



Le segnalazioni dei cittadini sui servizi pubblici locali a Roma

Le segnalazioni ricevute dall'ACoS

REPORT 2021

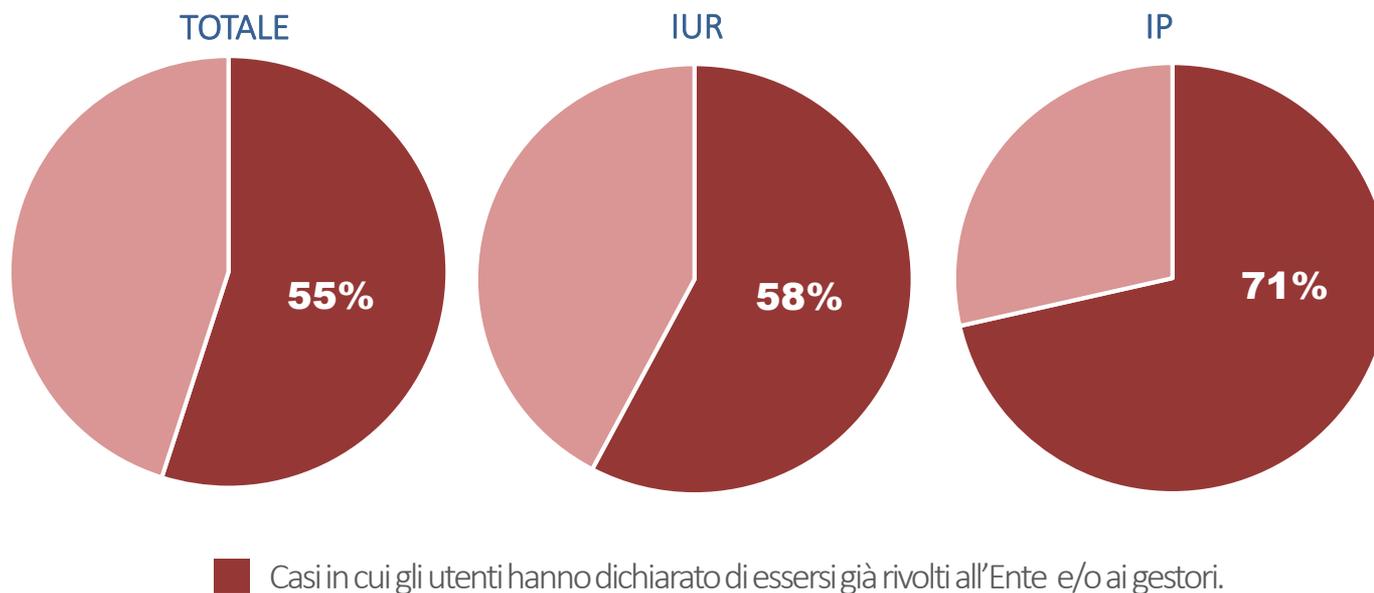
Gennaio 2022

Le segnalazioni inviate all'Agenzia

Nonostante il numero esiguo, quelle pervenute all'Agenzia costituiscono una particolare tipologia di segnalazioni: spesso, infatti, testimoniano la presenza di **criticità ricorrenti o perduranti**, nonostante i reclami e solleciti già inviati tramite i canali ufficiali all'Amministrazione (municipi, dipartimenti, assessorati, Polizia locale, ASL...) e alle aziende.

Gli utenti che nel 2021 si sono rivolti all'Agenzia dopo aver già segnalato il problema agli enti e ai gestori dei servizi - ma senza esito - sono stati più della metà. Questo valore sale al 58% per l'Igiene Urbana (IUR) e al 71% per l'Illuminazione Pubblica (IP).

