



# Le segnalazioni degli utenti Report 2020

(Gennaio 2021)

## Report segnalazioni 2020

*I reclami sono una conseguenza naturale di qualsiasi attività di servizio perché gli errori sono una caratteristica inevitabile di ogni sforzo umano e quindi anche della fornitura di servizi<sup>1</sup>.*

L'Agenzia non ha competenze in merito ai singoli reclami e alle segnalazioni ricevute (ai sensi del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami del Comune di Roma, [Delib. CC 136/2005](#), i reclami devono essere inviati alle aziende erogatrici del servizio che ne curano il trattamento e la trasmissione della relativa risposta all'utente), né può intervenire direttamente presso il soggetto erogatore per risolvere un disservizio.

Tuttavia essa ha il compito, tra gli altri, di *“valutare reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti, dai consumatori e dalle associazioni di questi ultimi in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti”* (atto istitutivo, [Delib. CC 39/2002](#)).

Tale premessa si rende doverosa in quanto molti cittadini, soprattutto dopo ripetuti e vani tentativi presso le aziende e le istituzioni competenti, si rivolgono all'Agenzia con aspettative alle quali, nell'esercizio delle proprie funzioni, questo ente non può corrispondere. La valutazione delle istanze, e il monitoraggio continuo e aggiornato del loro andamento, possono però contribuire insieme ad altri indicatori a una visione globale del servizio e permettono di individuare tempestivamente alcune criticità nel loro manifestarsi, in particolari zone o condizioni. L'Agenzia può così riferire al Dipartimento, ed eventualmente all'azienda, la criticità rilevata, suggerendo di adottare idonee azioni correttive. L'Agenzia ha inoltre il compito di garantire all'utenza la più ampia diffusione delle informazioni sulla condizione dei servizi, in base alle proprie analisi e valutazioni.

A proposito delle modalità con le quali l'Agenzia gestisce le segnalazioni, in particolare quelle sull'igiene urbana, pulizia delle strade e raccolta rifiuti, nel mese di maggio 2020 – anche considerata l'impennata di segnalazioni ricevute per questo settore – è stato pubblicato [un documento informativo](#) rivolto ai cittadini dove vengono illustrate le corrette modalità di invio delle segnalazioni e dei reclami, e dove viene inoltre spiegato in che modo l'Agenzia può intervenire, rappresentando al Dipartimento competente e, nel caso, al soggetto gestore le criticità più estese, ricorrenti oppure che riguardano aspetti legati all'applicazione del Contratto di Servizio.

---

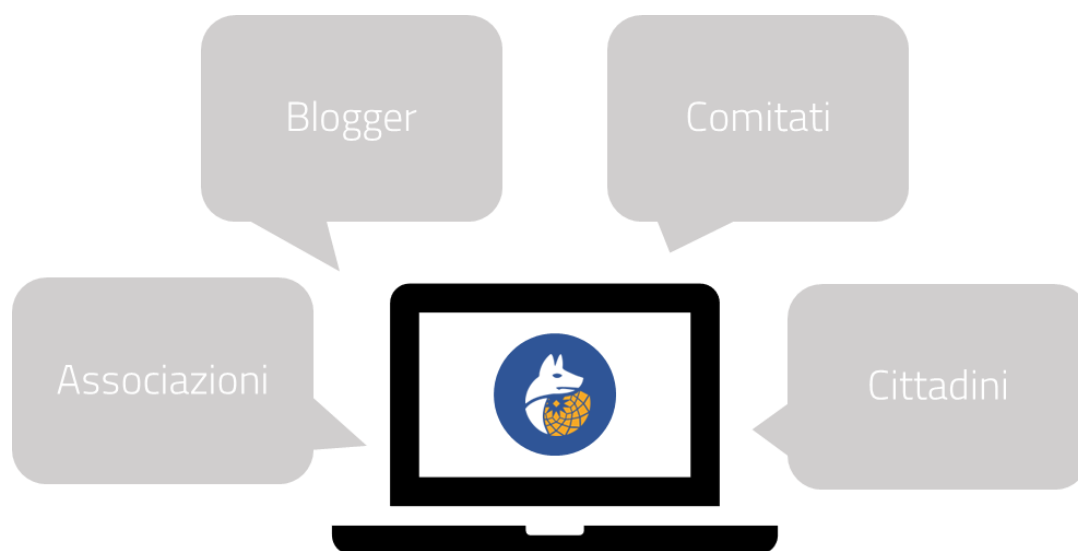
<sup>1</sup> C. R. Boshoff, *An Experimental Study of Service Recovery Options*, in A. Shahin, *Customer Complaints Management and Empowerment*, 4th International Management Conference.



## Le segnalazioni degli utenti

A partire dal 2019, e in fase di consolidamento nel 2020, l’Agenzia ha avviato una catalogazione per settore e contenuti di tutte le segnalazioni ricevute, allo scopo di monitorarne il flusso.

Un’altra fonte è costituita dai social media e in particolare dalle menzioni ricevute via Twitter, dove l’Agenzia è presente con un proprio profilo da settembre 2019 e che si è rivelato un efficace strumento, da una parte, per comunicare le proprie iniziative, dall’altra per ricevere in tempo reale segnalazioni e istanze sui disservizi in città, sia dai singoli utenti sia da associazioni, comitati e blogger. Questo, nell’ottica di raccogliere e ascoltare tutte le possibili voci, anche attraverso vie meno formali, sebbene sia opportuno ricordare che i social non sono i canali ufficiali attraverso cui l’Agenzia riceve le segnalazioni: le istanze pervenute per mail/PEC sono, infatti, regolarmente protocollate, registrate e rese tracciabili, mentre quelle pervenute tramite le piattaforme social vengono semplicemente numerate e catalogate in base ai settori e agli argomenti. Proprio perché diverse per trasmissione e procedura, di queste ultime si tratterà a parte.



