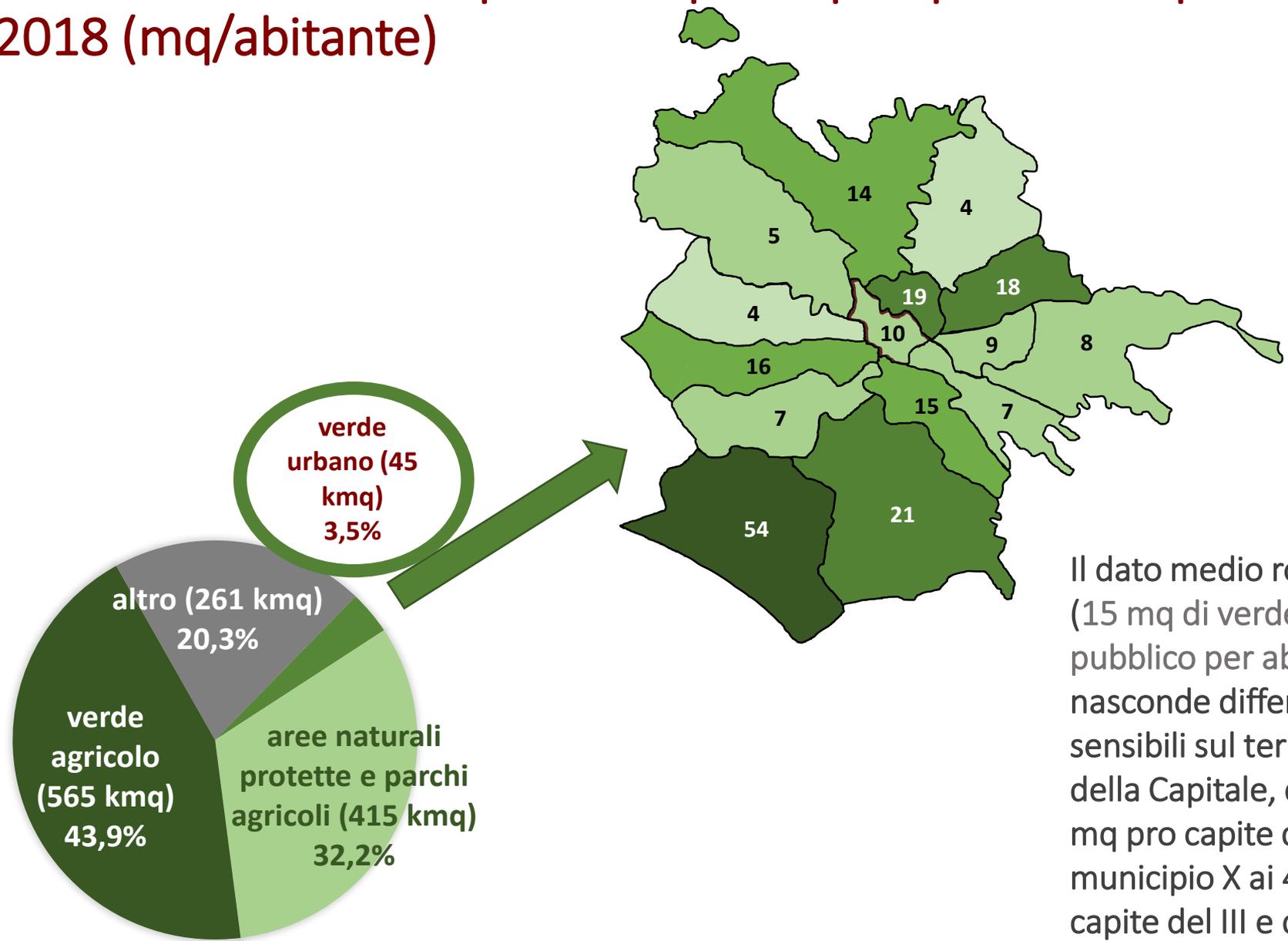
Fonte: elaborazioni ACOS SU DATI Ama



# Verde pubblico



# Estensione del verde pubblico pro capite per municipio nel 2018 (mq/abitante)

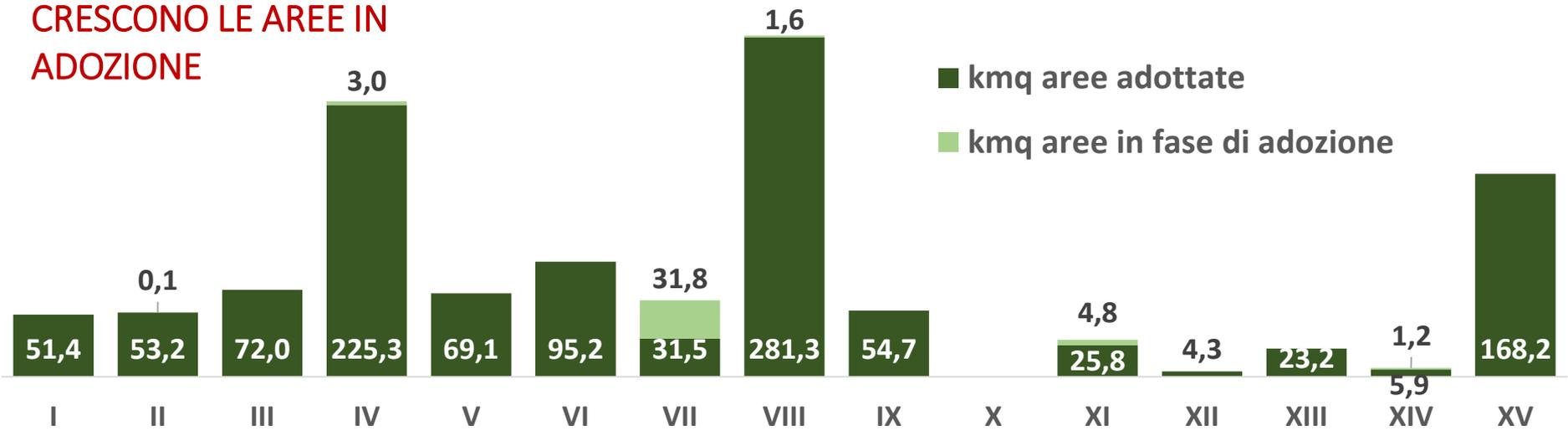


Il dato medio romano (15 mq di verde pubblico per abitante), nasconde differenze sensibili sul territorio della Capitale, dai 54 mq pro capite del municipio X ai 4 mq pro capite del III e del XIII

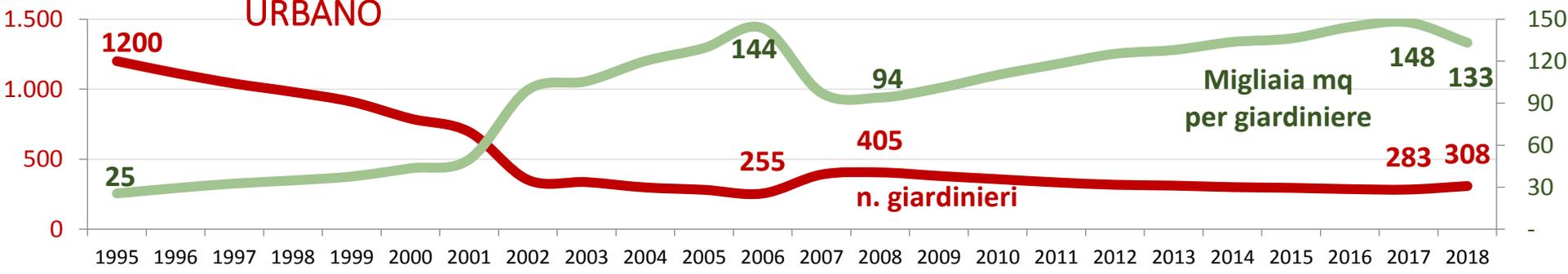


# Adozione di aree verdi e andamento dei giardinieri in relazione all'estensione di verde da gestire

CRESCONO LE AREE IN ADOZIONE



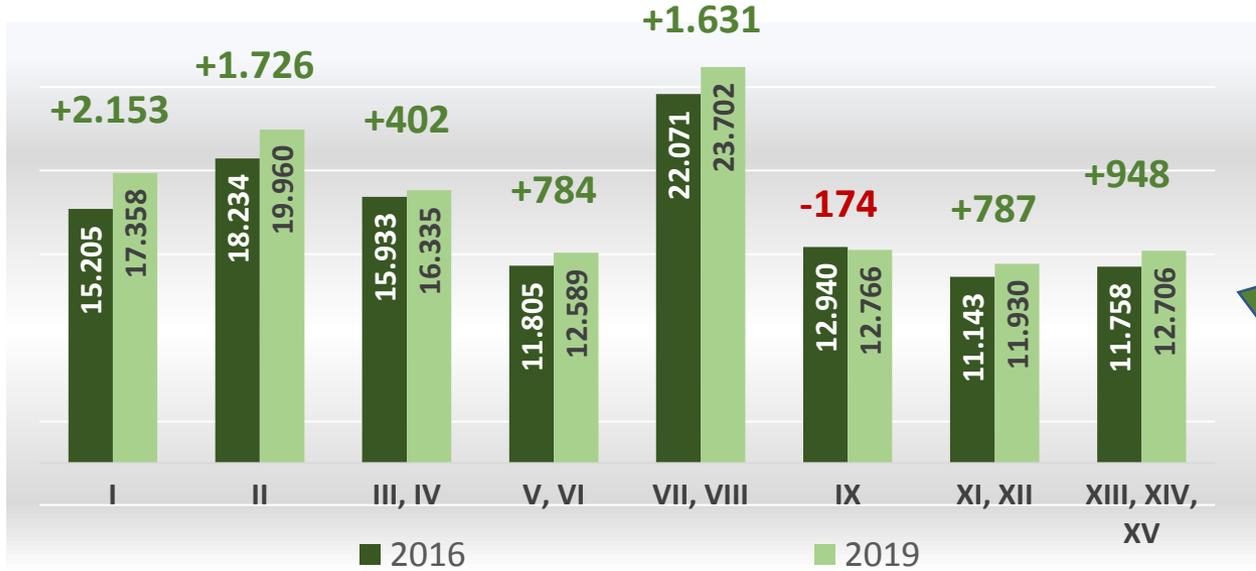
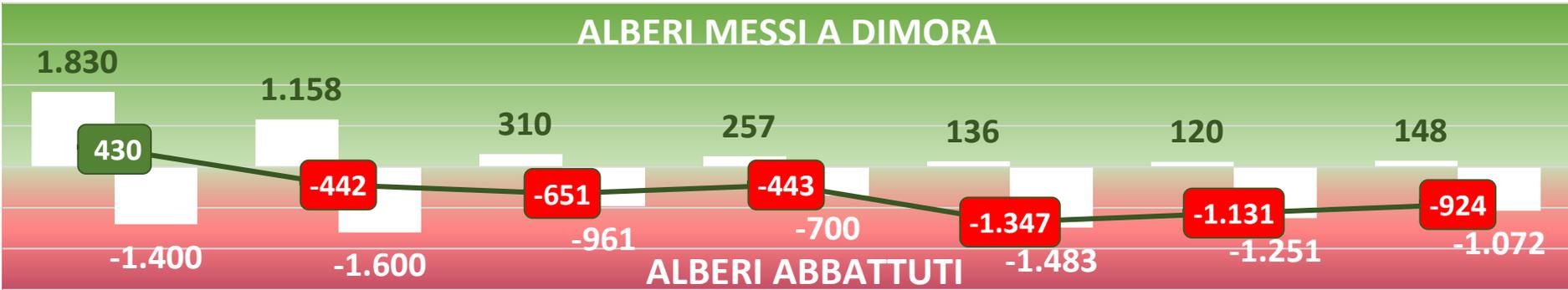
A ROMA C'È UN GIARDINIERE OGNI 133 mila mq DI VERDE URBANO



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Roma Capitale



# Bilancio arboreo e alberature stradali



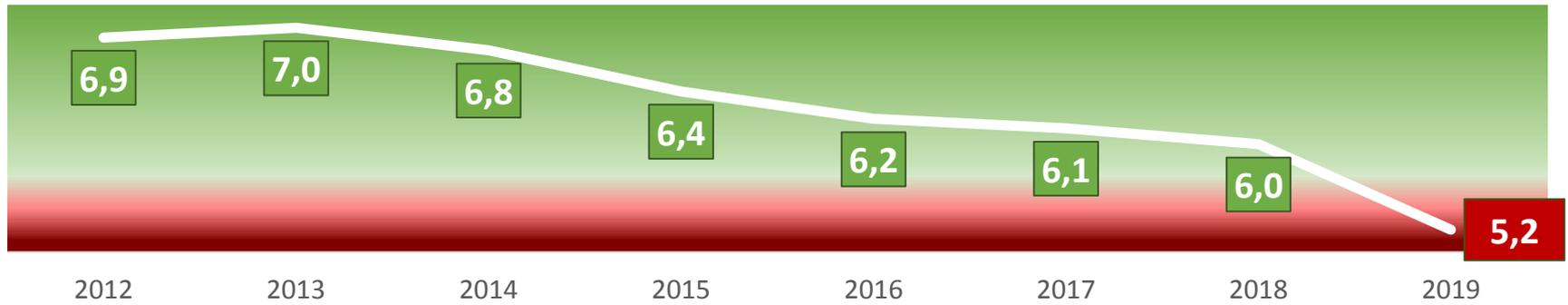
dal 2013 -5.086 alberi, ma...

... secondo l'Accordo quadro tra il 2016 e 2019 le alberature stradali aumentano di 8.257 unità (verifica a campione positiva)



# Interventi di manutenzione e valutazione dei romani su parchi e ville

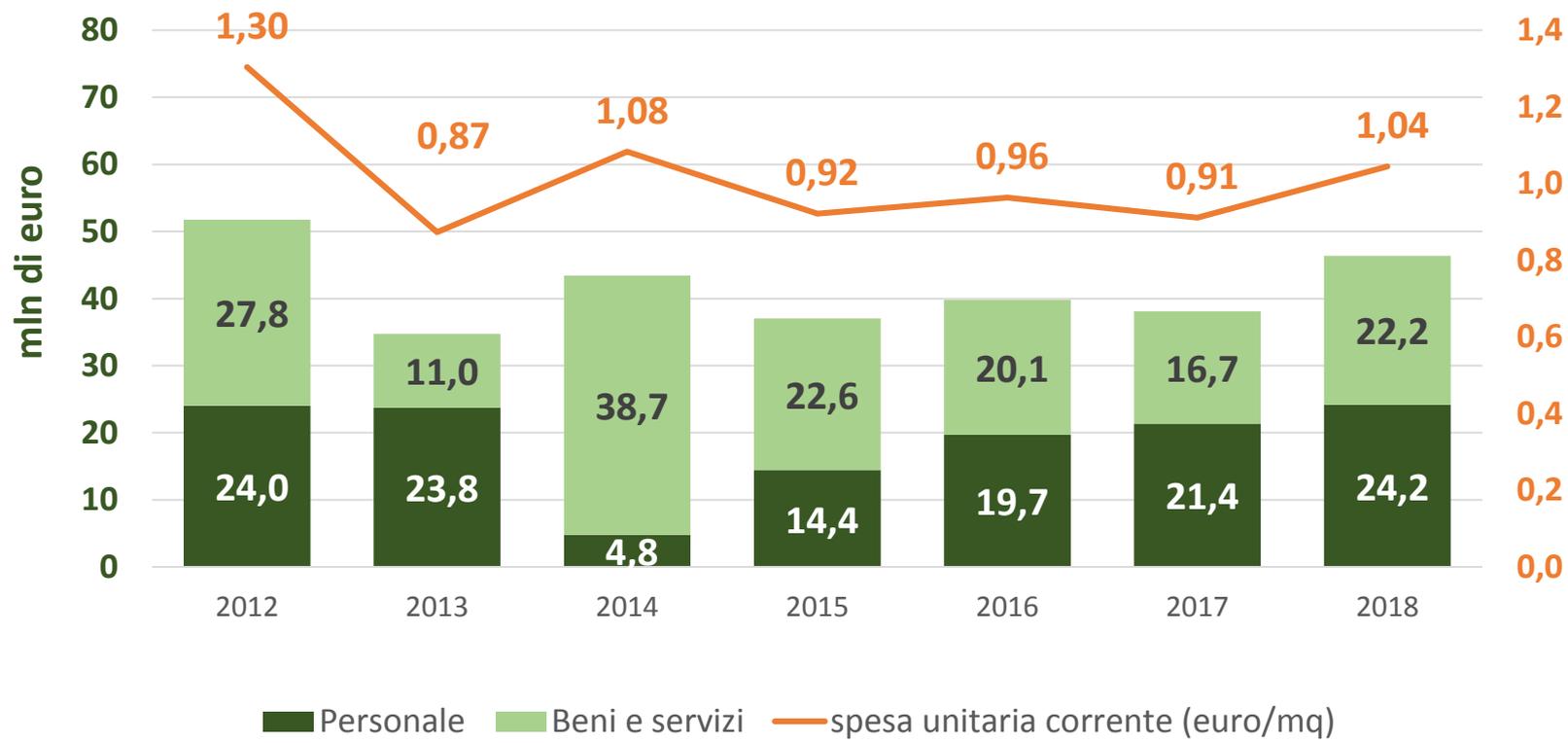
Nel 2017 è stata fatta inoltre una campagna di disinfestazione con oltre 33 mila interventi