Figura 1. Segnalazioni inviate all'ACoS dopo aver contattato altri Enti (2021)

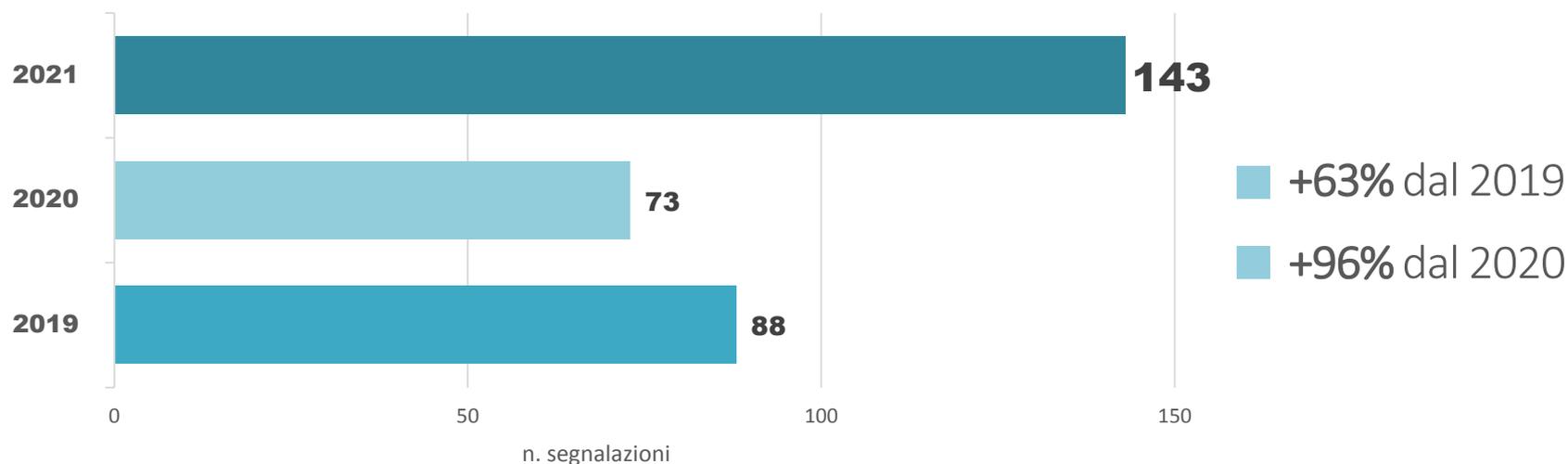


Le segnalazioni inviate all'Agenzia

Il numero totale delle segnalazioni mostra un **andamento in crescita**.

Il 2020 ha segnato una battuta d'arresto a causa delle prolungate chiusure; nel 2021, le segnalazioni sono state quasi il doppio dell'anno precedente.

Figura 2. Numero delle segnalazioni (2019-2021)



Le segnalazioni consegnate comprendono quelle pervenute tramite posta elettronica (ordinaria o PEC) e protocollate.
FONTE: ACOS.