## Un database collettivo e il percorso di partecipazione

Per arricchire e ampliare il raggio della conoscenza, con l’obiettivo di andare a costituire un database sempre aggiornato dove far convergere tutte le criticità segnalate, l’Agenzia ha iniziato a coinvolgere, a partire dal mese di ottobre 2020, anche le Associazioni dei consumatori-utenti aderenti al Protocollo di Intesa sottoscritto insieme a Roma Capitale e ACoS (approvato con [DGCa 67/2015](#)), chiedendo loro di fornire, o iniziare a conteggiare a partire dal 2021, il numero e l’argomento delle istanze ricevute.

I dati così raccolti dovranno risultare: **confrontabili**, **condivisi**, **aperti** e **aggiornati**. Tutte le fasi di questo processo di raccolta e sistemazione vedranno la partecipazione attiva delle Associazioni e degli altri interlocutori, che potranno presentare proposte e suggerimenti.



Nel database collettivo non verranno invece inseriti i dati relativi ai reclami/segnalazioni pervenuti alle aziende e alle strutture di Roma Capitale (che continueranno però ad essere acquisiti come di consueto da parte di ciascun responsabile di settore ACoS e utilizzati per le proprie analisi e valutazioni).

Non vi rientrano neanche i dati relativi ai reclami/segnalazioni pervenuti tramite SUS<sup>2</sup>, Sistema unico di segnalazione di Roma Capitale, che raccoglie le istanze ricevute attraverso tutti i canali ufficiali di contatto (web, 060606, URP e punti di ascolto di secondo livello) e i cui dataset mensili sono stati resi disponibili on line sul portale Open Data di Roma Capitale.

Questa scelta deriva da due ordini di motivi: in primo luogo, le segnalazioni ricevute dall’Agenzia e dalle Associazioni sono affini sia per volumi sia per natura poiché, spesso, gli utenti si rivolgono a loro dopo aver già contattato, senza esito, gli enti competenti – società partecipate, Dipartimenti, Municipi e così via.

Porre l’attenzione su queste segnalazioni può così far emergere delle problematiche che, nonostante siano già state denunciate, continuano a perdurare. In secondo luogo, per quanto riguarda il SUS, si deve tener conto che la classificazione dei reclami/segnalazioni, seppur semplificata nel numero delle aree tematiche (attualmente sono 18), è ad oggi in fase di perfezionamento e può presentare delle imprecisioni (alcune voci, ad esempio, sono ripetute più volte rientrando in categorie diverse), per cui l’analisi dei dati potrebbe risultare parzialmente fuorviata o inesatta.

## Le segnalazioni pervenute all’Agenzia

Mentre la costituzione del database condiviso con le Associazioni è in corso, di seguito si riportano in sintesi i principali esiti finora emersi dall’analisi delle segnalazioni ricevute dall’Agenzia per via telematica (mail/PEC) nel 2019 e nel 2020.

Si precisa inoltre, nel metodo, che le segnalazioni sono state conteggiate singolarmente; alcune, provenendo dallo stesso mittente, sono quindi da considerarsi ripetute, ma non per questo prive di una propria unicità. Esse, infatti, testimoniano un disservizio non risolto, ovvero un picco di criticità concentrato in un luogo e in un tempo circoscritti, che ha generato la necessità, da parte di uno o più utenti, di reiterare la segnalazione.

La Figura 1 riporta l’elenco delle tassonomie finora catalogate per i diversi settori e il numero di segnalazioni ricevute.

La classificazione potrebbe subire delle variazioni e correzioni a mano a mano che i dati vengono raccolti: di queste modifiche si darà eventualmente conto nei prossimi aggiornamenti.

---

<sup>2</sup> Il SUS, attivo dal 2 luglio 2018, sostituisce e integra i due strumenti precedenti, il Sistema di Gestione dei Reclami e loSegnalo, un’applicazione web gestita dalla Polizia Locale di Roma Capitale.



Figura 1. Elenco delle tassonomie catalogate per ciascun settore e n. di segnalazioni

|   | 2019      | 2020      |
|---|-----------|-----------|
| <b>Mobilità e trasporti</b>                           | <b>46</b> | <b>5</b>  |
| <i>Autobus e tram</i>                                 | 24        | 1         |
| <i>Metropolitane</i>                                  | 8         | 1         |
| <i>Sosta e parcheggi</i>                              | 10        | –         |
| <i>Ferrovie</i>                                       | 3         | 1         |
| <i>Taxi e NCC</i>                                     | 1         | –         |
| <i>Informazione e comunicazione</i>                   | –         | 2         |
| <b>Igiene urbana</b>                                  | <b>14</b> | <b>58</b> |
| <i>Mancata/insufficiente raccolta stradale</i>        | 13        | 25        |
| <i>Contenitori stradali danneggiati/insufficienti</i> | –         | 6         |
| <i>Pulizia/diserbo strade/marciapiedi</i>             | 1         | 6         |
| <i>Discariche/abbandono rifiuti</i>                   | –         | 3         |
| <i>Richiesta spostamento cassonetti</i>               | –         | 6         |
| <i>Inquinamento/bonifiche</i>                         | –         | 1         |
| <i>PAP Utenze domestiche</i>                          | –         | 4         |
| <i>PAP Utenze non domestiche</i>                      | –         | 5         |
| <i>Rimborso TaRi</i>                                  | –         | 1         |
| <i>Servizi on line Ama</i>                            | –         | 1         |
| <b>Servizi cimiteriali</b>                            | <b>8</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Sociale</b>  | <b>–</b>  | <b>1</b>  |
| <i>Trasporto riservato scolastico</i>                 | –         | 1         |
| <b>Illuminazione pubblica</b>                         | <b>9</b>  | <b>–</b>  |
| <b>Servizio idrico</b>                                | <b>2</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Altri servizi a rete</b>                           | <b>6</b>  | <b>2</b>  |
| <i>Gas</i>  | 3         | –         |
| <i>Energia elettrica</i>                              | –         | 2         |
| <i>Impianti e contatori</i>                           | 3         | –         |
| <b>Servizi anagrafici</b>                             | <b>2</b>  | <b>–</b>  |
| <b>Manutenzione della città</b>                       | <b>1</b>  | <b>1</b>  |
| <i>Dissesto manto stradale</i>                        | 1         | 1         |
| <b>TOTALE</b>   | <b>88</b> | <b>73</b> |

FONTE: ACOS.