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Roma Capitale  
 I dati su interventi per emergenze e su aree gioco/cani sono disponibili dal 2015



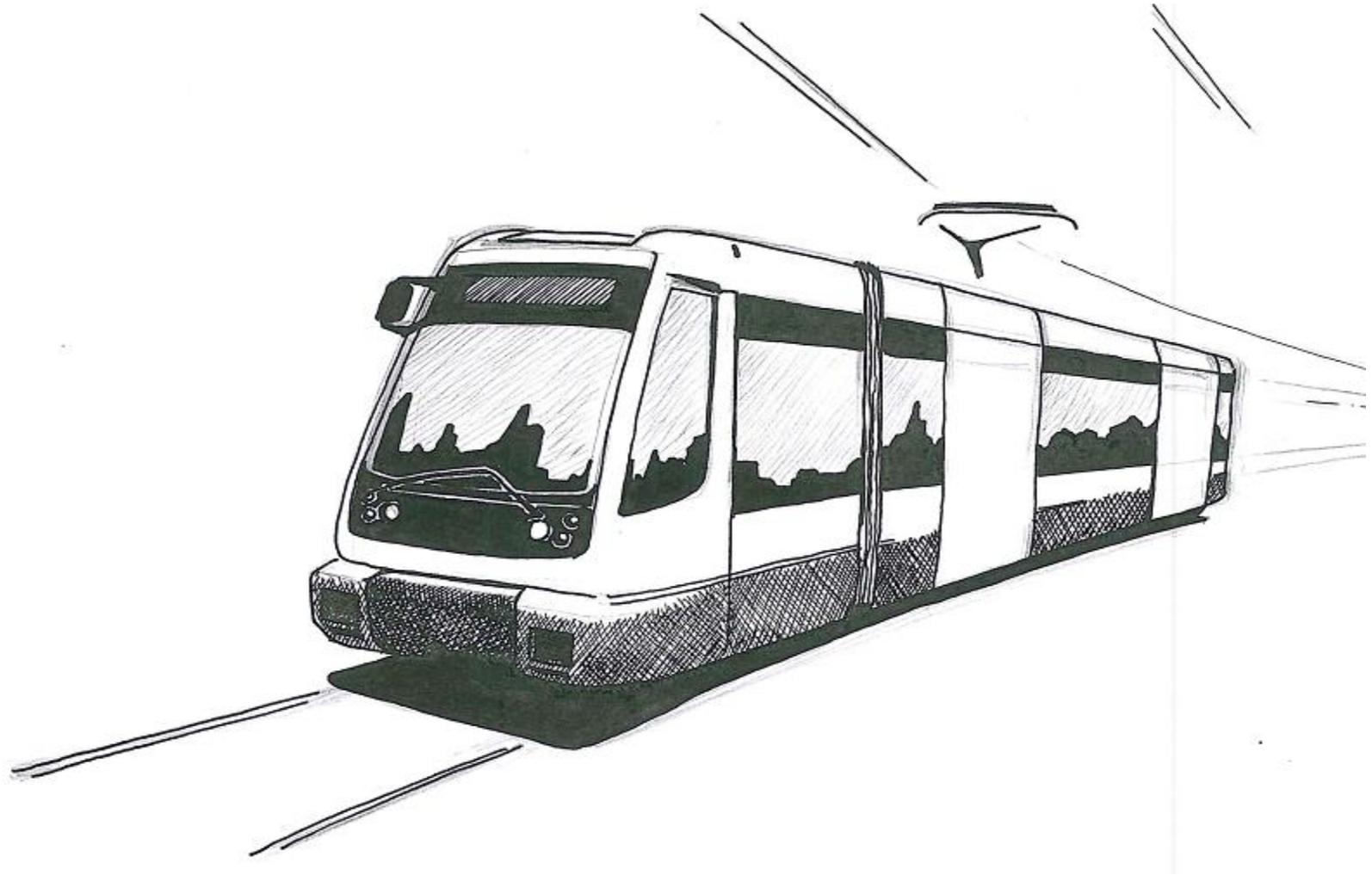
# Spese correnti per il verde pubblico



Fonte: elaborazioni ACOS su dati da Rendiconto di gestione di Roma Capitale e Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma



# Trasporto pubblico e mobilità privata

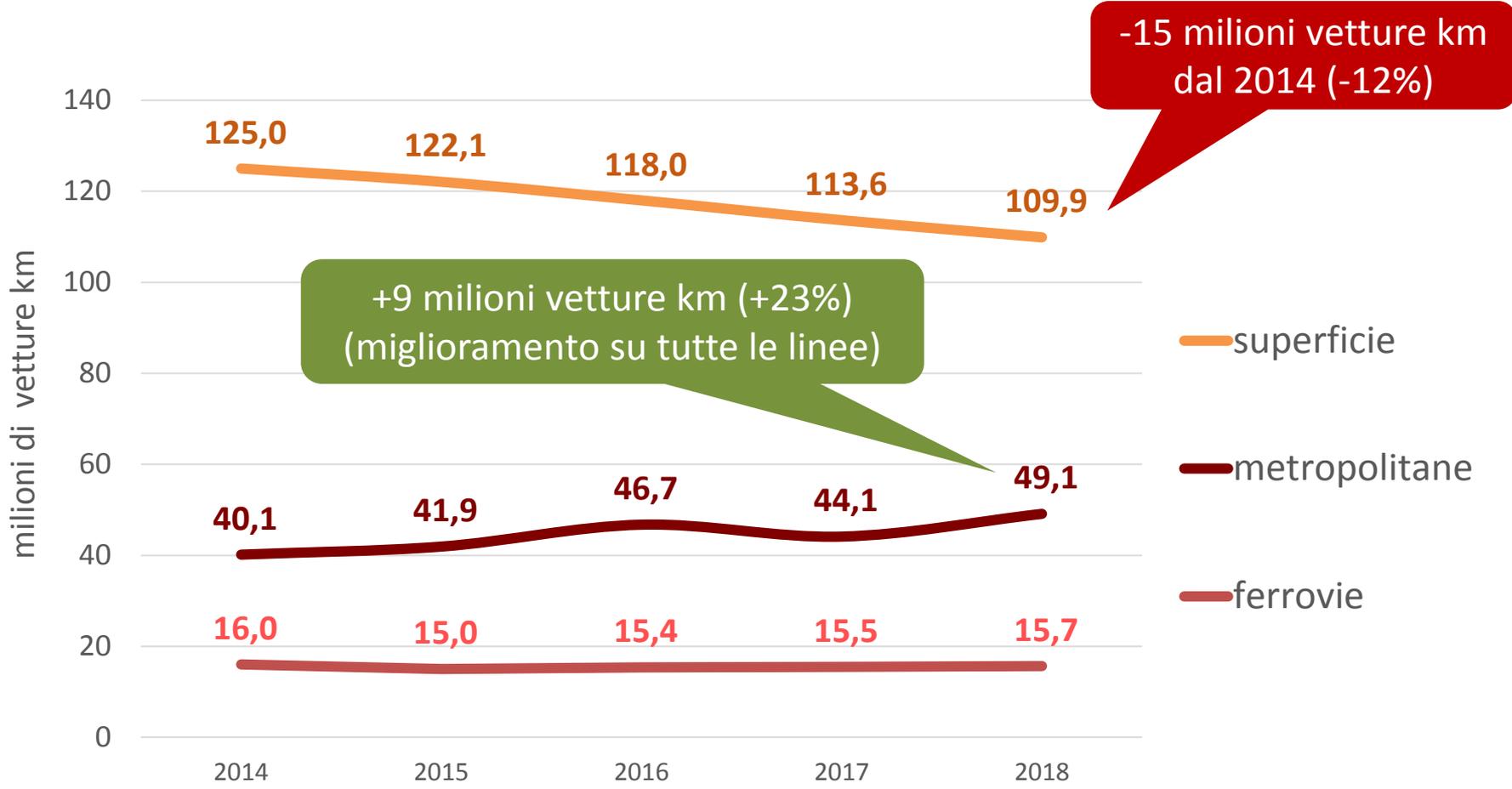


# TPL e mobilità: criticità del contesto

- **ESTENSIONE DEL TERRITORIO METROPOLITANO**  
il territorio di Roma Capitale è esteso come quello delle altre 8 più grandi città italiane
- **FORTE VARIABILITÀ DELLA DOMANDA**  
flussi turistici, pendolarismo
- **INFRASTRUTTURA METRO FERRO SOTTODIMENSIONATA**  
zone della città non servite, numero di vetture
- **TRAFFICO CONSISTENTE E CAOTICO**



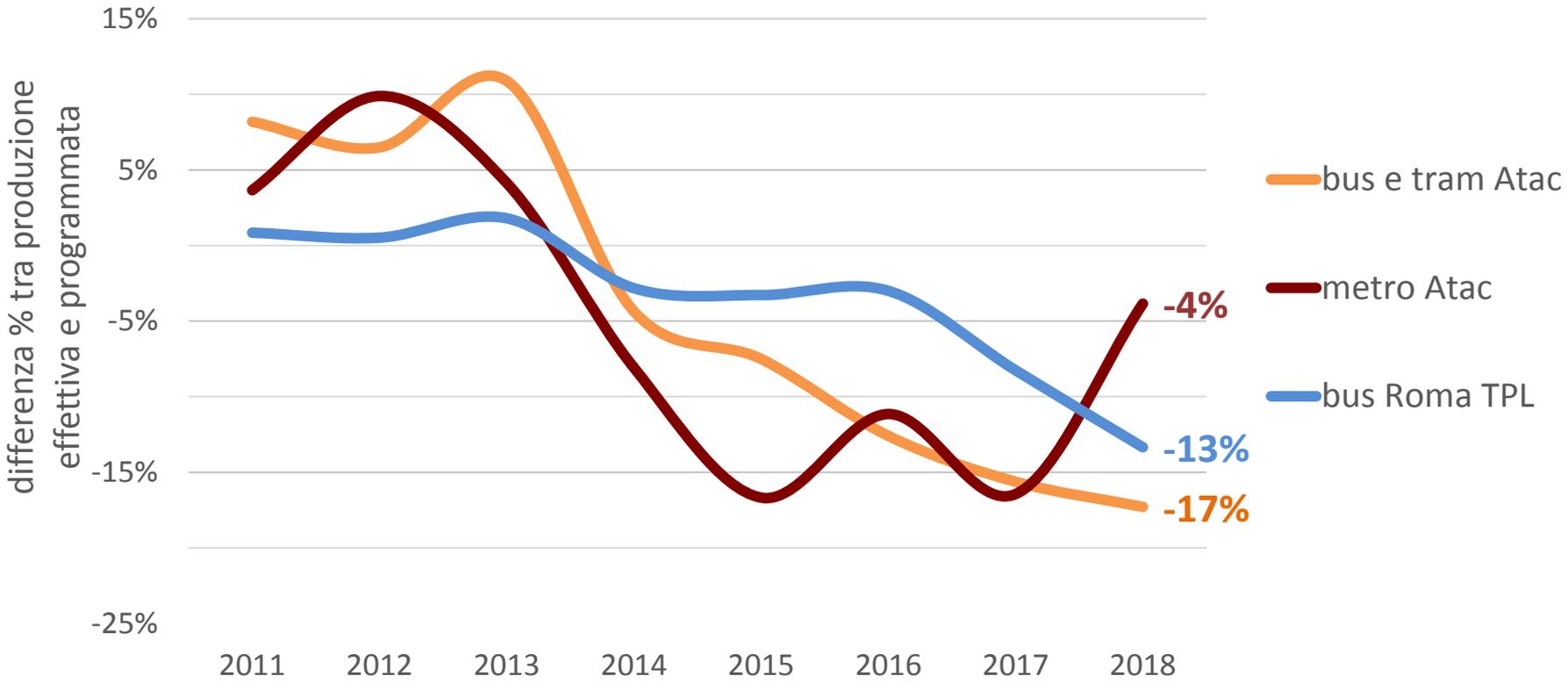
# L'offerta di TPL a Roma: le vetture km e i posti km prodotti



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac



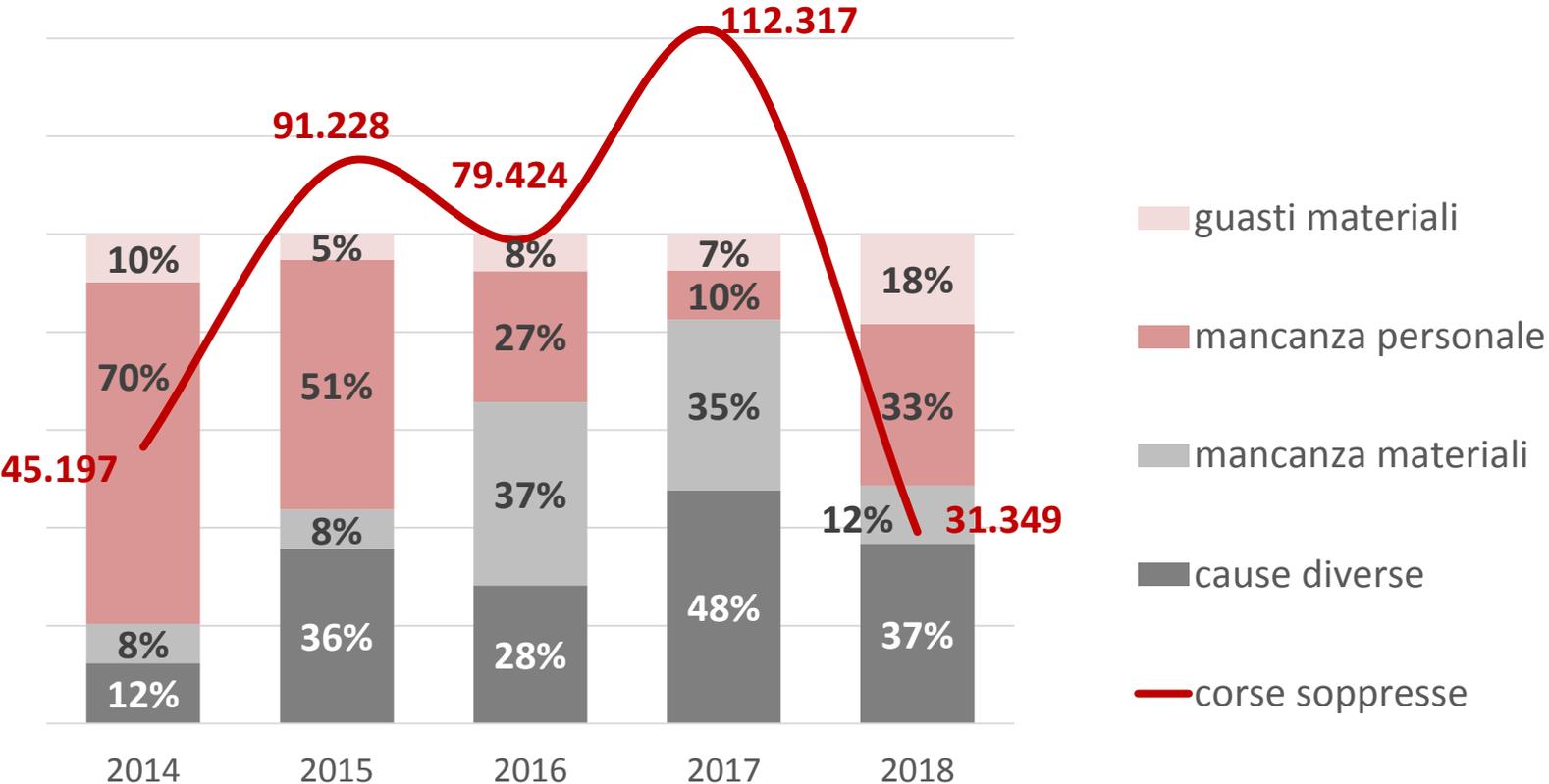
# Servizio programmato e non effettuato da Atac e Roma TPL



Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac e RSM



# Le corse perse: la metropolitana



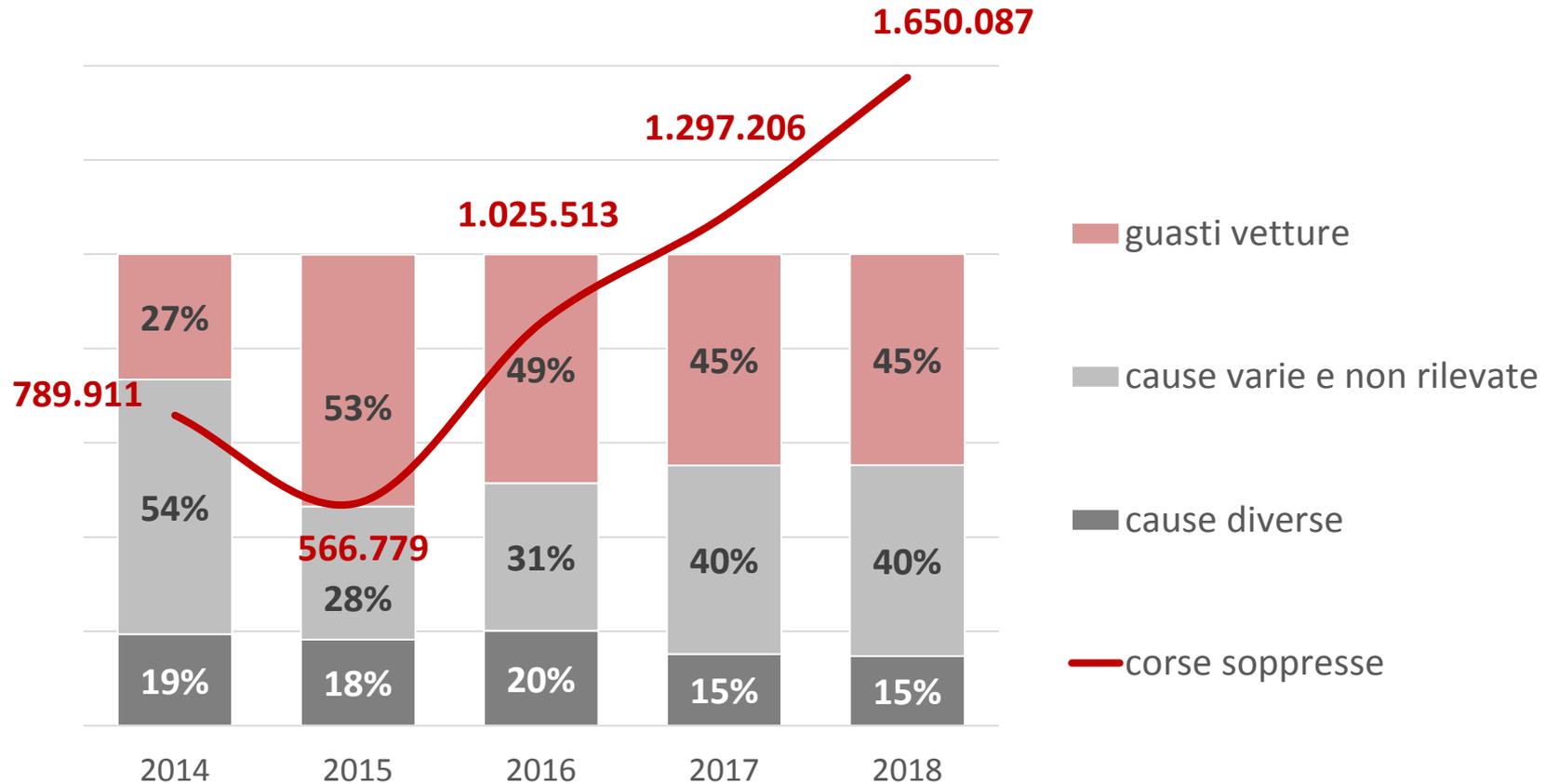
DAL 2014 IL NUMERO DELLE CORSE SOPPRESSE È QUASI TRIPLICATO FINO AL 2017 (112MILA) PER POI RIDURSI DI QUATTRO VOLTE NEL 2018.

La mancanza del personale ha determinato un terzo delle soppressioni delle corse nel 2018.

Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac e RSM



# Le corse perse: il TPL di superficie gestito da Atac



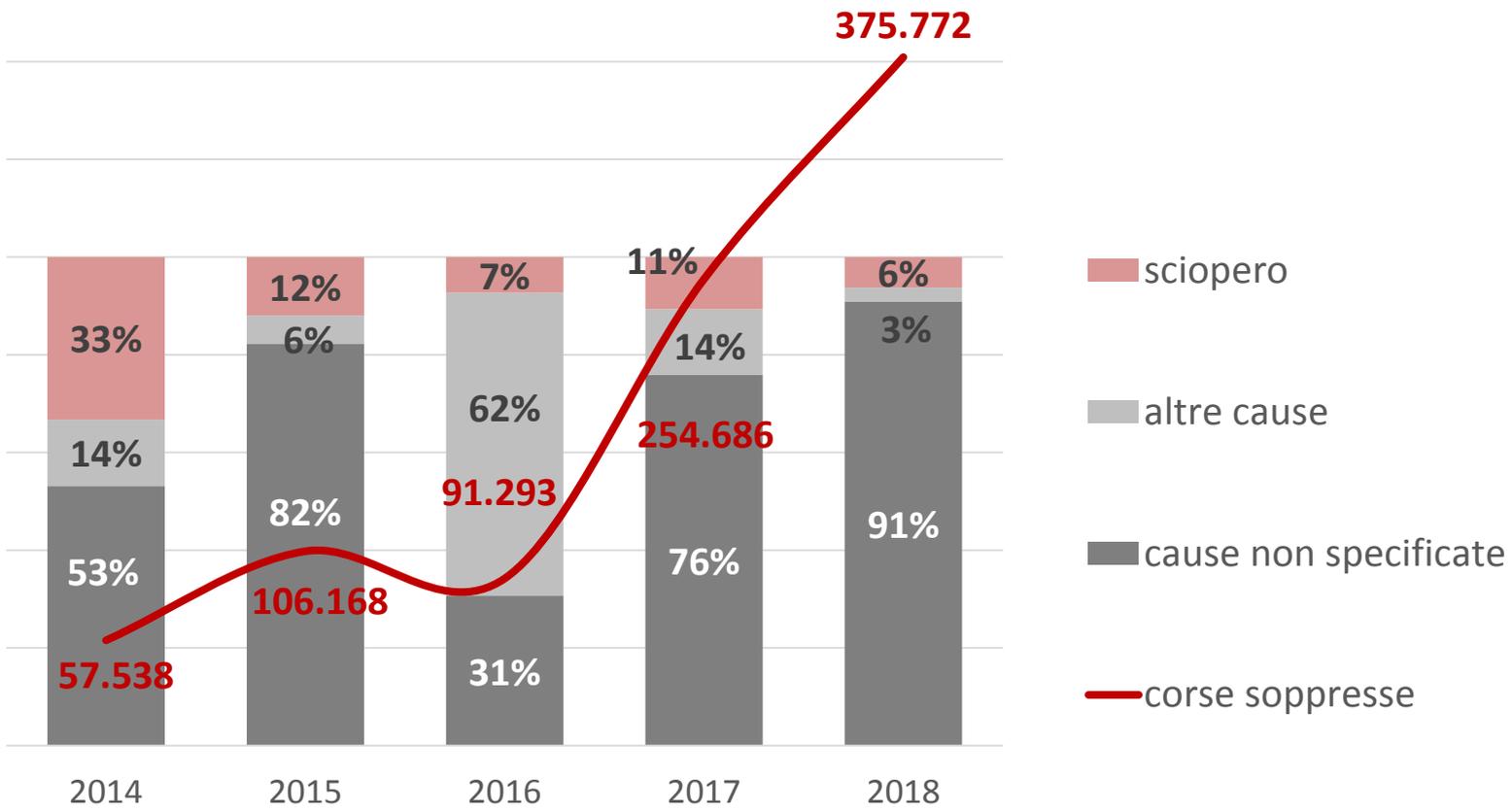
**CORSE SOPPRESSE 2018: 1,65 milioni**  
**(TRIPLICATE DAL 2015)**

I guasti alle vetture determinano circa la metà delle soppressioni

Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac e RSM



# Le corse perse: il TPL di superficie gestito da Roma TPL

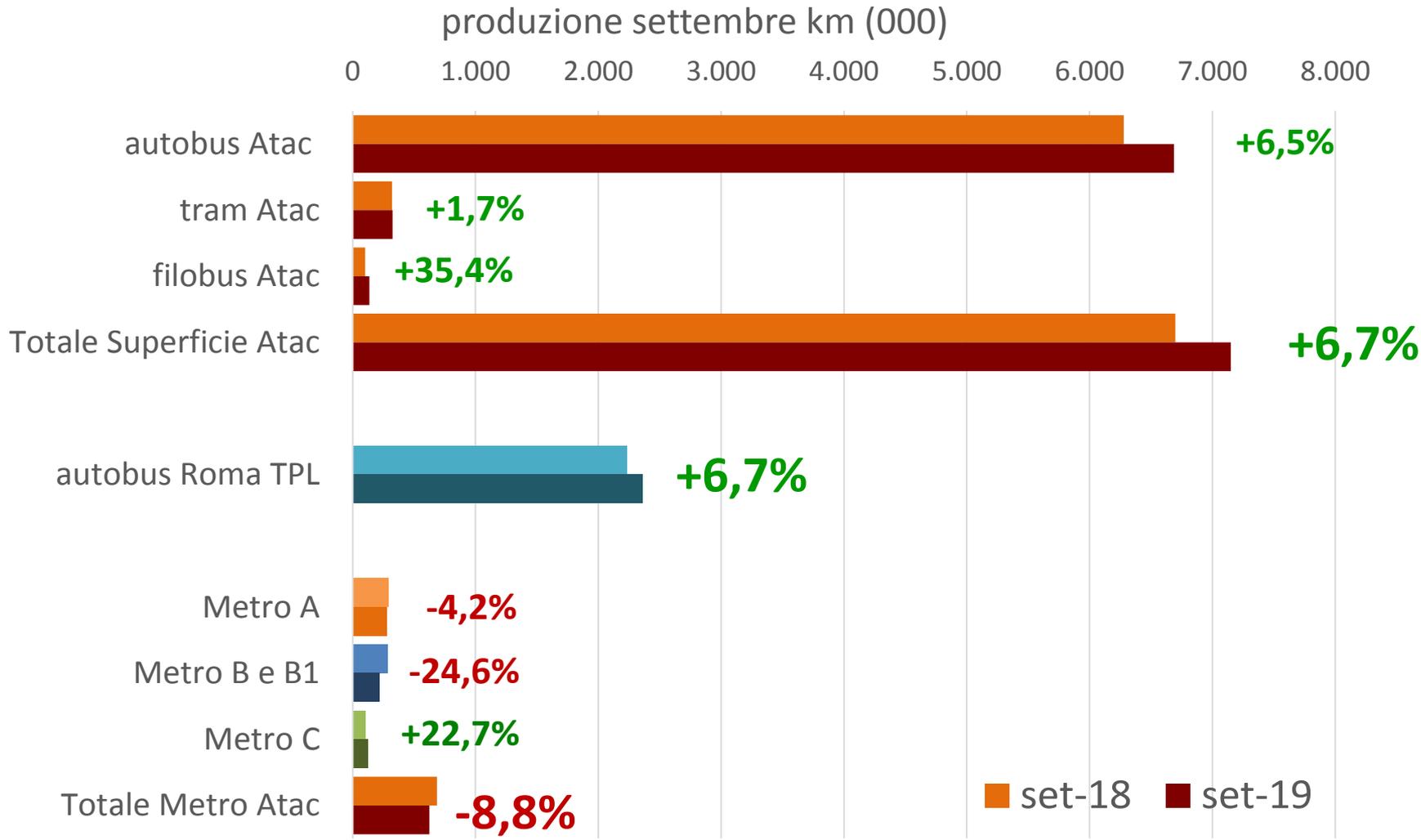


**CORSE SOPPRESSE 2018: 375mila, UN AUMENTO DI QUASI 7 VOLTE IN 5 ANNI**  
90% per responsabilità del gestore  
in questo caso NON viene riconosciuto il corrispettivo chilometrico e viene applicata una penale di 10 euro per ogni corsa persa

Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac e RSM



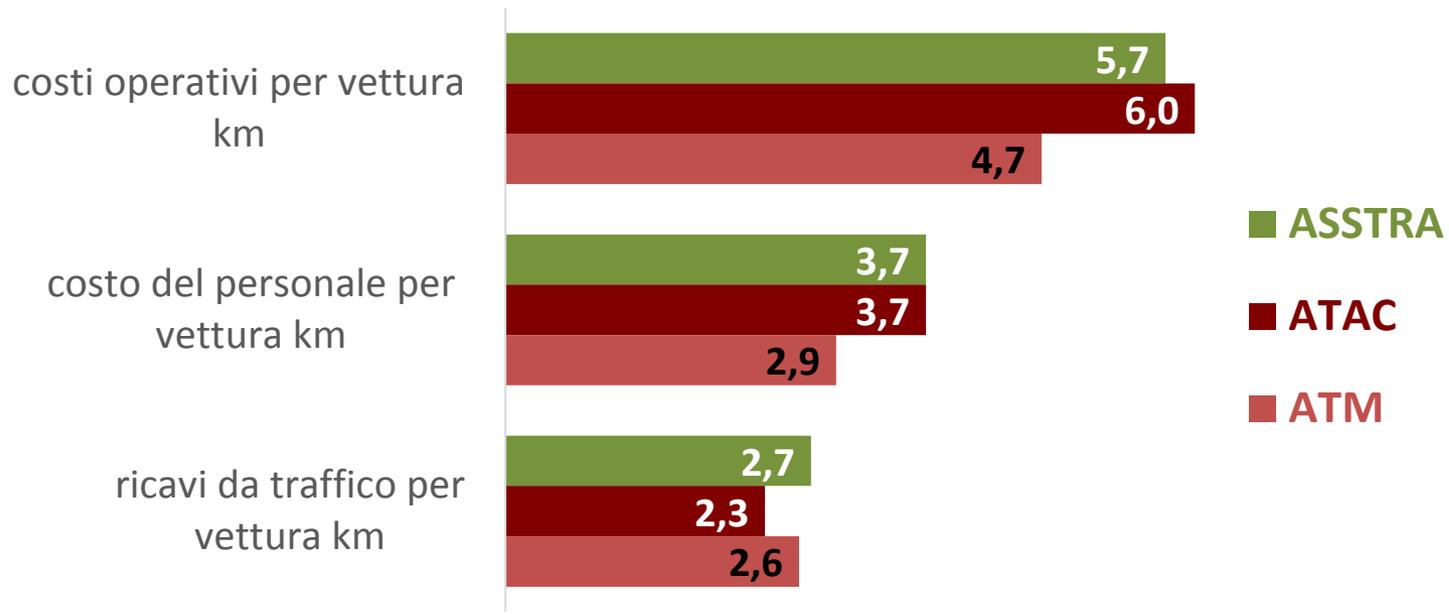
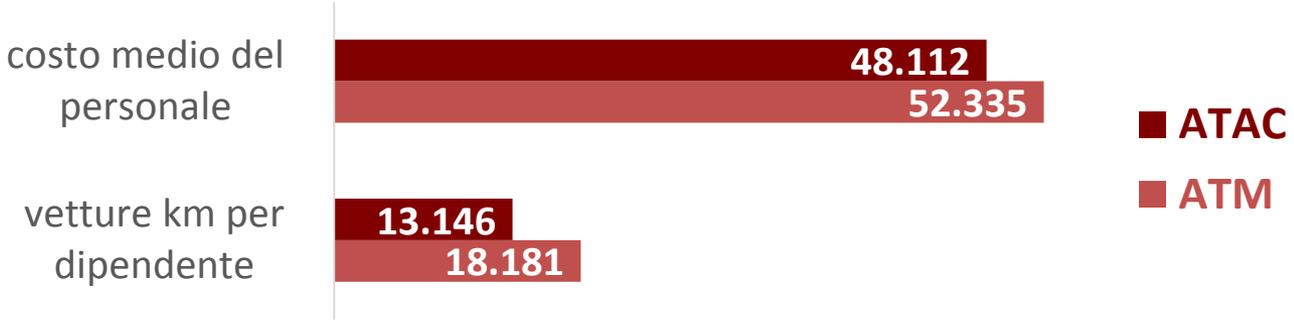
# Servizio effettuato: settembre 2018 vs settembre 2019



Fonte: elaborazioni ACOS su dati RSM



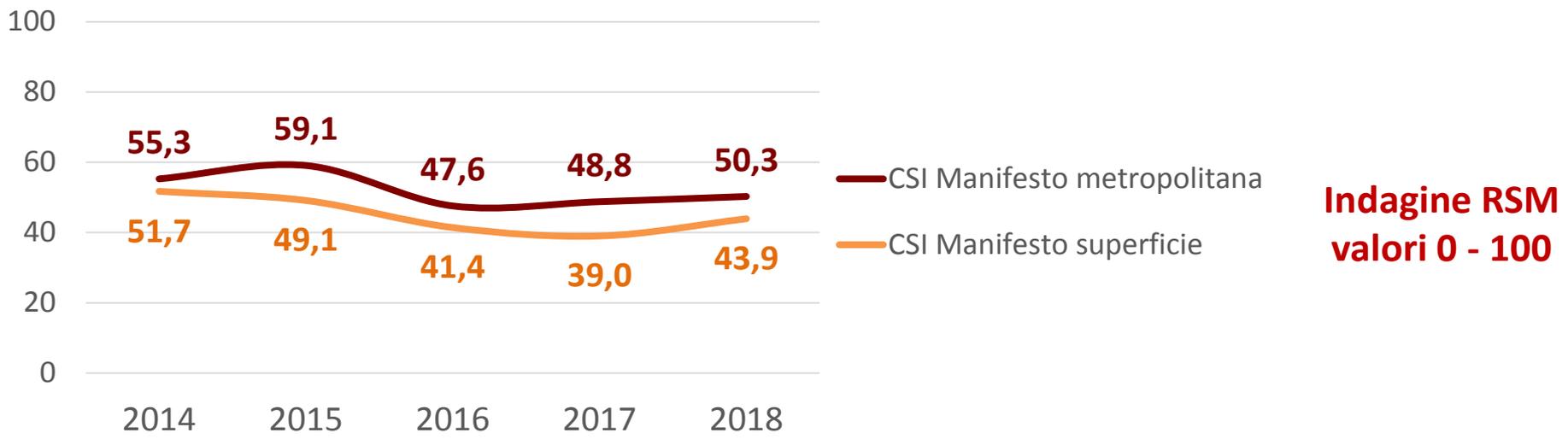
# Confronto Atac – ATM Milano: costi medi e produttività