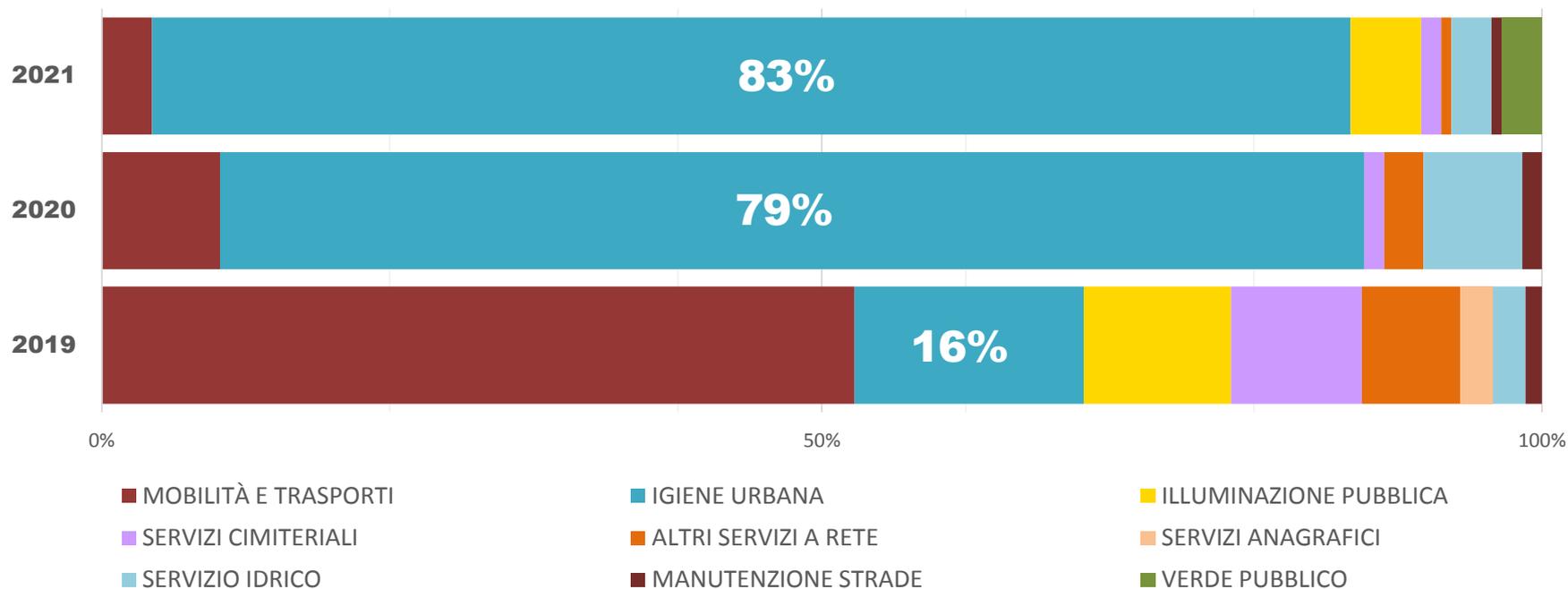


Le segnalazioni, per settore

Dal 2019 al 2021 si assiste a un deciso aumento delle segnalazioni per l'Igiene Urbana, con una netta accelerazione nell'anno della pandemia.

Le segnalazioni per l'Illuminazione Pubblica tornano a salire dopo il 10% del 2019 e la frenata del 2020, tra lockdown e coprifuoco.

Figura 3. Composizione tassonomica delle segnalazioni (2019-2021)