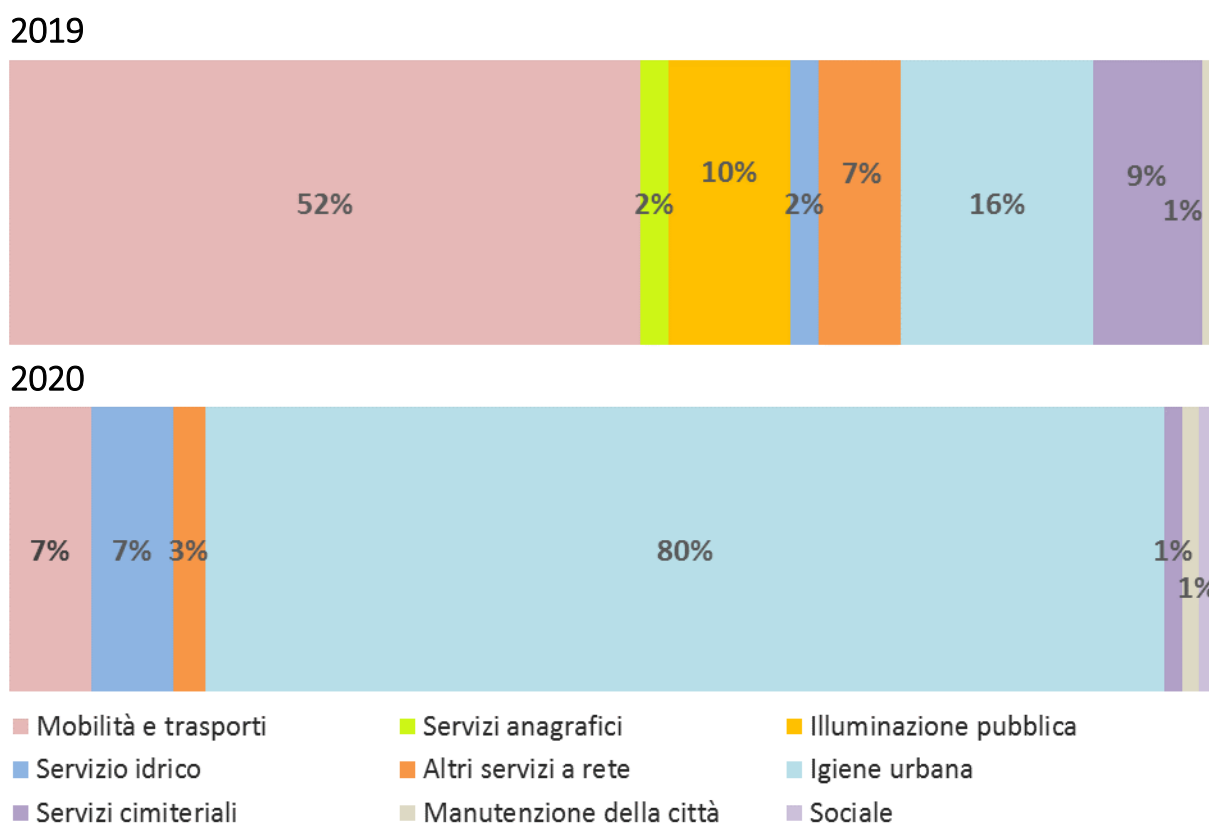


## 2019 e 2020 a confronto

Il dato dimensionale che più colpisce, nel 2020 rispetto al 2019, è la totale inversione di tendenza delle segnalazioni ricevute per l'igiene urbana e per la mobilità, che rispettivamente aumentano e decrescono considerevolmente da un anno all'altro: nel 2019, sul totale delle segnalazioni pervenute, quelle per l'igiene urbana hanno rappresentato il 16% mentre quelle per i trasporti il 52%; nel 2020, invece, le segnalazioni per la mobilità si attestano al 7%, mentre quelle per l'igiene urbana all'80%. Altri settori subiscono delle sensibili variazioni: assenti, nel 2020, le segnalazioni per l'illuminazione pubblica, mentre aumentano quelle relative a guasti del servizio idrico. Il sociale è presente nel 2020 con una segnalazione per il servizio di trasporto riservato scolastico.

Nella Figura 2 è rappresentata la composizione percentuale delle segnalazioni ricevute dall'Agenzia nel 2019 a confronto con quelle ricevute nel 2020, per settore.

Figura 2. Composizione percentuale delle segnalazioni ricevute, per settore



FONTE: ACOS.

Le motivazioni alle quali possono essere ricondotte queste vistose differenze sono molteplici. Innanzi tutto, va considerato che il 2020 rappresenta una cesura rispetto agli anni precedenti e, con ogni previsione, a quelli che verranno. Le limitazioni imposte fin dai primi mesi agli spostamenti e alla libertà personale, insieme al timore di esporsi al rischio di contagio, hanno infatti profondamente cambiato il modo di vivere la città e la fruizione dei principali servizi pubblici, non solo nel periodo delle prime chiusure.



Parchi, aree all'aperto e cimiteri sono stati interdetti all'accesso per buona parte dell'anno, mentre sembra essere maturata da parte dei cittadini una maggiore attenzione verso il decoro e l'ambiente, a cominciare dal proprio quartiere: il 42% dei romani, intervistati in un'indagine svolta dall'Agenzia nei mesi della prima emergenza, ha infatti affermato, per il futuro, di volersi impegnare più del solito e quasi un cittadino su cinque si è detto disposto non solo a stare personalmente più attento, ma anche a sensibilizzare gli altri ([Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza sanitaria](#), ACoS, giugno 2020).