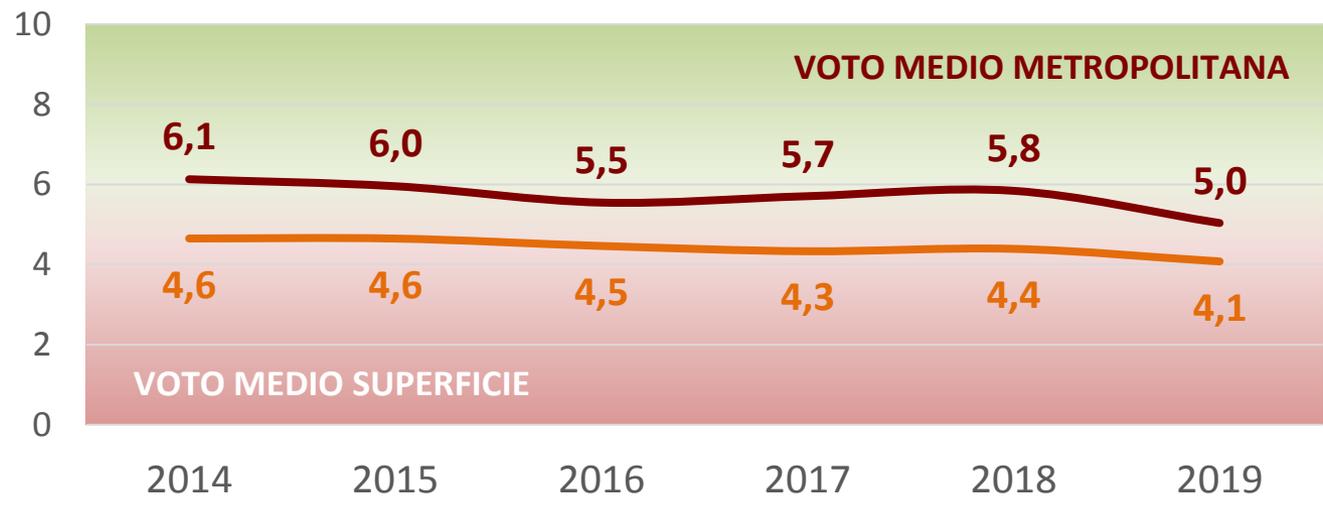
Fonte: elaborazioni ACOS su dati ASSTRA e dei gestori



# La qualità percepita



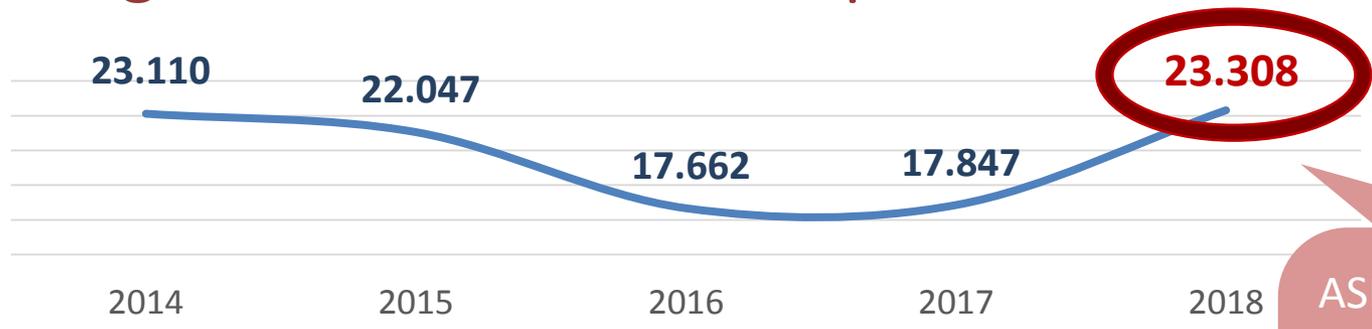
**Indagine  
Qualità della vita  
Agenzia  
valori 0 - 10**



Fonte: elaborazioni ACOS su dati RSM e propri



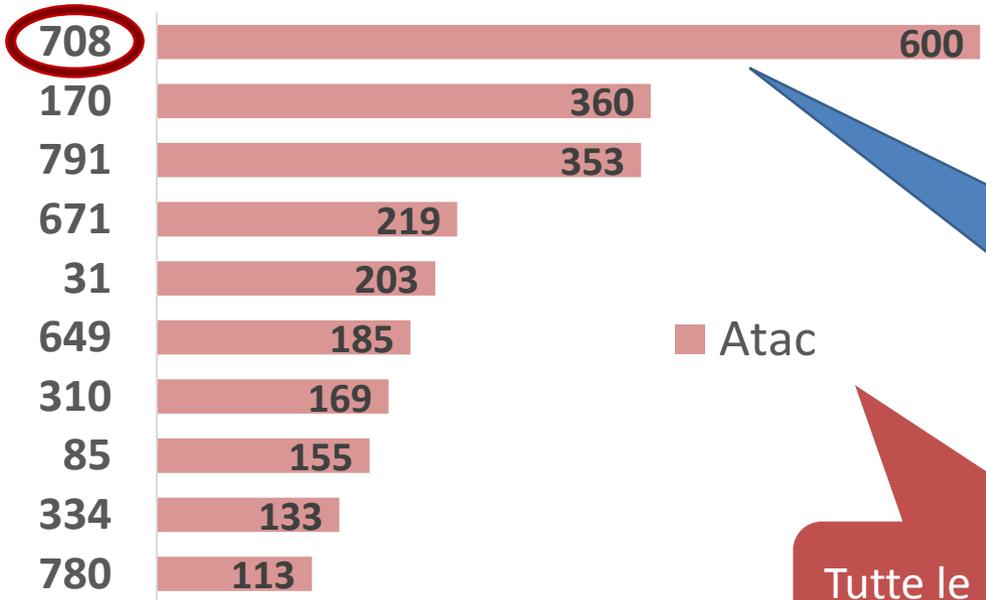
# Le segnalazioni sulla mobilità pubblica 2018



**ASPETTI PIÙ SEGNALATI**

- guasti alle macchine per l'emissione dei biglietti (MEB)
- ritardi
- soppressioni

## Le 10 linee più segnalate dagli utenti



Nel 2018, come nell'anno precedente, la linea più segnalata risulta essere la 708

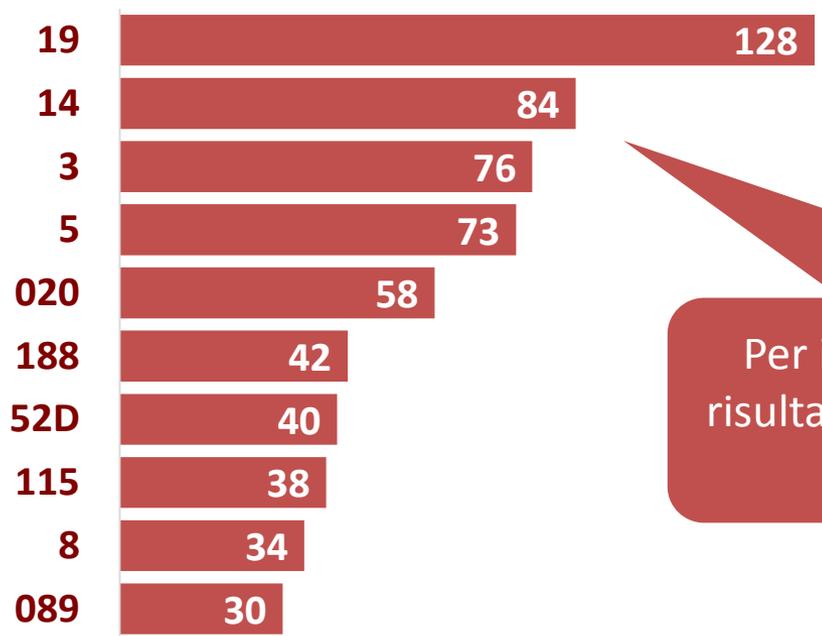
Tutte le 10 linee più segnalate sono gestite da Atac

Fonte: elaborazioni ACOS su dati Atac

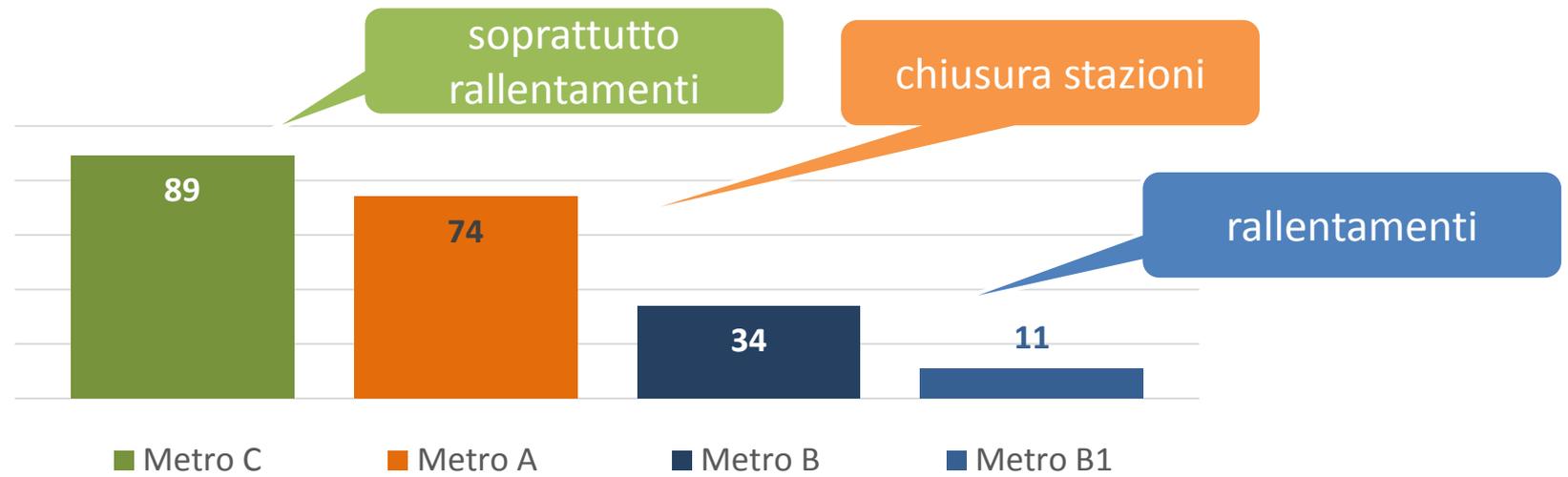


# I tweet di InfoAtac (2019)

TRA GENNAIO E NOVEMBRE  
L'AGENZIA HA CONDOTTO  
UN PROPRIO MONITORAGGIO  
SUI TWEET REGISTRATI SUL CANALE  
INFOATAC



Per il servizio di superficie la linea tram 19 è risultata la linea più segnalata e i mesi più critici sono stati giugno e luglio.

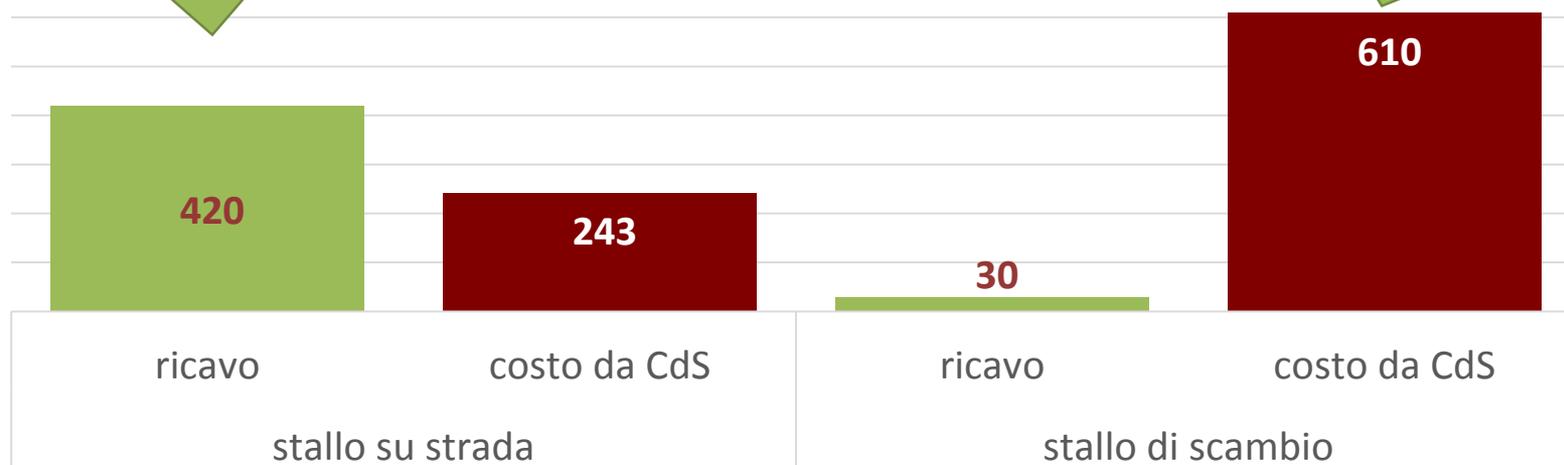


# Sosta tariffata e parcheggi di scambio

+62% rispetto a  
Milano

COSTI E RICAVI PER STALLO NEL 2018 (EURO)

A Milano gli introiti  
per stallo sono 18  
volte superiori  
rispetto a Roma



BENCHMARK PARCHEGGI	Roma	Milano
Stalli su strada per 1.000 vetture	42	130
Stalli di scambio per 1.000 vetture	9	23
Introiti per stallo su strada	420	259
Introiti per stallo di scambio	30	534
N. accertatori	237	82
n. verbali per accertatore	2.291	6.777

A Roma 2€/12h  
(gratuito con  
tessera Metrebus)

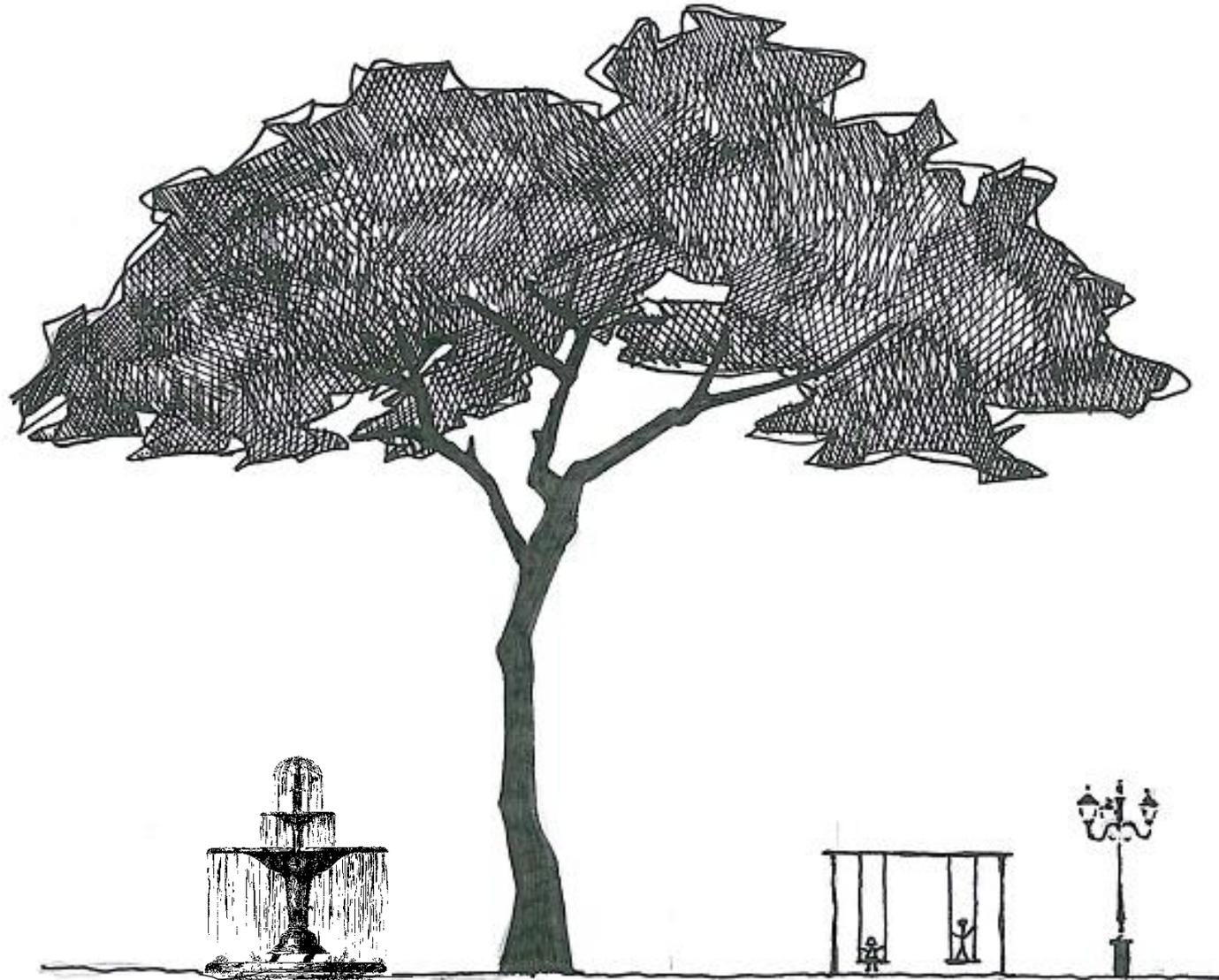


# TPL e mobilità: interventi e progetti

- **ADOZIONE DEL PUMS**  
prima fra le grandi città in Italia
- **RINNOVO DELLA FLOTTA DI SUPERFICIE**  
227 nuovi bus già in servizio  
in corso di acquisizione: circa 400 Roma Capitale + 100 Atac
- **MANUTENZIONE STRAORDINARIA DELLA METROPOLITANA  
E ACQUISTO NUOVI TRENI**  
20 nuovi treni e ammodernamento linee A e B
- **RILANCIO DEL SERVIZIO DI BIKE SHARING FLUSSO LIBERO**  
Uber
- **MANUTENZIONE DELLE STRADE**  
fra il 2018 e il 2019 sono stati rifatti strade per oltre un milione di mq