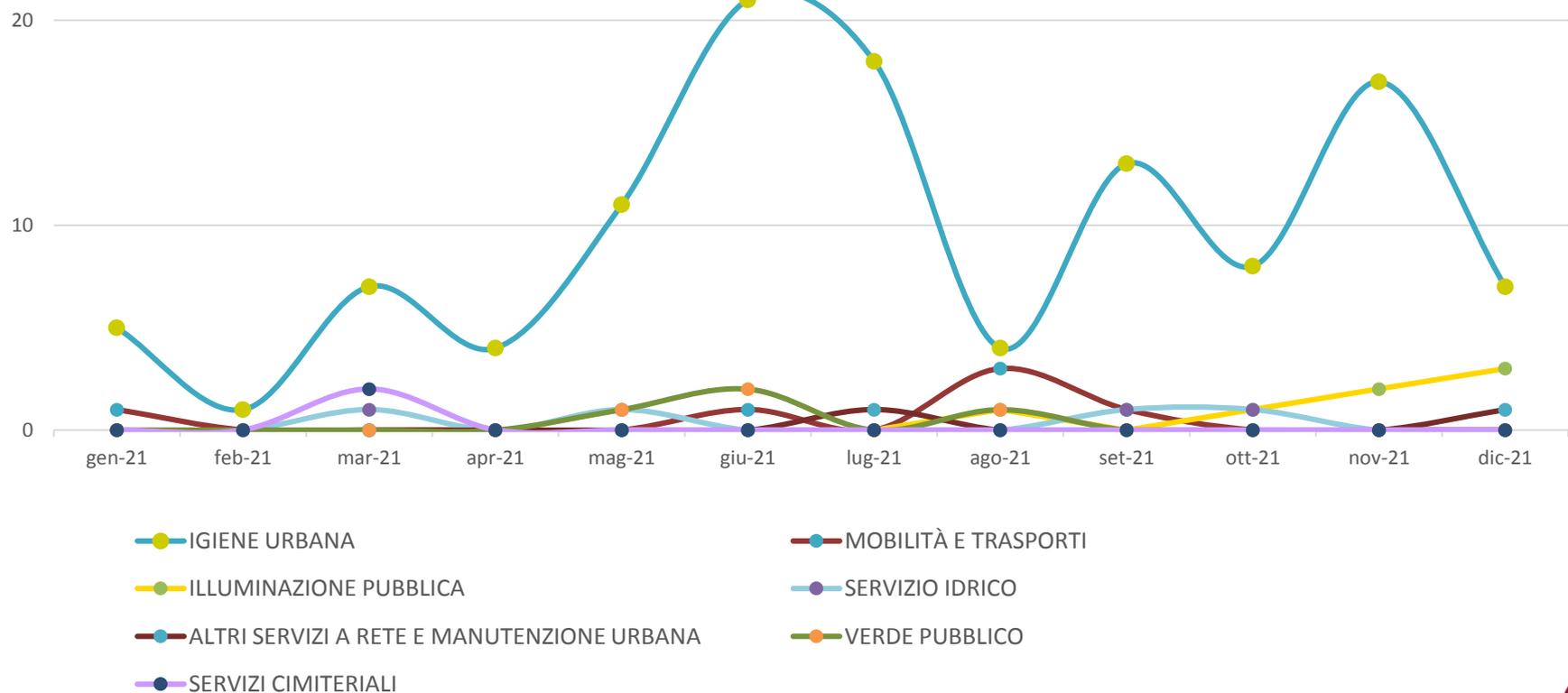
FONTE: ACOS.



Andamento delle segnalazioni

Le segnalazioni costituiscono, tra gli altri, un importante indicatore per misurare la qualità dei servizi **dal punto di vista dell'utente**, di cui si può monitorare l'andamento nel tempo.

Figura 4. Andamento del n. di segnalazioni, per settore (mensile, 2021)