A far salire il numero delle segnalazioni in questo settore nel 2020 può aver contribuito anche l'attivazione del monitoraggio partecipato sull'igiene urbana, dall'8 aprile al 6 maggio 2020, un'iniziativa sperimentale rivolta ai cittadini-utenti che, attraverso l'invio di foto di cassonetti, strade e marciapiedi, si sono messi a disposizione per documentare la situazione nel proprio quartiere (i risultati sono stati pubblicati in [Laboratorio Roma, la gestione dell'emergenza. Igiene urbana](#), ACoS, luglio 2020). Alcuni contributi inviati in adesione all'iniziativa oltre il termine previsto, e laddove fosse emersa in maniera circostanziata una situazione di criticità, sono comunque stati conteggiati tra le segnalazioni.

Per quanto riguarda il trasporto pubblico, che pure ha garantito l'esercizio per tutta la fase emergenziale e nelle graduali riaperture, esso ha subito una forte contrazione della domanda complessiva. Chi ne ha avuto la possibilità, per scongiurare gli assembramenti, ha scelto di rinunciare in favore di un mezzo privato: intervistati tra il 18 e il 23 maggio, gli utenti hanno risposto per oltre l'80% che non sarebbero tornati sui mezzi pubblici una volta usciti dall'emergenza, dichiarando di voler evitare bus, tram e treni proprio per ridurre il rischio di contagio<sup>3</sup>.

Andando nel dettaglio, la Figura 3 mostra la composizione percentuale delle diverse tassonomie di segnalazioni sul totale di quelle ricevute per i settori della mobilità e dell'igiene urbana, nel 2019 e nel 2020.

Oltre alla sproporzione quantitativa, si nota quanto cambino le tassonomie comprese nei due settori più segnalati, igiene urbana e trasporti, nel 2019 rispetto al 2020. Nel corso di quest'ultimo anno, sono infatti pervenute solo cinque segnalazioni sulla mobilità, due delle quali riguardano la comunicazione al pubblico da parte di Roma Servizi per la Mobilità (informazioni obsolete sull'app e difformità dei dati diffusi attraverso i diversi canali); tre segnalazioni hanno invece riguardato il mancato rispetto o la non conformità delle misure anti Covid: sul Tpl di superficie, sulle linee ferroviarie e in metropolitana. Oltre la metà delle segnalazioni pervenute nel 2019 nell'ambito della mobilità, viceversa, ha riguardato disservizi nel trasporto di superficie e, di queste, il 75% era riferito a linee gestite da Roma Tpl.

Diverse criticità (pari al 22% delle segnalazioni per la mobilità e i trasporti) sono state registrate nel 2019 anche nell'accessibilità ai parcheggi di scambio, in particolare Jonio e Rebibbia. Proprio a seguito di queste reiterate segnalazioni, e alla luce dell'approvazione, con [DGCa 70/2020](#), del Contratto di Servizio per l'affidamento ad Atac dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea (parcheggi di scambio e sosta tariffata) per il periodo 1° maggio 2020-3 dicembre 2021, l'Agenzia, nell'ultimo trimestre 2020, ha predisposto in autonomia un proprio monitoraggio su 20 parcheggi di scambio attraverso indagini di qualità percepita e rilevazioni di qualità erogata. I risultati, di prossima pubblicazione, sono stati anticipati in Relazione Annuale 2020. Su questo Contratto di Servizio l'Agenzia ha inoltre pubblicato la [Segnalazione 01/2020](#).

---

<sup>3</sup> *Pensa di ritornare all'utilizzo dei mezzi pubblici in uscita dall'emergenza?* Non pensa di riprendere: 80,3%; Pensa di riprendere: 19,7%. *Per sua scelta personale, quali delle seguenti attenzioni adotterebbe anche in futuro per evitare che si torni ad alti livelli di traffico e/o di rischio contagio?* Risposta più votata: Evitare i mezzi pubblici per ridurre il rischio contagio: 35,9%. Cfr. [Laboratorio Roma, la gestione dell'emergenza. TPL e mobilità](#), ACoS, luglio 2020.



Figura 3. Composizione tassonomica delle segnalazioni su mobilità e igiene urbana



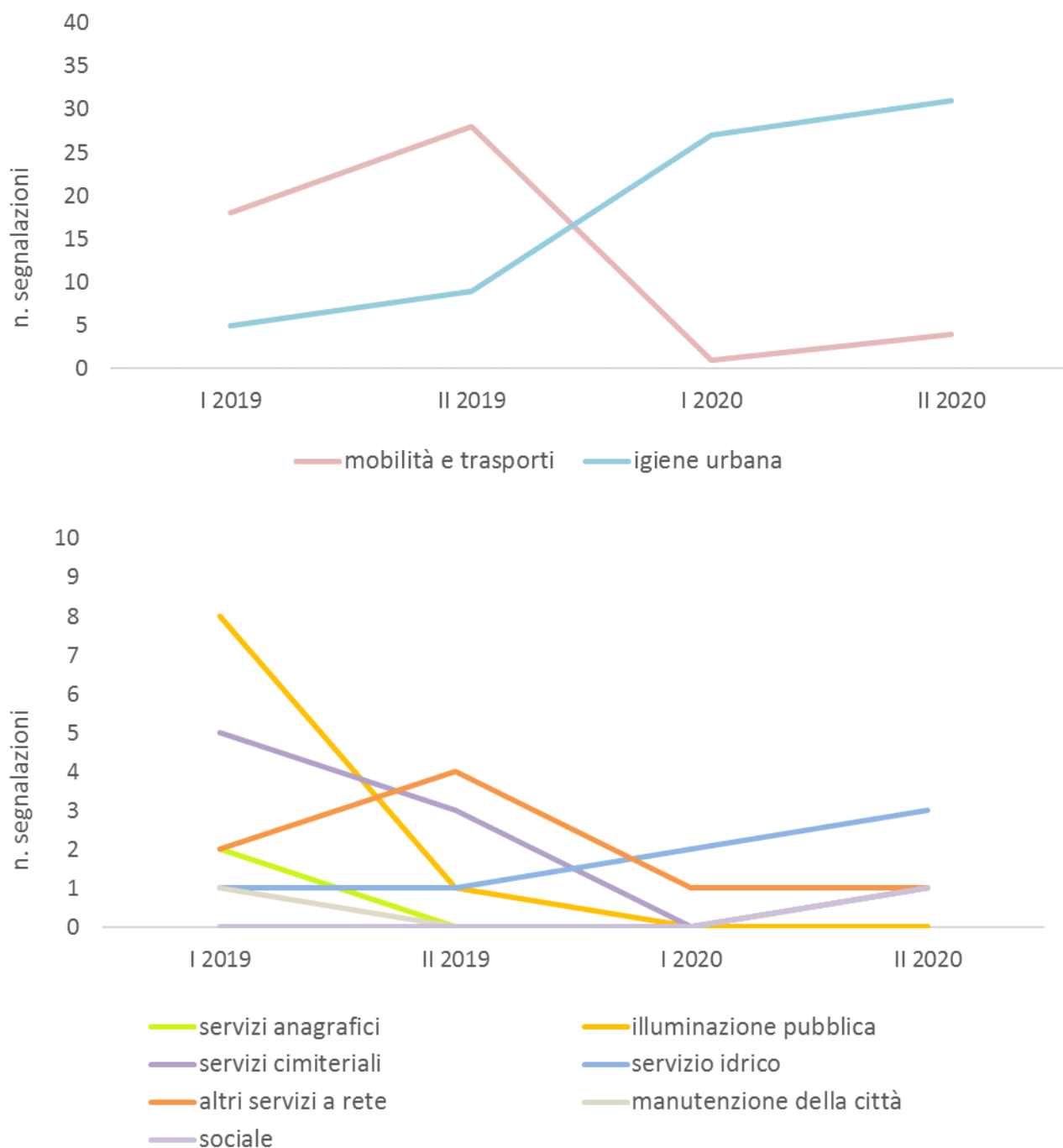
FONTE: ACOS.