# Servizi a rete



# Servizio idrico integrato costi e qualità



Ma ancora  
superiori  
alla media  
nazionale

**38% perdite idriche** in  
diminuzione

**151 m<sup>3</sup>/abitante** immessi in  
rete, consumo pro capite in via  
efficientamento

**225 milioni di euro** di  
investimenti ATO 2

**1,57 euro/m<sup>3</sup>**, tariffa in  
aumento (+5,4%)

**Spesa annua per le  
famiglie** in aumento  
(+5,7%)

**indicatori di qualità** per  
esecuzione lavori e allacci  
da migliorare

Media  
nazionale  
2,04 euro/m<sup>3</sup>

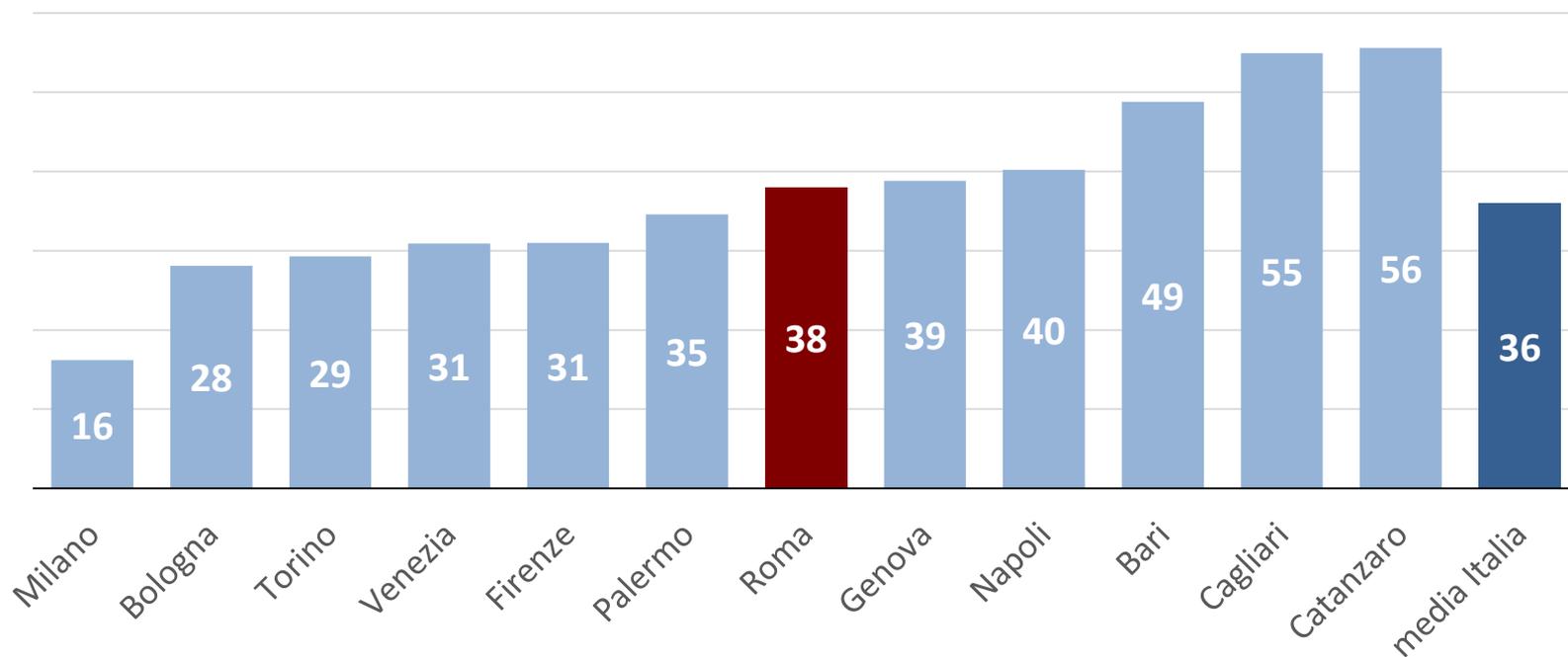
Investimenti pro  
capite 64 euro

media nazionale  
45 euro



# Dispersioni idriche nelle reti delle grandi città

(dati percentuali, 2018)



# IP – Servizio in crescita

dimensioni e copertura, efficacia-efficienza in termini energetici

224 mila lampade

170 mila corpi illuminanti LED

7981 km di lunghezza rete

**199 mila punti luce** (+0,4% annuale)

**Piano LED all'85%**

**6297 km** di strade servite

**88,6%** copertura strade servite

**-27,4%** Riduzione dei consumi energetici

**-27,1%** Riduzione consumo specifico per lampada (kWh/lamp)

**-8,8%** Riduzione potenza dedicata

consumo pro capite 24,9 kWh

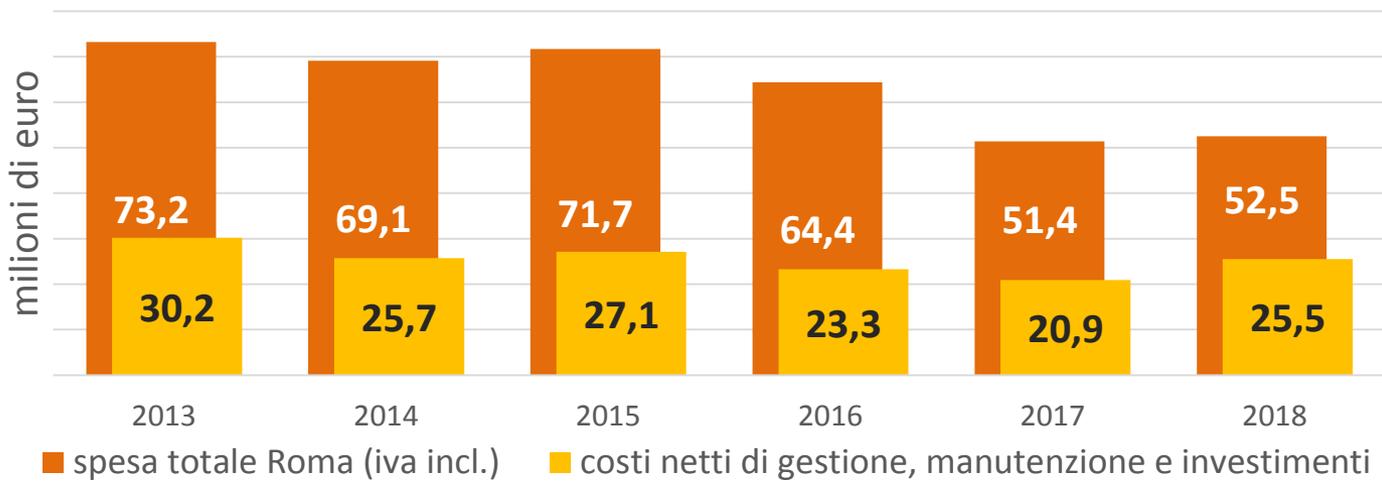
*media nazionale 92,3 kWh*  
*media europea 51 kWh*

**+39%** efficienza del flusso luminoso (klumen/MWh)



# Spesa e qualità del servizio di illuminazione pubblica a Roma

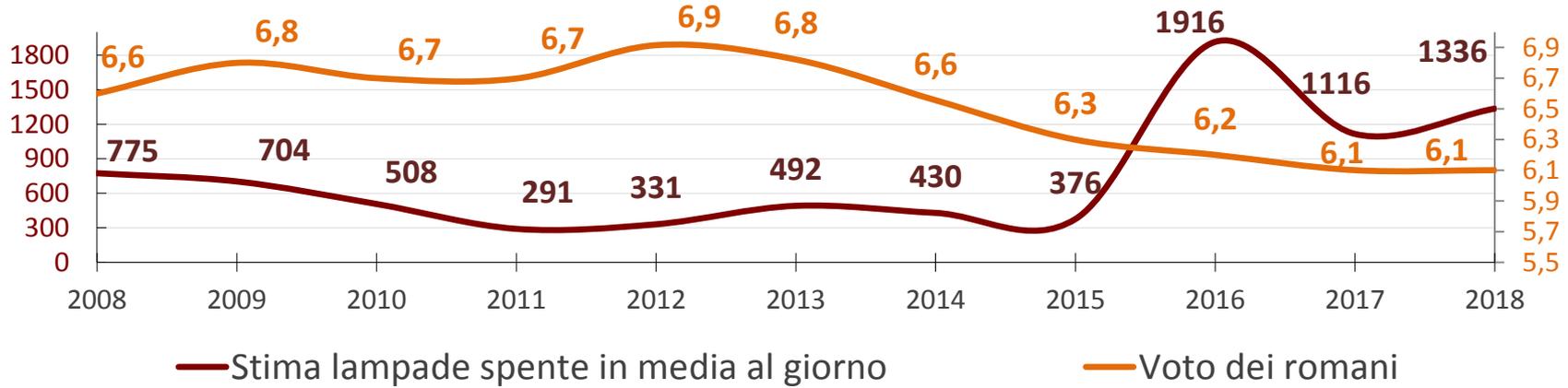
## SPESA TOTALE E COSTI NETTI DI GESTIONE



canone **-15%**  
 costi energia **-16%**  
 investimenti **+46%**

spesa lorda per  
 abitante  
**18,4 euro**

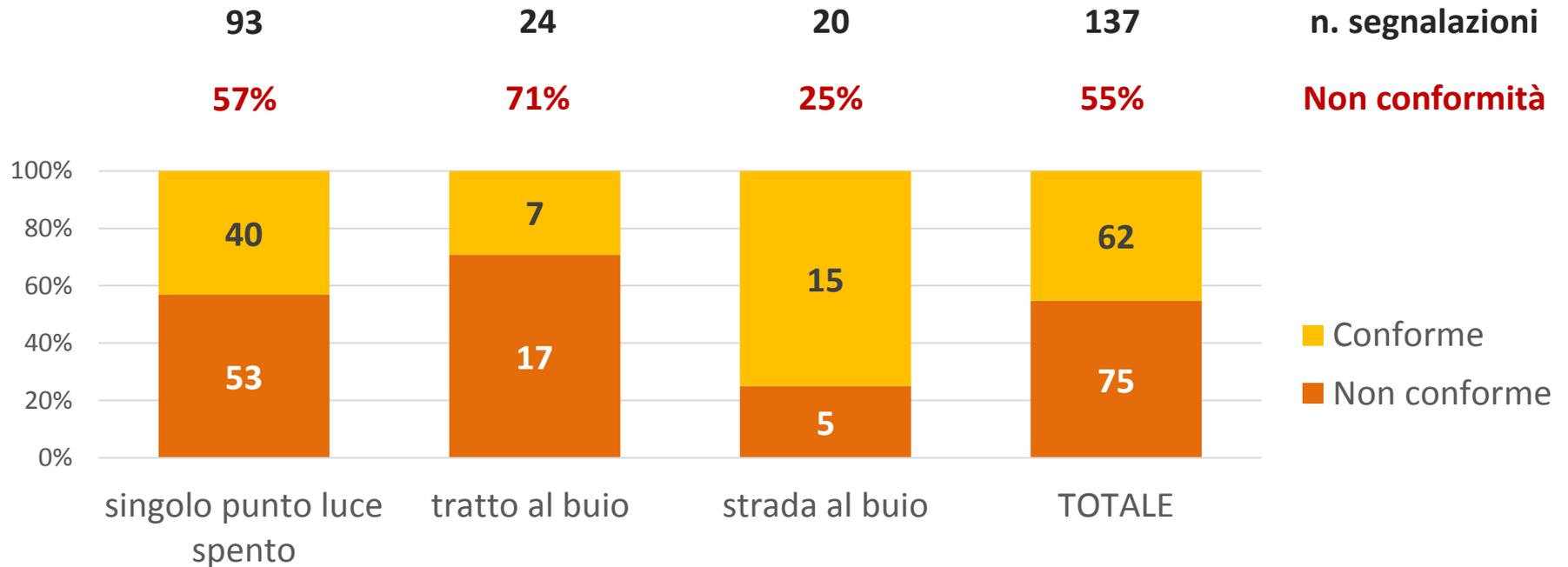
## GUASTI E VOTO DEI CITTADINI ROMANI SUL SERVIZIO



Fonte: ACOS su dati Areti e Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma



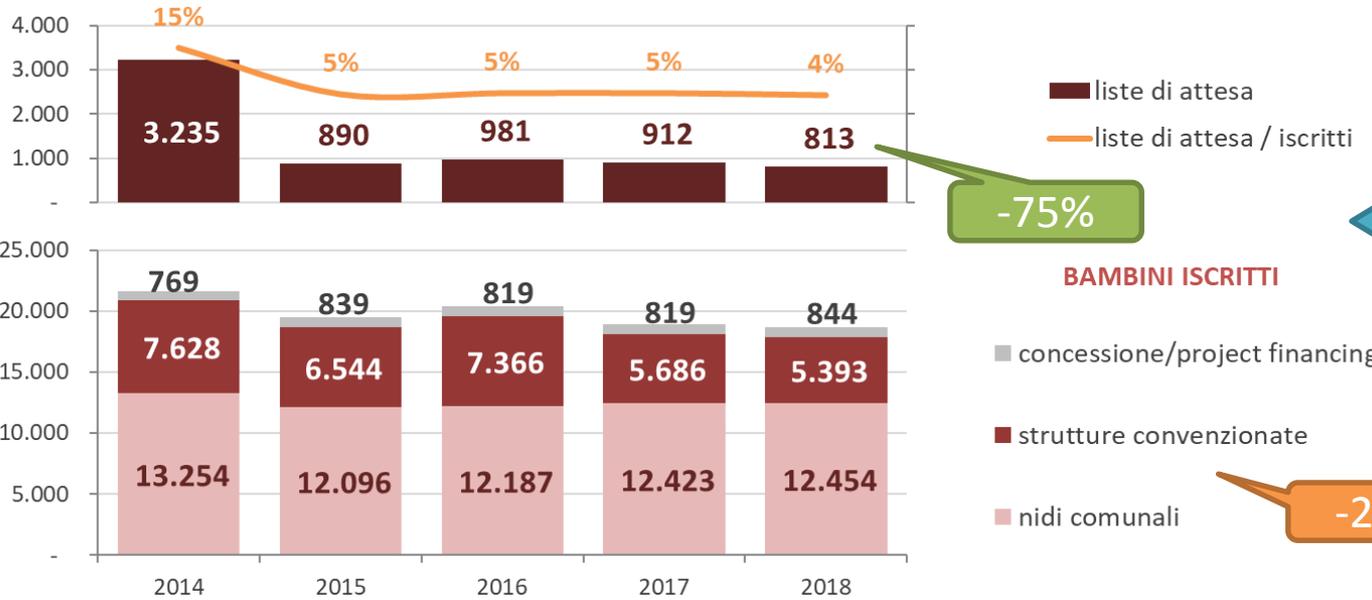
# Test di monitoraggio sul servizio di illuminazione pubblica a Roma



# Sociale

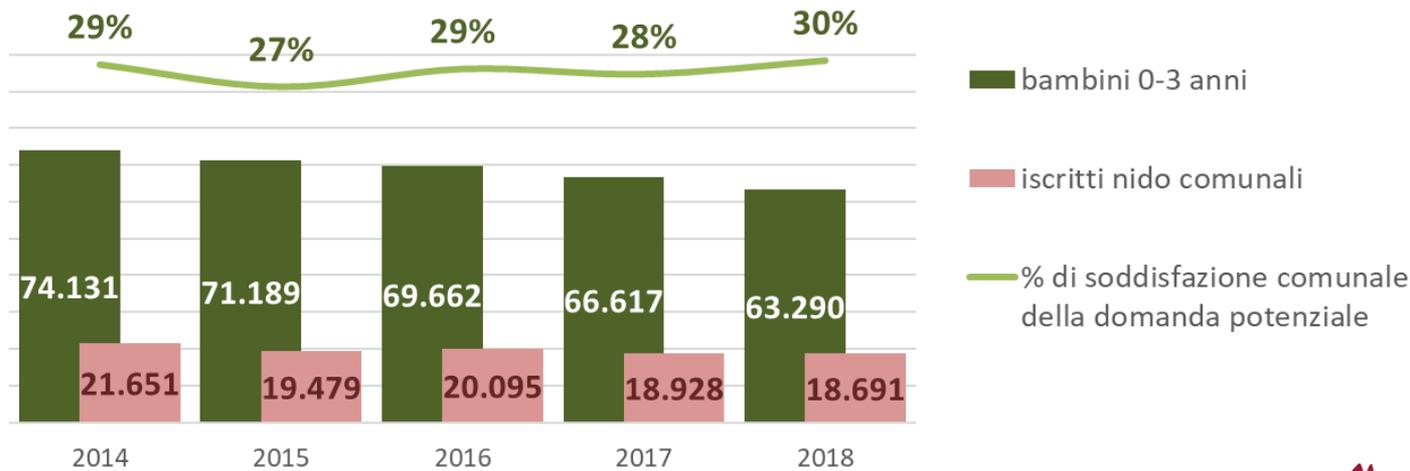


# Asili nido: organizzazione, numero iscritti e liste di attesa



DGCa 49/2017: razionalizzazione costi dando priorità alle strutture comunali

Il solo servizio comunale a Roma è vicino all'obiettivo UE: 33% fra offerta pubblica e privata



Fonte: elaborazioni ACOS su Rendiconto di gestione Roma Capitale e Istat.