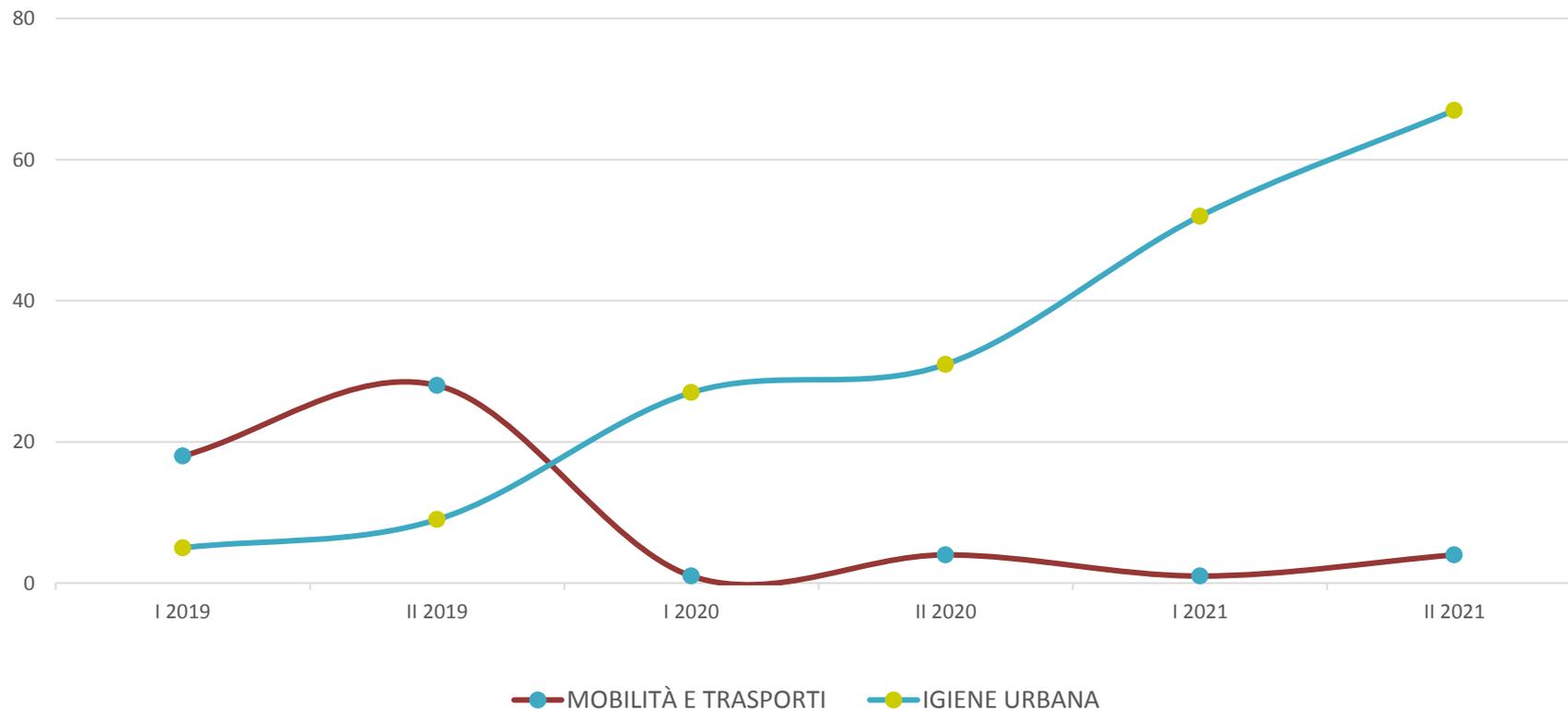


FONTE: ACOS.