Nella Figura 4, infine, è riportato in forma grafica l'andamento delle segnalazioni ricevute, per semestre.





Figura 4. Andamento delle segnalazioni, per semestre



FONTE: ACOS.

## Le segnalazioni sull'igiene urbana

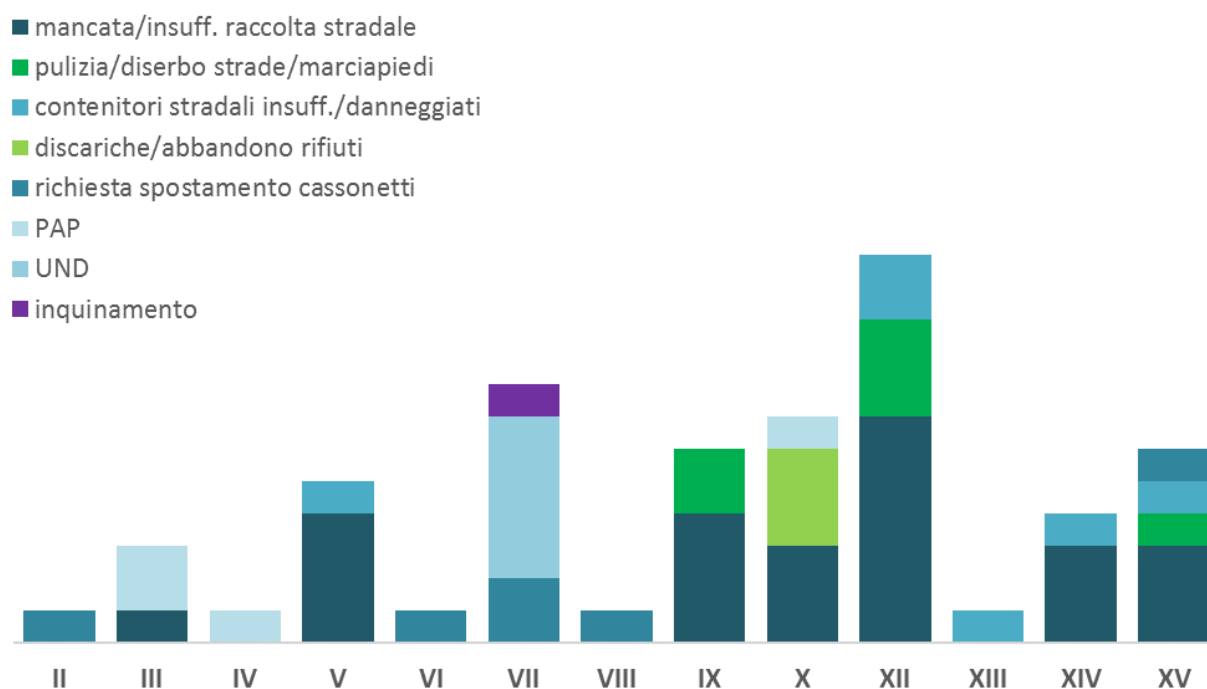
Le segnalazioni per il settore di igiene urbana, oltre che più numerose, sono, nel 2020, anche maggiormente differenziate. Le problematiche legate alla mancata o insufficiente raccolta stradale, e quindi alla condizione di cassonetti pieni e postazioni stradali non fruibili, con conseguenze sul decoro e l'igiene pubblica, rappresentano ancora quasi la metà delle segnalazioni ricevute per questo settore (43%); seguono, ciascuna



categoria al 10%, le segnalazioni per cassonetti danneggiati/insufficienti, per pulizia/diserbo strade e marciapiedi e le richieste di spostamento di cassonetti. Le segnalazioni di disservizi relativi alla raccolta porta a porta per le utenze domestiche (PAP) e non domestiche (UND) rappresentano rispettivamente il 7% e il 9% delle segnalazioni ricevute in questo settore, il 5% è rappresentato da segnalazioni di discariche abusive/abbandono di rifiuti e si registrano, inoltre, una segnalazione per difficoltà di accesso ai servizi on line Ama, una richiesta di rimborso Tari e una segnalazione per bonifica da amianto.