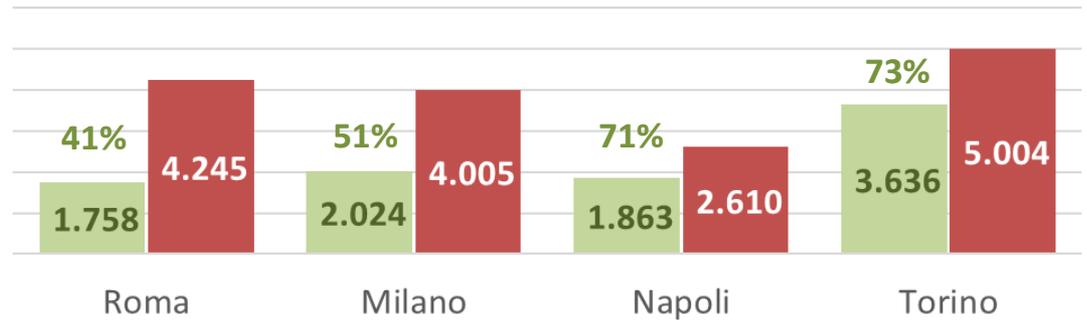


# Asilo nido e refezione scolastica comunali: Spesa annuale di due famiglie-tipo nelle grandi città (euro, a.e. 2019/2020)

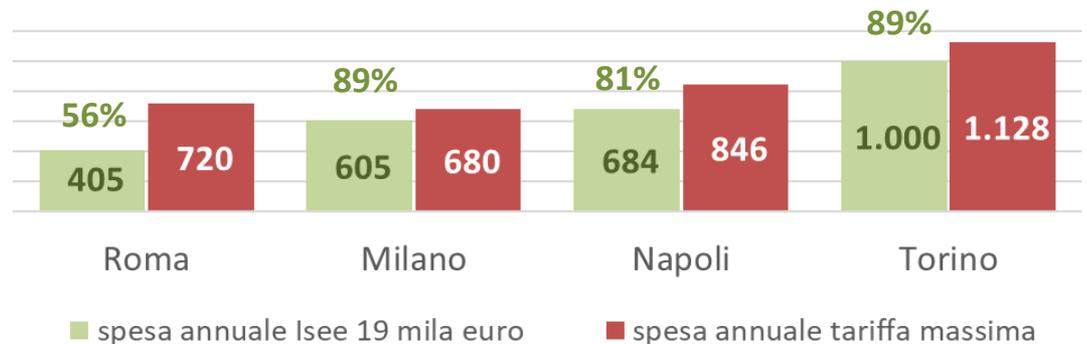
Nei servizi all'infanzia Roma Capitale usa la leva tariffaria in maniera fortemente progressiva per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate

Le percentuali in verde rappresentano il rapporto fra spesa agevolata e spesa massima

## ASILI NIDO COMUNALI



## REFEZIONE SCOLASTICA COMUNALE



# Servizi cimiteriali:

## giudizio dei cittadini, reclami, contratto di servizio e monitoraggi



- Il voto medio sulla gestione dei cimiteri è insufficiente in continua discesa dal 2015
- I cittadini lamentano soprattutto le carenze di manutenzione e pulizia
- Nel 2019 il servizio Cimiteri Capitolini ha raccolto **409** reclami (di cui 49% Verano e 45% Flaminio), prevalentemente perdite d'acqua/infiltrazioni, cura del verde e danni agli edifici
- Il nuovo contratto di servizio:
  - remunera a canone fisso forfetario alcuni servizi, fra cui la manutenzione ordinaria e la pulizia
  - prevede che l'Agencia svolga il monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita (rispettivamente 1200 rilevazioni/anno e 384 interviste/anno)
  - test di monitoraggio già avviato, da gennaio 2020 sarà a regime



# Cultura e tempo libero



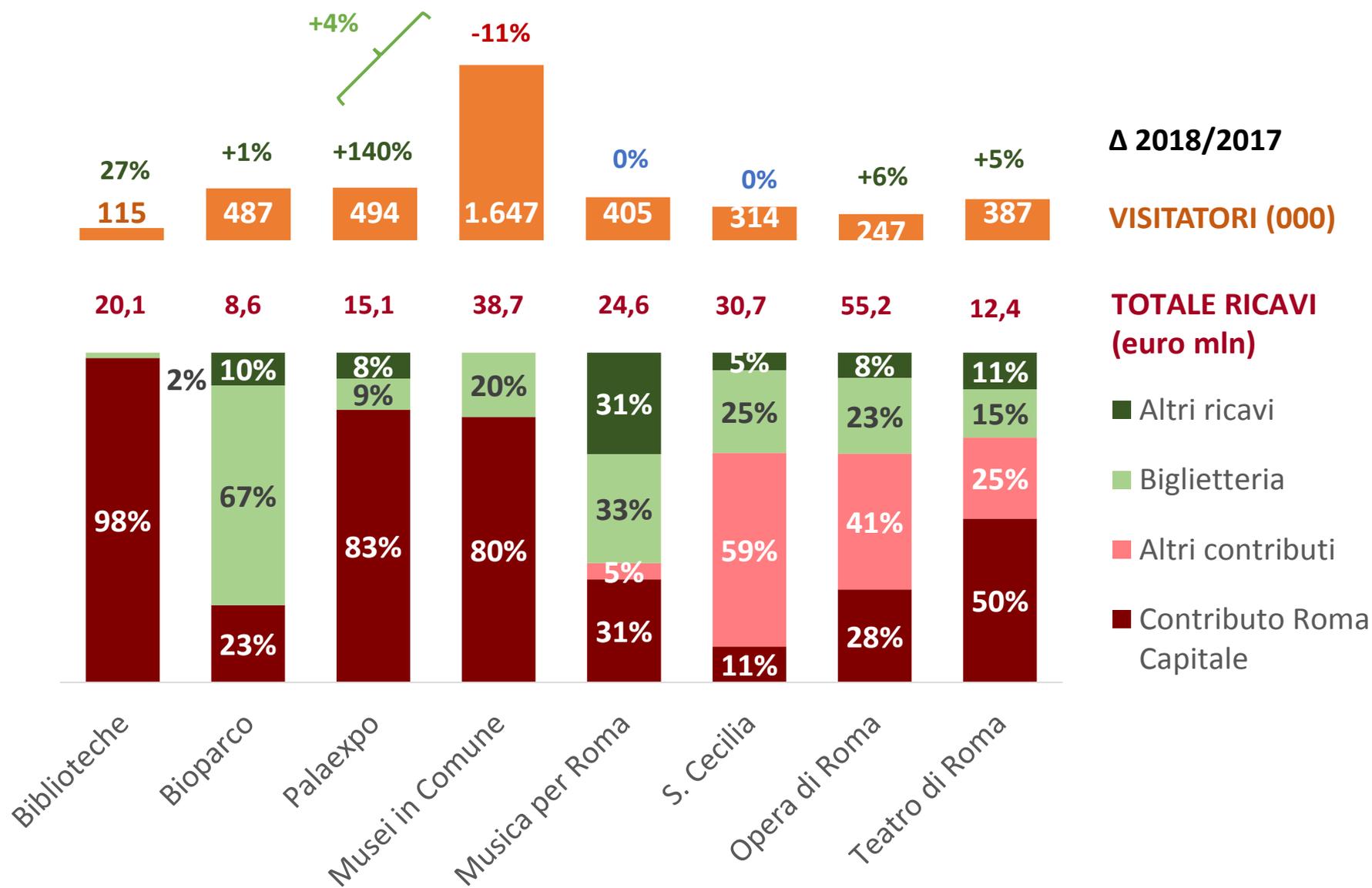
# Offerta culturale di Roma Capitale per aree tematiche



Fonte: elaborazione ACOS su dati Roma Capitale

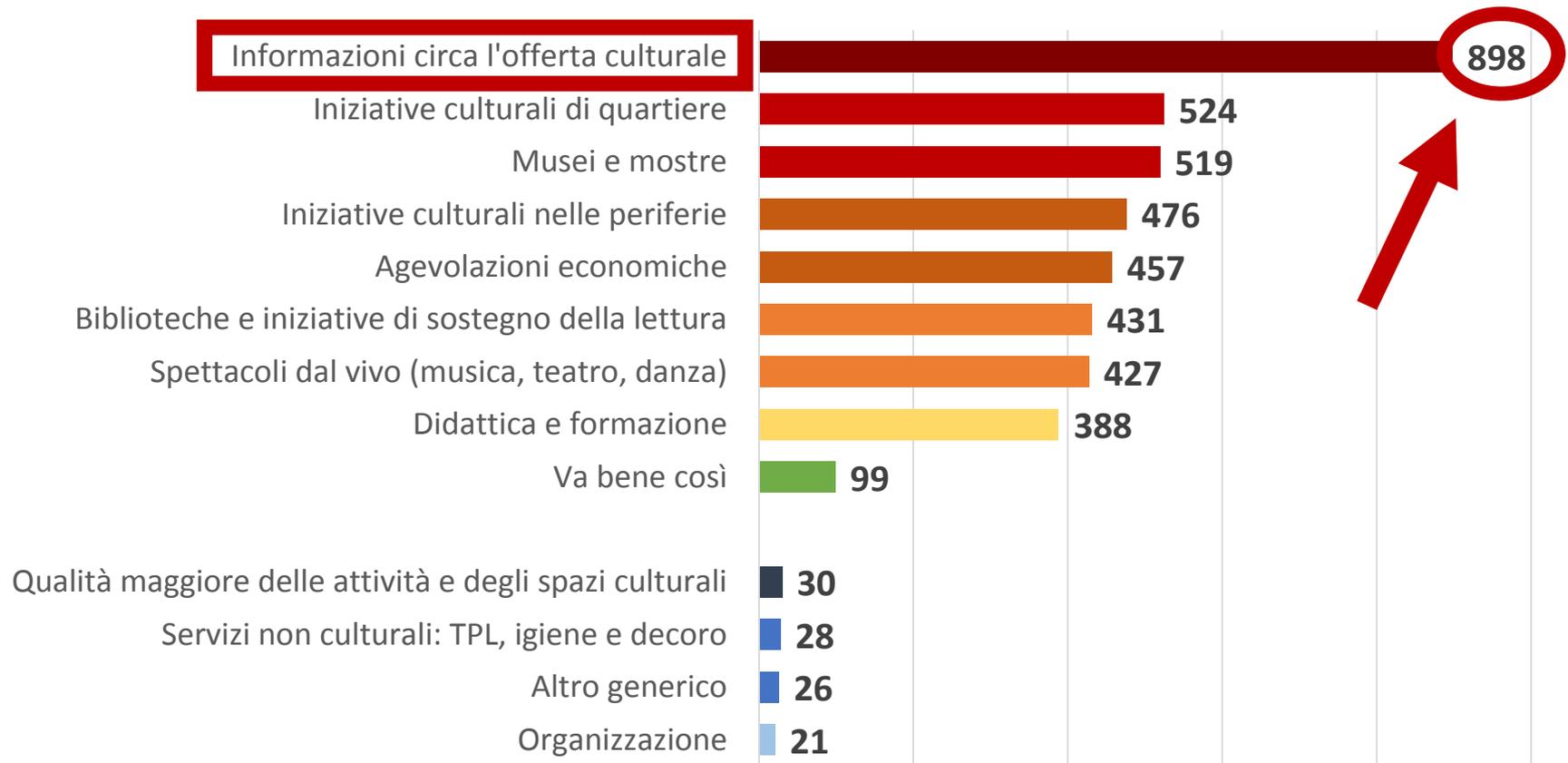


# Visitatori e composizione dei ricavi delle principali istituzioni (2018)



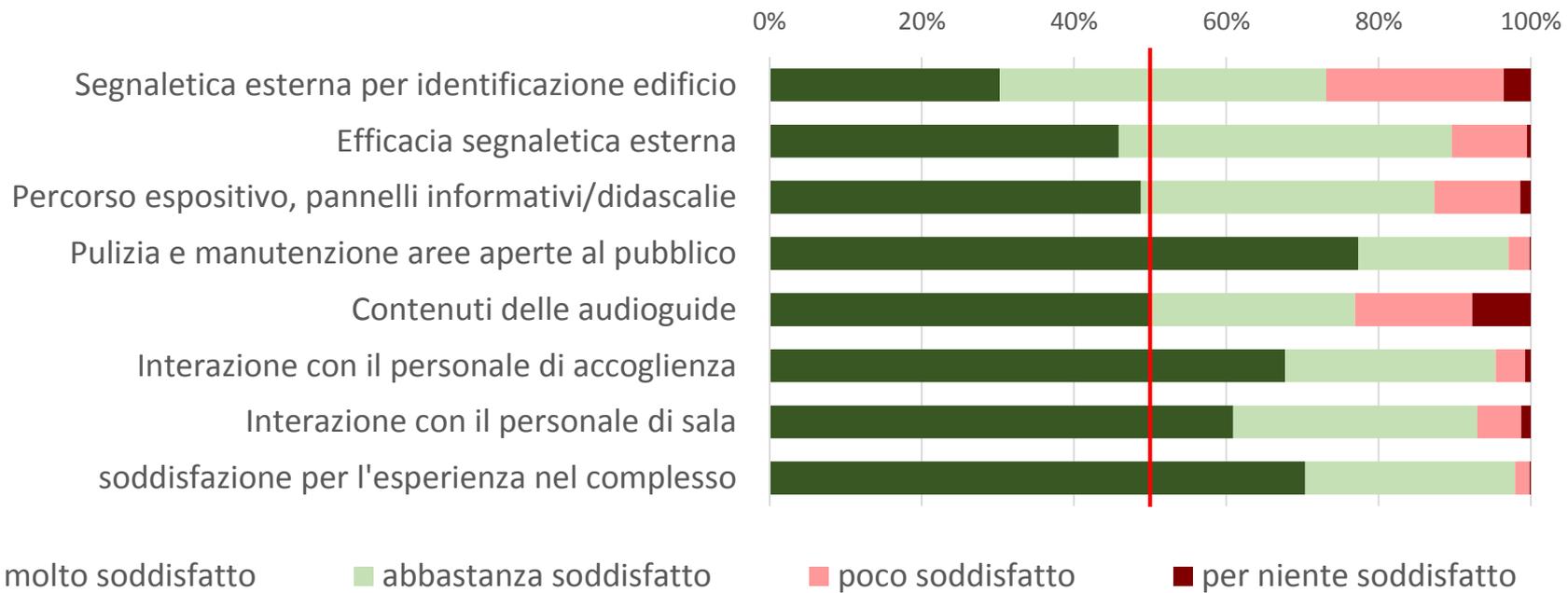
# La domanda del presidente (2019)

Sotto un profilo prevalentemente culturale,  
Roma sarebbe migliore se ci fosse più...