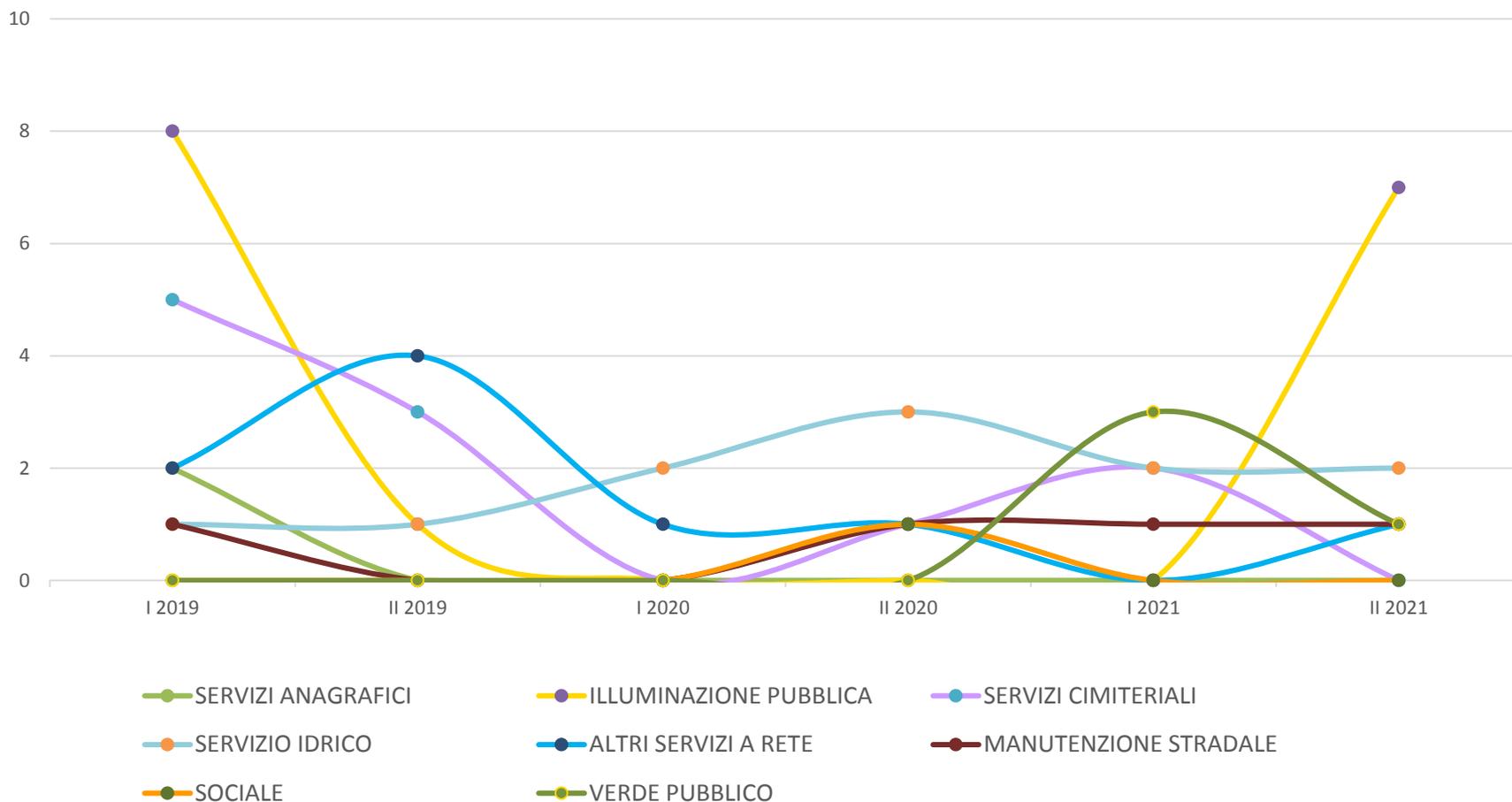
Andamento delle segnalazioni

Figura 5. Andamento del n. di segnalazioni per Mobilità e Trasporti e Igiene Urbana (semestri, 2019-2021)



Andamento delle segnalazioni

Figura 6. Andamento del n. di segnalazioni per gli altri settori (semestri, 2019-2021)



FONTE: ACOS.



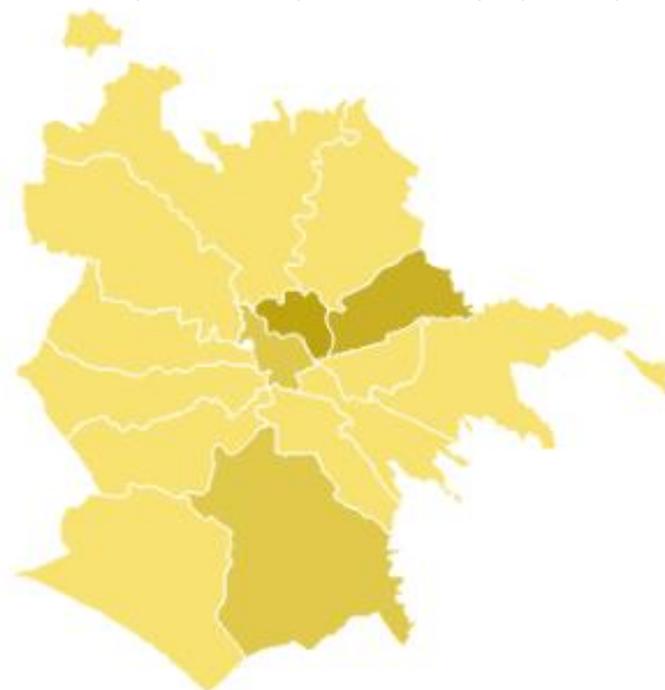
Distribuzione territoriale delle segnalazioni per Igiene Urbana e Illuminazione Pubblica

Figura 7. Distribuzione delle segnalazioni per l'igiene urbana, per municipi (2021)



Dal VII municipio segnalazioni dai quartieri Appio Latino, Arco di Travertino, Don Bosco, Gregna-Anagnina, Morena, Pignatelli, Porta Furba, Romanina, Tuscolano.