Nel 2020, le criticità più numerose legate sia alla raccolta stradale, sia alla condizione critica di strade e marciapiedi sono state segnalate da cittadini residenti nel XII Municipio e in particolare in zona Buon Pastore, Subgianicolense e Bravetta; anche dal XV Municipio, zona Farnesina, sono state segnalate situazioni problematiche legate alla raccolta stradale, mentre dagli utenti del X Municipio, in particolare di Palocco-Saponara, sono pervenute diverse segnalazioni per abbandono di rifiuti/presenza di discariche abusive. Le segnalazioni sulla raccolta porta a porta sono pervenute dai Municipi III (Bufalotta-Settebagni-Marcigliana) e X (Axa), mentre dal Municipio VII (Tuscolana, Osteria del Curato) sono pervenute diverse segnalazioni per disservizi nel ritiro delle utenze non domestiche, con testimonianze da parte di alcuni esercenti. Nella Figura 5 il dettaglio per singoli Municipi.

**Figura 5. Segnalazioni sull'igiene urbana, per Municipi (2020)**



FONTE: ACOS.

## Le segnalazioni ricevute via Twitter

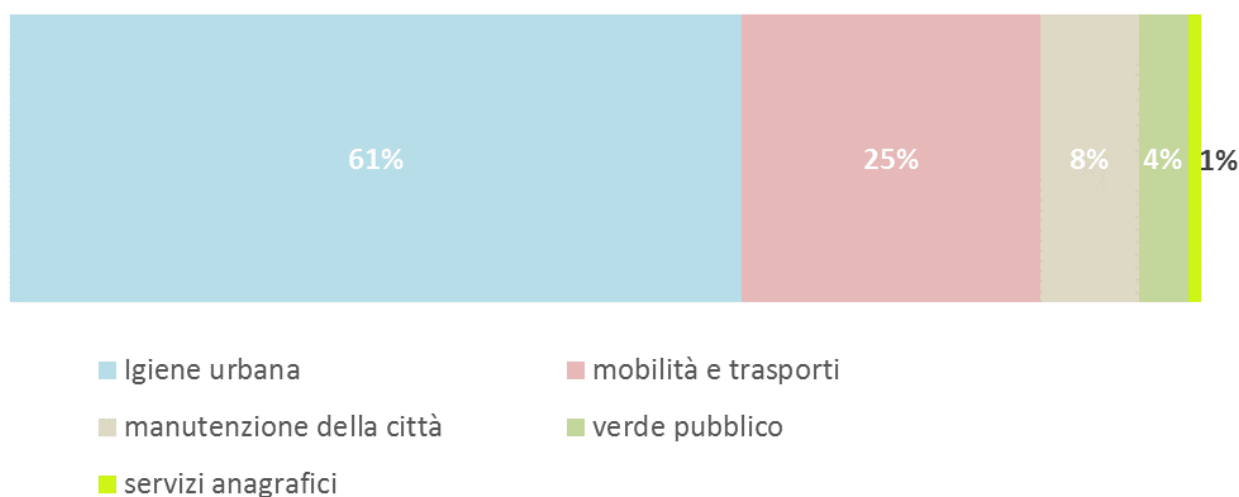
L'Agenzia è presente con un proprio profilo ufficiale su diverse piattaforme social – Twitter, Facebook e, più di recente, Instagram. Twitter in particolare, per le sue qualità di immediatezza, flessibilità e sintesi, si è dimostrato uno strumento particolarmente adatto per confrontarsi con le realtà del territorio coinvolgendo i cittadini, i comitati e i blogger, ed esserne coinvolta a sua volta, nelle varie iniziative di interesse per la città. È il caso, ad esempio, di **VignaClaraBlog.it**, che ad aprile-maggio 2020 ha partecipato con buon esito al



monitoraggio diffuso di igiene urbana, una sperimentazione che ha consentito agli utenti di rilevare la qualità erogata del servizio durante il lockdown (i risultati sono stati pubblicati in [Laboratorio Roma, Igiene urbana](#), ACoS, luglio 2020). Nel mese di novembre 2020, inoltre, l’Agenzia ha aderito all’appello lanciato dai blogger di **Diario Romano** e altre associazioni per ridurre il fenomeno dei roghi tossici, sostenendo un’iniziativa che prevede il coinvolgimento delle forze dell’ordine nell’individuazione dei responsabili di comportamenti illeciti ai danni dell’ambiente. Sul tema dei trasporti l’Agenzia dialoga, in particolare, con i blogger di **Odissea Quotidiana** e del **Comitato Pendolari Roma Lido**, che ha avuto modo di conoscere “in presenza” nel corso del 2019. Nel mese di novembre 2020, infine, i blogger di **Lila Laboratorio idee lavoratori Ama** e l’Agenzia hanno stretto una collaborazione finalizzata alla raccolta dati sulle segnalazioni per l’igiene urbana.

Per quanto riguarda le segnalazioni inviate tramite gli strumenti social, come già anticipato, esse vengono inserite in un database e catalogate per settore e argomento; *non* vengono conteggiate le segnalazioni generiche ovvero prive di dettagli rilevanti – ad esempio la via, il quartiere o, al massimo, il municipio nel caso dell’igiene urbana. La Figura 6 mostra la composizione delle segnalazioni ricevute via Twitter, per settore.