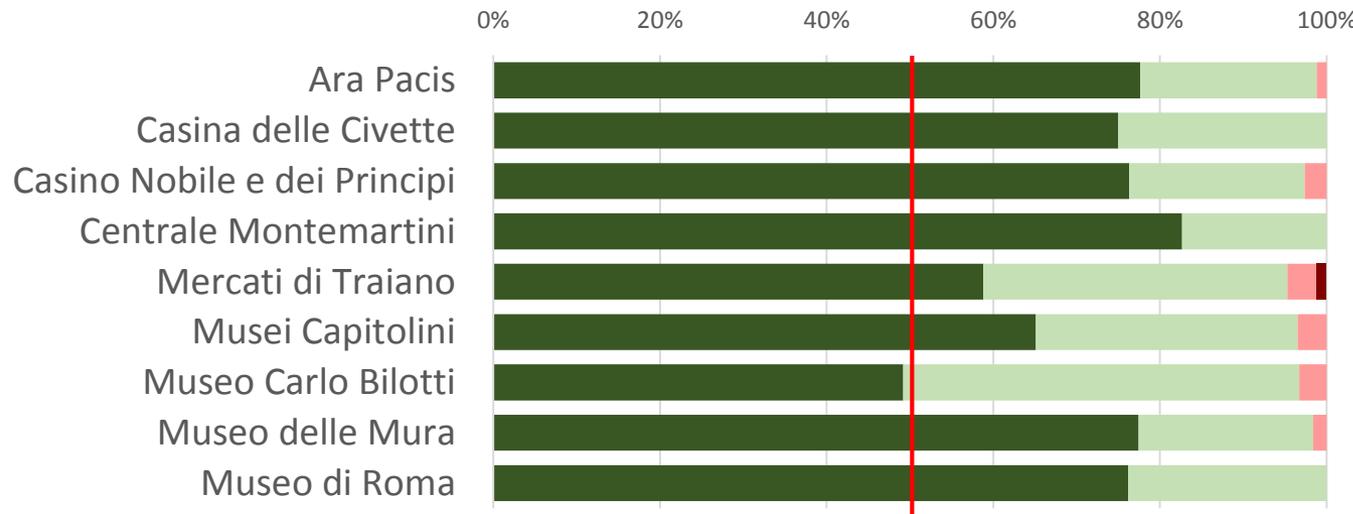


# Musei in Comune: indagine di qualità percepita 2019

**SODDISFAZIONE  
VARI ASPETTI**



**SODDISFAZIONE  
NEL COMPLESSO**

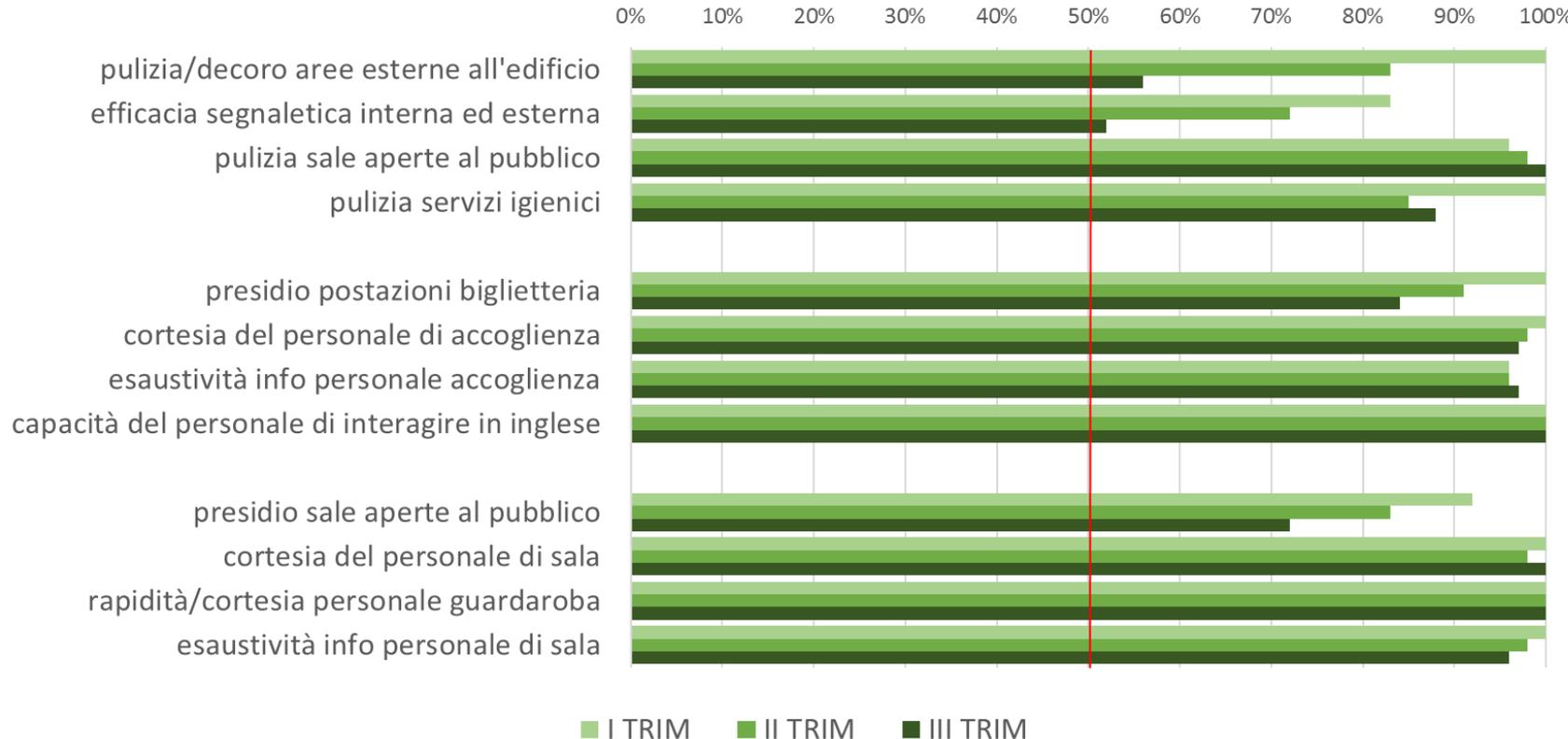


Fonte: ACOS, indagine di qualità percepita giugno 2019

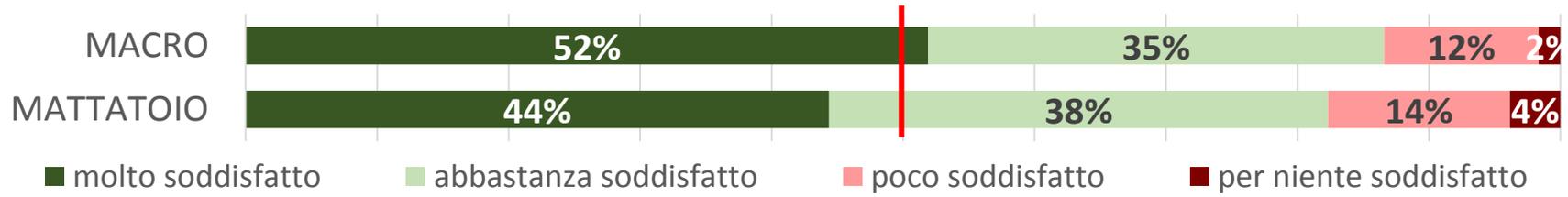


# Palaexpo: principali risultati dei monitoraggi e delle indagini 2019

## EROGATA PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI, MACRO, MATTATOIO



## PERCEPITA – SODDISFAZIONE IN GENERALE

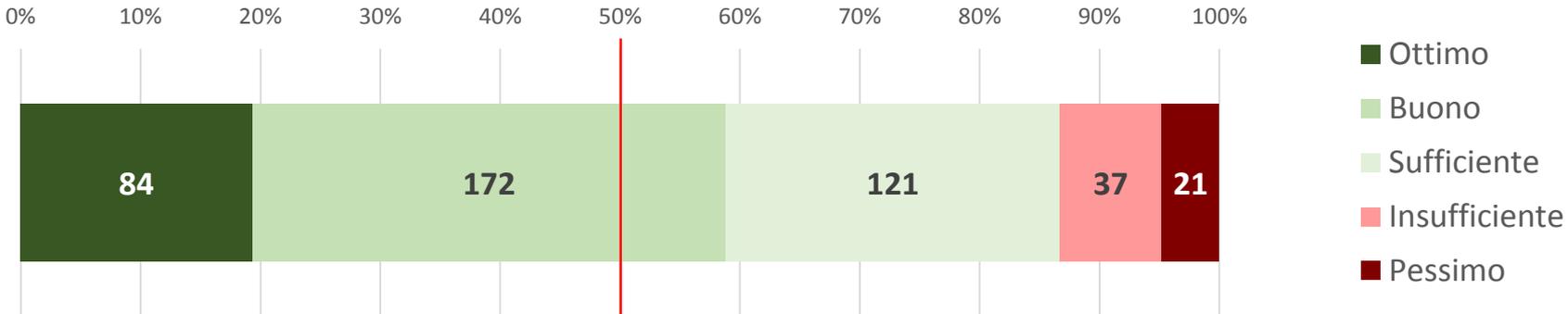


Fonte: ACOS, monitoraggio di qualità erogata e indagine di qualità percepita Palaexpo