Figura 8. Distribuzione delle segnalazioni per l'illuminazione pubblica, per municipi (2021)



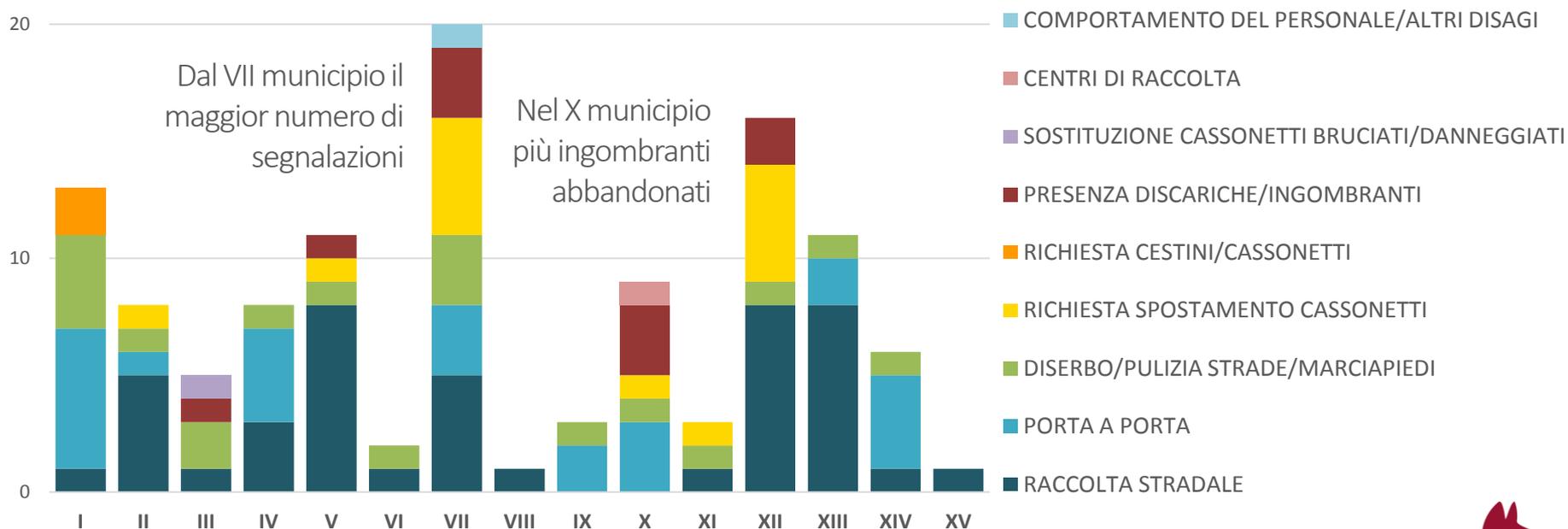
Le segnalazioni per l'igiene urbana

Il maggior numero di segnalazioni riguarda la mancata/insufficiente **raccolta stradale**, pervenute soprattutto da V, XII e XIII municipio.

I disservizi nella raccolta **porta a porta** sono segnalati soprattutto nel I (utenze non domestiche), IV e XIV municipio.

Numerose le **richieste di spostamento cassonetti**, che si concentrano principalmente nel VII e XII municipio.

Figura 9. Distribuzione per municipi delle segnalazioni per l'igiene urbana



Fonte: ACOS.



Le segnalazioni via social

IGIENE URBANA E AMBIENTE

Raccolta stradale e pulizia

- Cassonetti rotti/inutilizzabili non sostituiti
- Cassonetti anche nuovi rovesciati e non riposizionati
- Funzionalità dei cassonetti nuovi (senza pedale, solo maniglia)
- Cassonetti che rimangono aperti e non custoditi
- Criticità nella raccolta stradale soprattutto della carta
- Presenza di animali infestanti attorno ai cassonetti
- Erbacce, sporcizia e degrado diffusi
- Tombini non puliti e rischio allagamenti strade
- Presenza di aghi e foglie a bordo delle strade
- Mancati controlli Ama
- Mezzi Ama guasti/insufficienti
- Appalti Ama al massimo ribasso