**Figura 6. Le segnalazioni ricevute via Twitter (2020)**

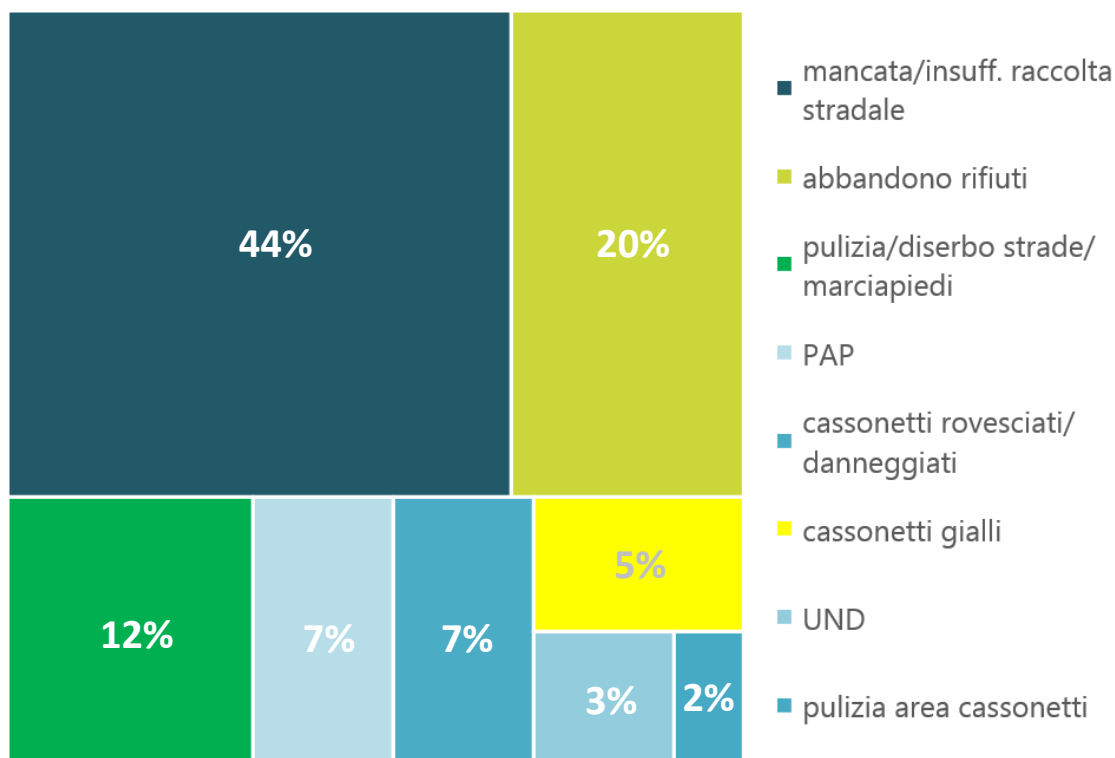


FONTE: ACOS.

Analogamente a quelle precedentemente trattate, le segnalazioni pervenute tramite Twitter (complessivamente 96 menzioni ricevute nel 2020 contenenti segnalazioni) riguardano in netta prevalenza l’igiene urbana, anche per via dei numerosi contributi inviati da Lila. In questo settore, come rappresentato in Figura 7, le principali criticità segnalate sono legate alla mancata/insufficiente raccolta stradale, con conseguente accumulo di rifiuti all’interno e attorno ai cassonetti. La seconda voce tassonomica più ricorrente è l’abbandono di rifiuti, in particolare ingombranti e vernici. A questo proposito, si segnala l’accordo stipulato tra Lila e i volontari del decoro e del verde del VII municipio, insieme ad alcuni consiglieri municipali e alla stessa presidente di municipio, per il recupero di tinture residuali lasciate accanto alle postazioni stradali (la raccolta di rifiuti speciali quali vernici e solventi presso i Centri di raccolta è attualmente sospesa), che vengono utilizzate per riverniciare panchine, muretti e altri elementi di arredo urbano, coerentemente con il recente [D.lgs 116/2020](#) sull’economia circolare.



Figura 7. Composizione tassonomica delle segnalazioni ricevute via Twitter sull'igiene urbana (2020)



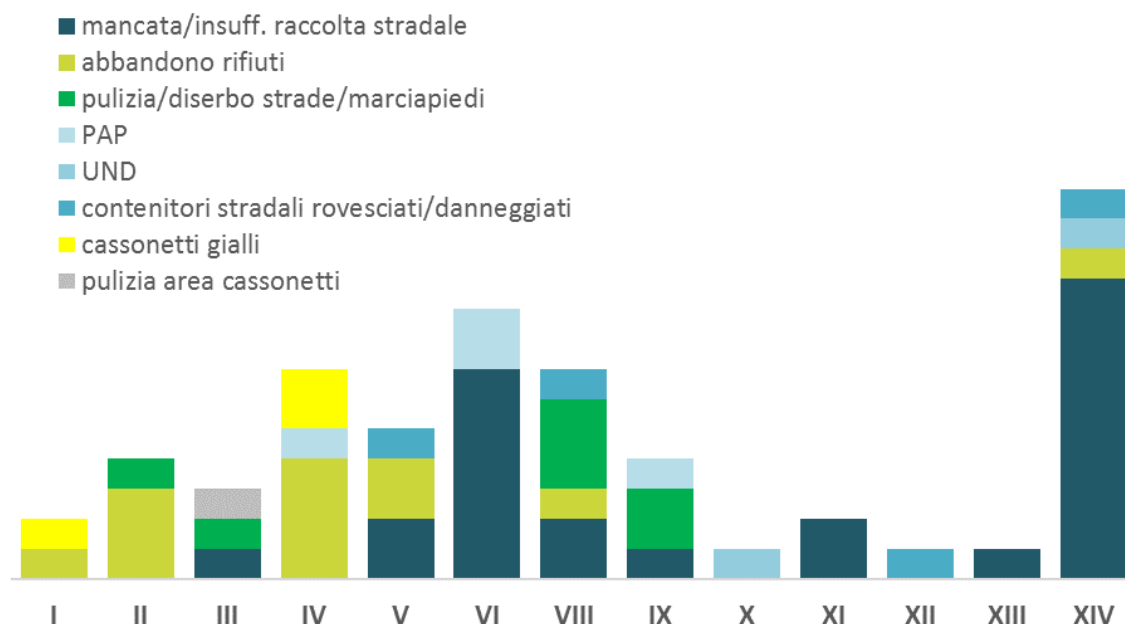
Fonte: ACOS.