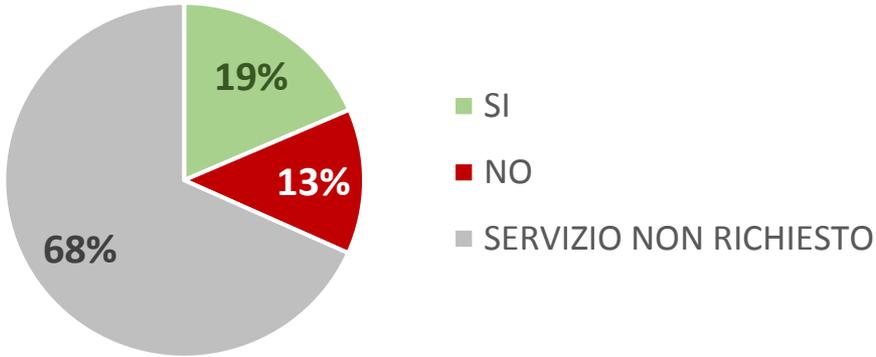


# 060608 – monitoraggio erogata 2019

## VALUTAZIONE DELL'ESAUSTIVITÀ E DELLA CAPACITÀ DELL'OPERATORE DI RISOLVERE I PROBLEMI DELL'UTENTE



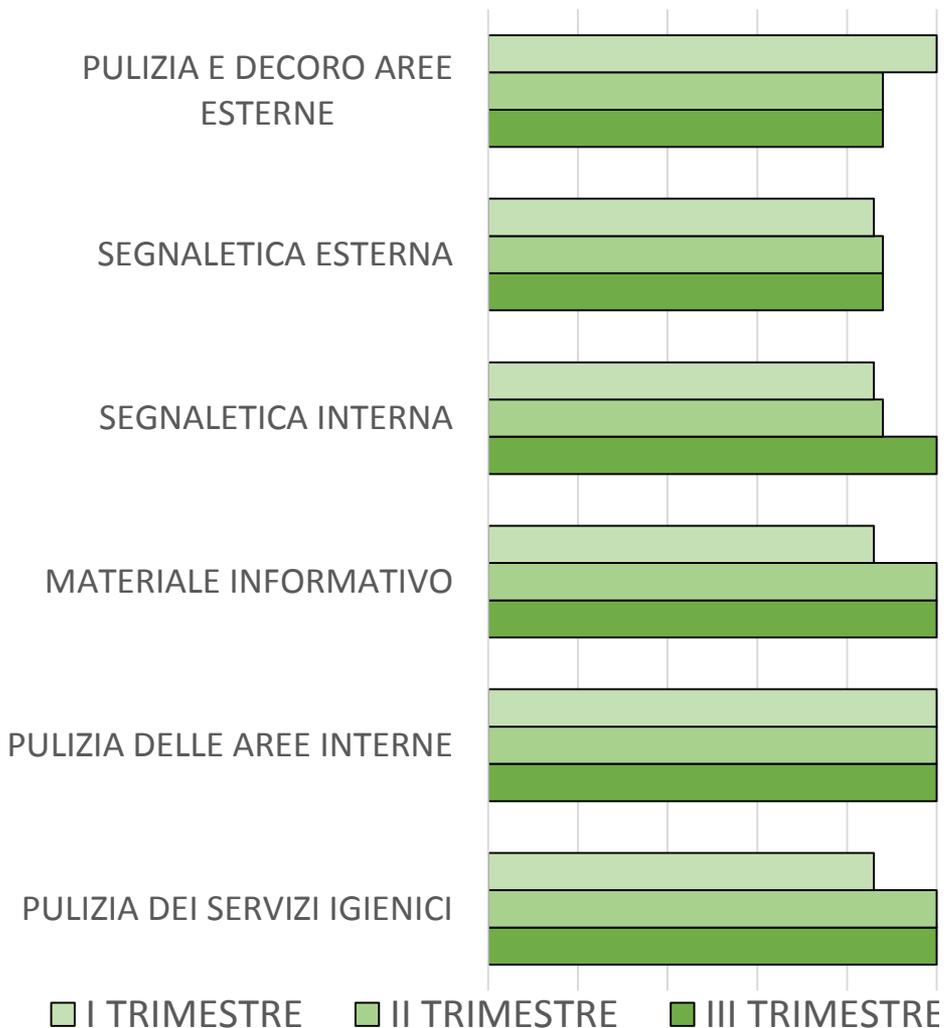
## DISPONIBILITÀ DELL'OPERATORE A EFFETTUARE PRENOTAZIONI



# Casa del Cinema: monitoraggi della qualità erogata 2019

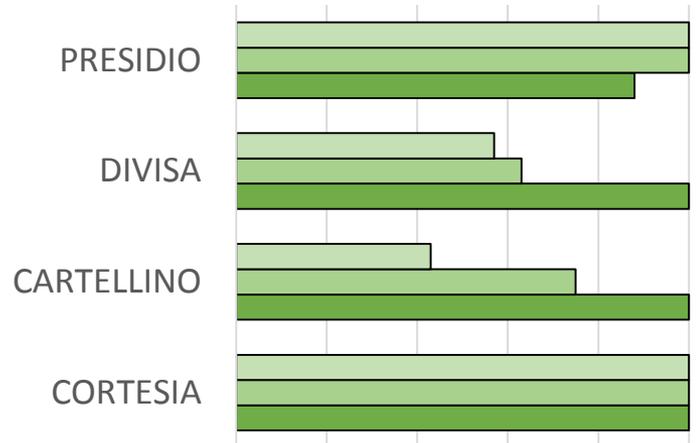
## SERVIZI GENERALI

0% 20% 40% 60% 80% 100%



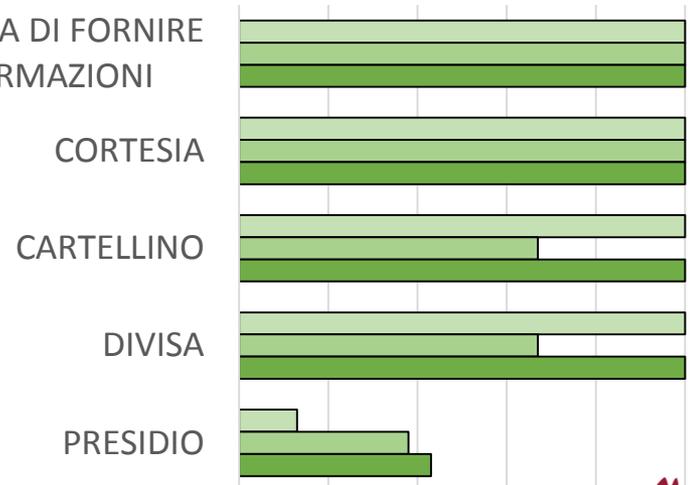
## ACCOGLIENZA

0% 20% 40% 60% 80% 100%



## ASSISTENZA

0% 20% 40% 60% 80% 100%

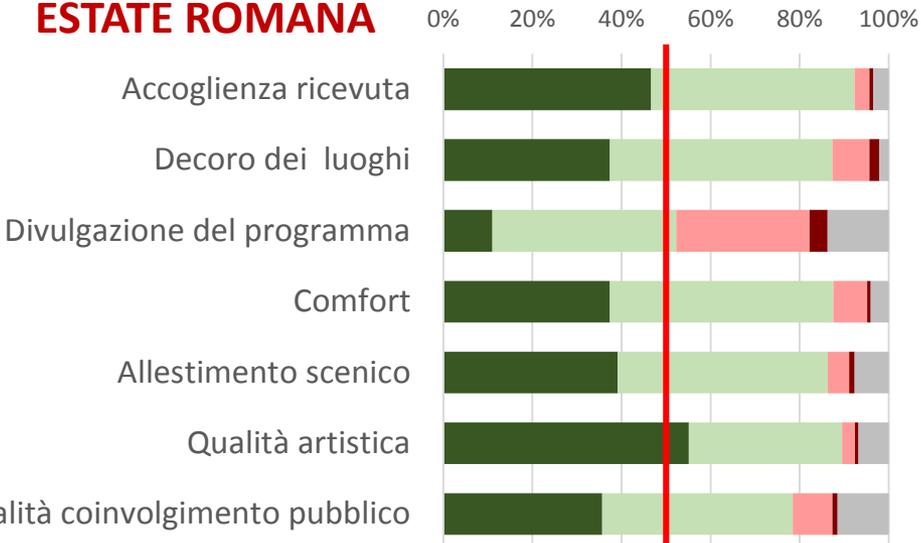


Fonte: ACOS, monitoraggio di qualità erogata Casa del Cinema

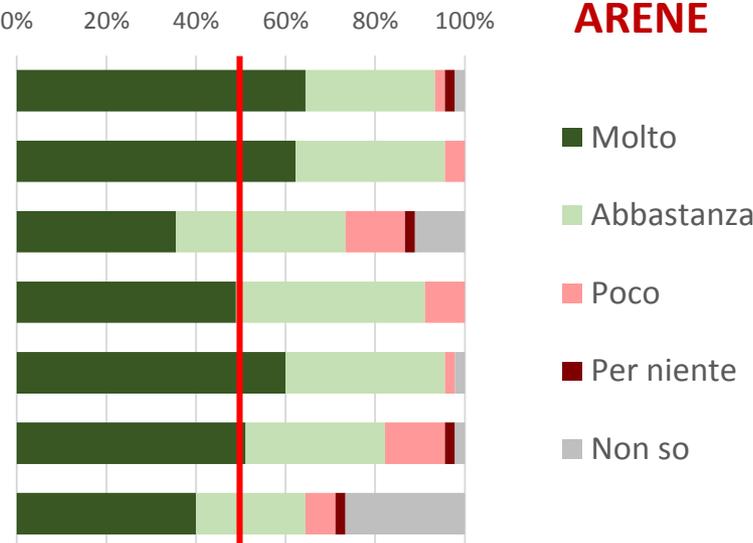


# Estate Romana/Arene: indagini di qualità percepita

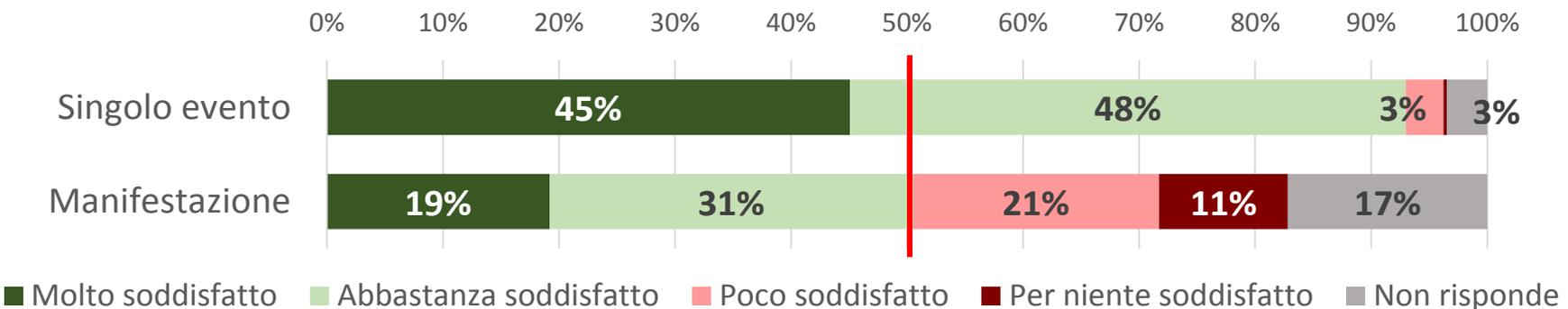
## ESTATE ROMANA



## ARENE



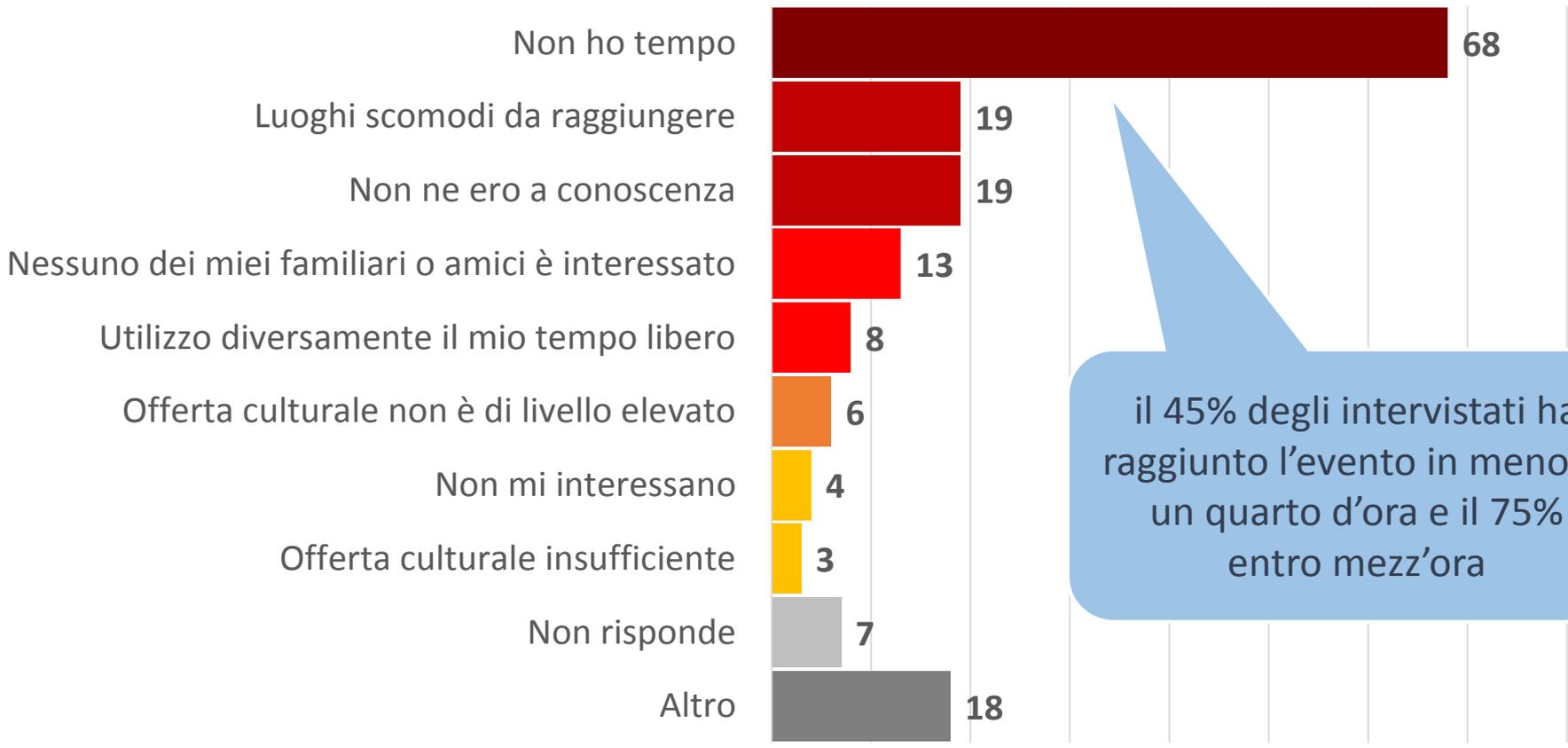
## SODDISFAZIONE ESTATE ROMANA



Fonte: ACOS, indagini di qualità percepita Estate Romana e Arene



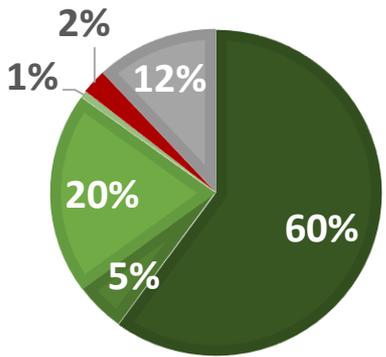
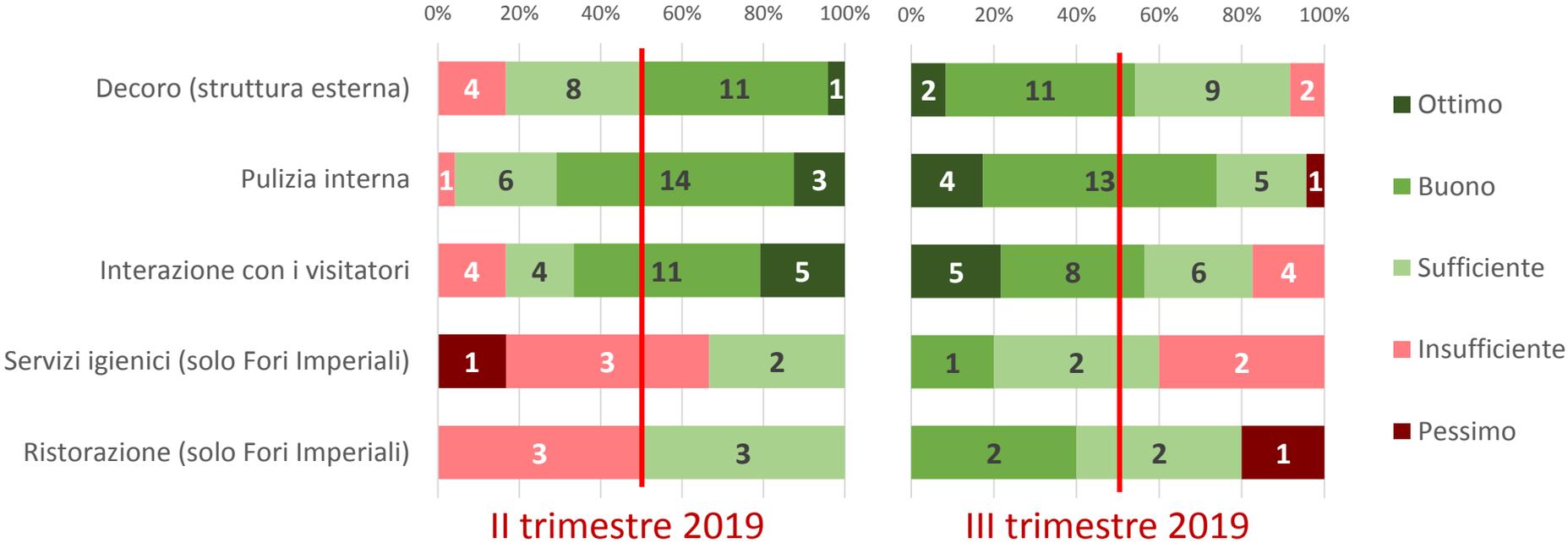
# Perché non partecipa di più alle attività culturali?



il 45% degli intervistati ha raggiunto l'evento in meno di un quarto d'ora e il 75% entro mezz'ora



# PIT (Punti di informazione turistica): monitoraggi 2019



## RITIENE UTILI GLI INFO POINT FISICI?

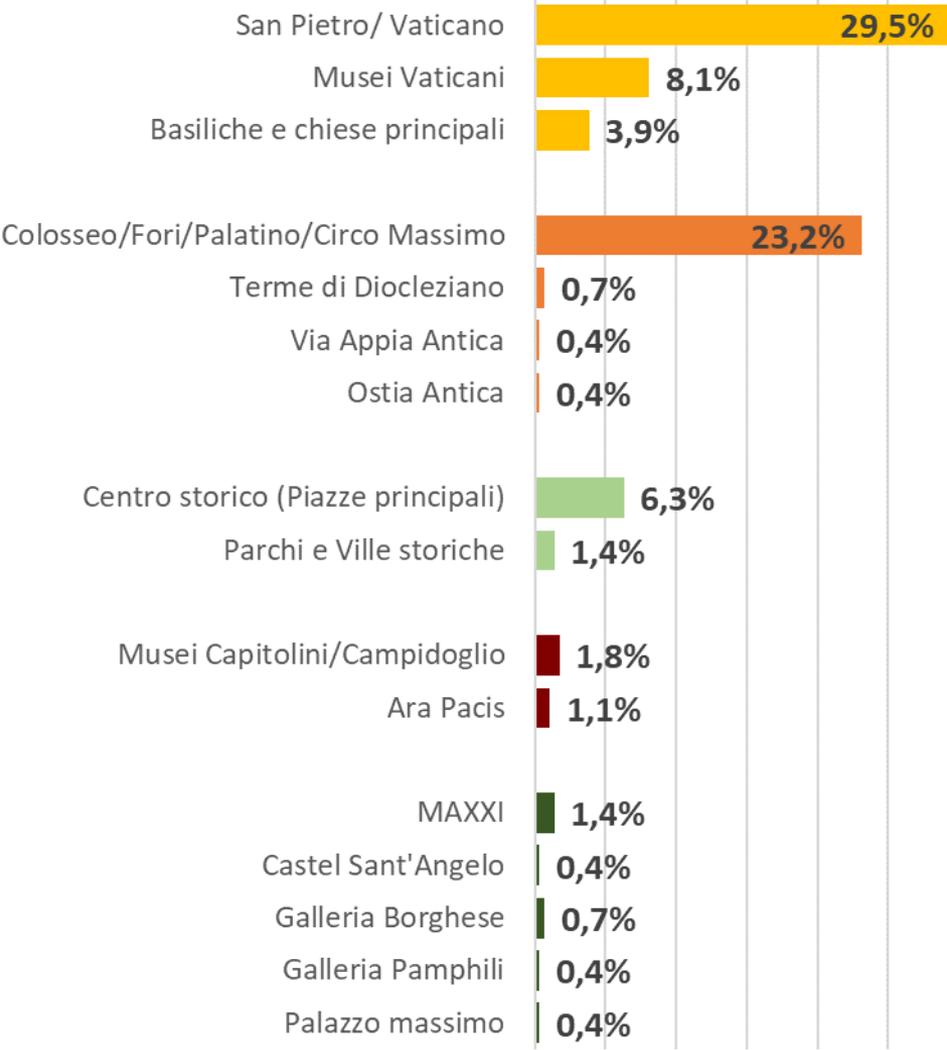
- Sono utili sia nelle stazioni/aeroporti, sia in città
- Sono utili solo nelle stazioni/aeroporti
- Sono utili solo in centro, nei pressi delle principali zone turistiche
- Sarebbero utili solo nelle periferie
- Sono inutili
- Non risponde

Fonte: ACOS, monitoraggio di qualità erogata PIT (II e III trimestre 2019) e domanda sui PIT nell'indagine di qualità percepita Turismo Overall (giugno 2019)

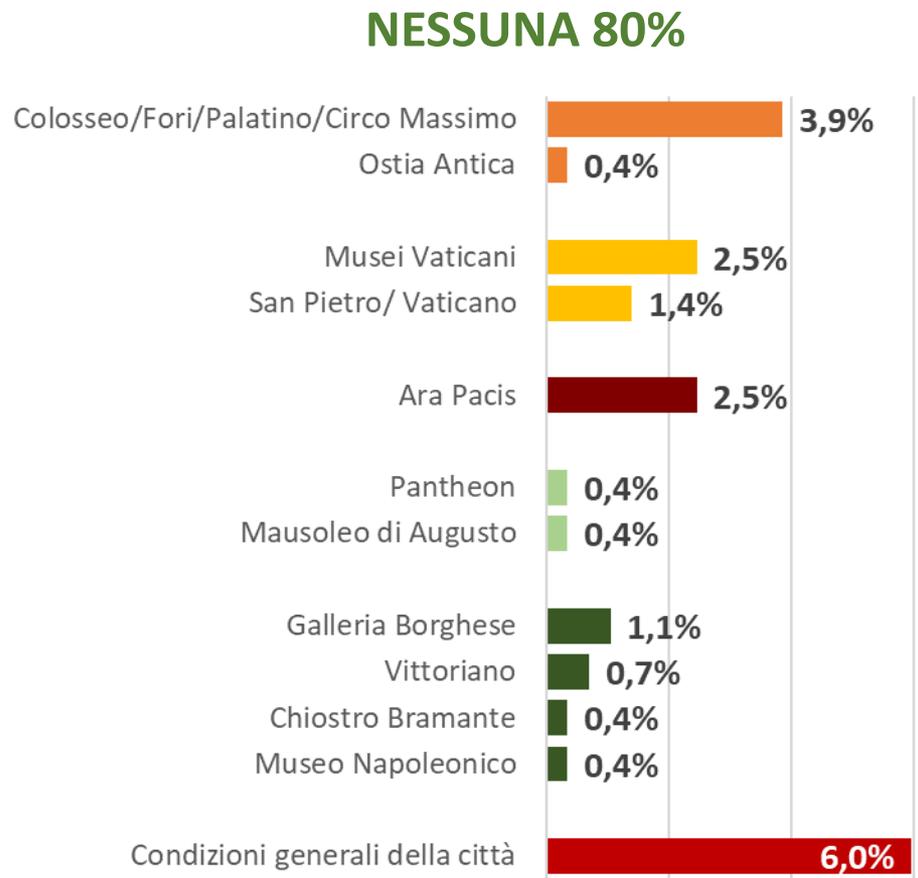


# Esperienza turistica a Roma

## ESPERIENZA MIGLIORE



## ESPERIENZA PEGGIORE



**STRADE SPORCHE E CENTRO  
IN CATTIVE CONDIZIONI 3%**  
**TPL E TAXI 1%**  
**ALTRO 2%**



# Relazione Annuale 2019



[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)