Porta a porta

- Mancata estensione porta a porta
- Criticità del porta a porta in periferia

- Mancata raccolta utenze non domestiche e conferimento nei cassonetti stradali da parte degli esercenti

Centri di raccolta

- Orari Centri di raccolta non rispettati
- Pochi Centri di raccolta, a volte troppo distanti dalla propria

Altre richieste

- Più controlli contro l'evasione (anche con l'ausilio degli operatori)
- Più impianti di compostaggio
- Più isole ecologiche
- Introduzione del vuoto a rendere per vetro e anche plastica e lattine



Le segnalazioni via social

MOBILITÀ E TRASPORTI

Trasporto pubblico di superficie

- Scarsa pulizia tram/bus
- Malfunzionamento pulsanti di fermata (bus)
- Scarsa affidabilità delle informazioni sull'affollamento dei mezzi (ad es. attraverso Moovit)
- Scarsa qualità/correttezza delle informazioni alle paline di fermata sulle modifiche anche temporanee al percorso della linea
- Scarso comfort alle fermate bus (es. presenza e ampiezza delle pensiline, pulizia, erbacce)
- Servizio notturno non sufficiente (es. Ostia-Centro)

Metropolitana

- Scarsa pulizia dei treni
- Orari e frequenza non rispettati
- Display dentro i treni spenti, guasti o con informazioni sbagliate
- Display a messaggio variabile in banchina non funzionanti/spenti

- Annunciatori vocali di fermata sfasati (problema per ipovedenti)
- Atti vandalici alle stazioni metro che interrompono o rallentano il servizio: funzionalità delle videocamere/vigilanza
- Uscite di sicurezza nelle stazioni che rimangono aperte
- Aria condizionata non funzionante sui treni

Ferrovie «ex concesse»

- Guasti troppo frequenti
- Informazioni non aggiornate (avvisi, adesivi vecchi su norme anticovid non rimossi)
- Display nelle stazioni con informazioni non aggiornate rispetto ad altri canali (es. sito internet tempo reale, Twitter) o non allineati ai nuovi orari
- Atti vandalici nei parcheggi delle stazioni
- Lampioni spenti nei parcheggi delle stazioni
- Mancanza audio su misure anti-contagio da rispettare a bordo



Le segnalazioni via social

MOBILITÀ E TRASPORTI

Altre richieste

- Più controlli (su affollamento, mascherine, evasione tariffaria)
- Più sanzioni/penalità ad Atac per il mancato raggiungimento di alcuni parametri di qualità
- Criteri oggettivi per la pulizia e il riscontro a un ente terzo

Sicurezza stradale e mobilità

- Regolamentare/tariffare scarico merci in centro per disciplinare il traffico
- Sosta selvaggia e doppia fila, monitorare numero di multe elevate dalla Polizia locale
- Più misure per i pedoni (aree pedonali, fruibilità dei marciapiedi, sicurezza degli attraversamenti ecc.)

SERVIZI A RETE

- Illuminazione pubblica, lampioni accesi di giorno e spenti di notte
- Idrico, difficoltà di comunicazione con il gestore

SERVIZI ON LINE

- Rimbalzo delle competenze, bisogna chiamare/scrivere più volte
- Accesso con SPID, preoccupazioni per la privacy



GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Ai sensi del Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami del Comune di Roma ([Delib. CC 136/2005](#)), L'Agenzia non ha competenze sulle singole segnalazioni e non può intervenire direttamente presso il soggetto che eroga il servizio.

Essa ha tuttavia il compito 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](#)), e può rappresentare alle strutture competenti di Roma Capitale ed eventualmente al gestore del servizio le criticità più estese, ricorrenti oppure quelle che riguardano aspetti legati all'applicazione del Contratto di Servizio.

Per maggiori informazioni, visita la pagina dei [Contatti](#).





A·CO·S
ROMA CAPITALE