In Figura 8 sono rappresentate le diverse tassonomie di segnalazioni per l'igiene urbana divise per municipi. Il municipio dal quale è pervenuto il maggior numero di segnalazioni è il XIV, in particolare da Torrevicchia, Primavalle, Pineto e dalle zone limitrofe al Gemelli; dal IV municipio sono stati segnalati diversi fenomeni di abbandono di rifiuti, soprattutto ingombranti (Pietralata, S. Alessandro, S. Basilio, Quarticciolo e Fosso di Pratolungo), ma questo genere di segnalazioni perviene anche dal II municipio (Ponte Milvio e quartiere Trieste).

Criticità nella raccolta porta a porta per le utenze domestiche (PAP) sono testimoniate prevalentemente nel VI municipio (Ponte di Nona). Le segnalazioni sui cassonetti gialli per la raccolta di tessili e indumenti (dal I e IV municipio, in particolare Colli Aniene) riguardano fenomeni di rovistaggio.



Figura 8. Segnalazioni sull'igiene urbana ricevute via Twitter, per Municipi (2020)



FONTE: ACOS.

Oltre a quelle conteggiate in questo settore, sono pervenute tramite Twitter ulteriori segnalazioni (14, di cui 12 nei mesi di maggio e giugno) relative alle file eccessive per l'ingresso nei Centri di raccolta, che sono stati chiusi durante il lockdown e gradualmente riaperti. Attualmente, in ottemperanza alle misure per il mantenimento delle distanze di sicurezza, l'accesso ai CDR è consentito a un solo veicolo per volta.

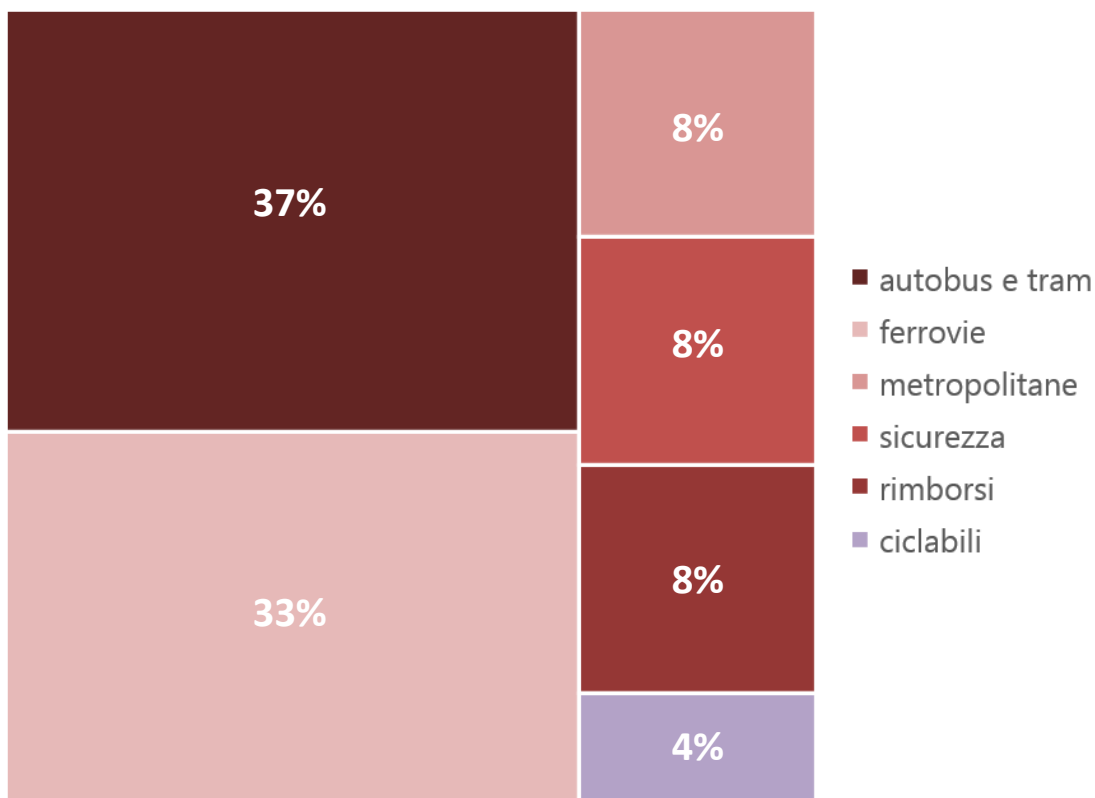
Le segnalazioni per la mobilità e i trasporti, come rappresentato in Figura 6, costituiscono il 25% di tutte le segnalazioni pervenute tramite Twitter. Di queste, la maggior parte riguarda il servizio di superficie e le ferrovie (tutte riferite alla Roma-Viterbo), per le quali si lamentano ritardi e soppressioni, oltre che un caso di malfunzionamento del display informativo di Montebello.

Per il trasporto di superficie si segnalano corse saltate e disattivazioni, queste ultime verificatesi in particolare sulla linea 020<sup>4</sup>, ma anche episodi di affollamento e il mancato rispetto delle misure di distanziamento. Le segnalazioni sulla sicurezza riguardano gli operatori taxi/NCC e la mobilità pedonale, mentre una segnalazione è pervenuta in merito alla pericolosità della ciclabile di Castro Pretorio.

<sup>4</sup> La 020 a Roma nord, gestita da Atac, è infatti la linea che è stata disattivata il maggior numero di volte nel 2020; cfr. Relazione Annuale ACoS 2020, [Trasporto pubblico locale e mobilità](#), in particolare la Figura 4.43.



Figura 9. Composizione tassonomica delle segnalazioni ricevute via Twitter sulla mobilità (2020)



FONTE: ACOS.

Tornando agli altri settori, rappresentati in Figura 6, si evidenzia che le segnalazioni per il verde pubblico hanno riguardato il mancato taglio dell'erba e la potatura degli alberi al Parco della Cecchina (Monte Sacro Alto-Talenti, III municipio) e l'assenza di servizi igienici pubblici a Villa Pamphilj. Per quanto riguarda la manutenzione della città, si segnalano infine buche sull'asfalto e tombini occlusi nel IV (Settecamini, via Tiburtina), V (viale Palmiro Togliatti), VI (via Prenestina) e XIII municipio (Boccea).

