



Relazione annuale

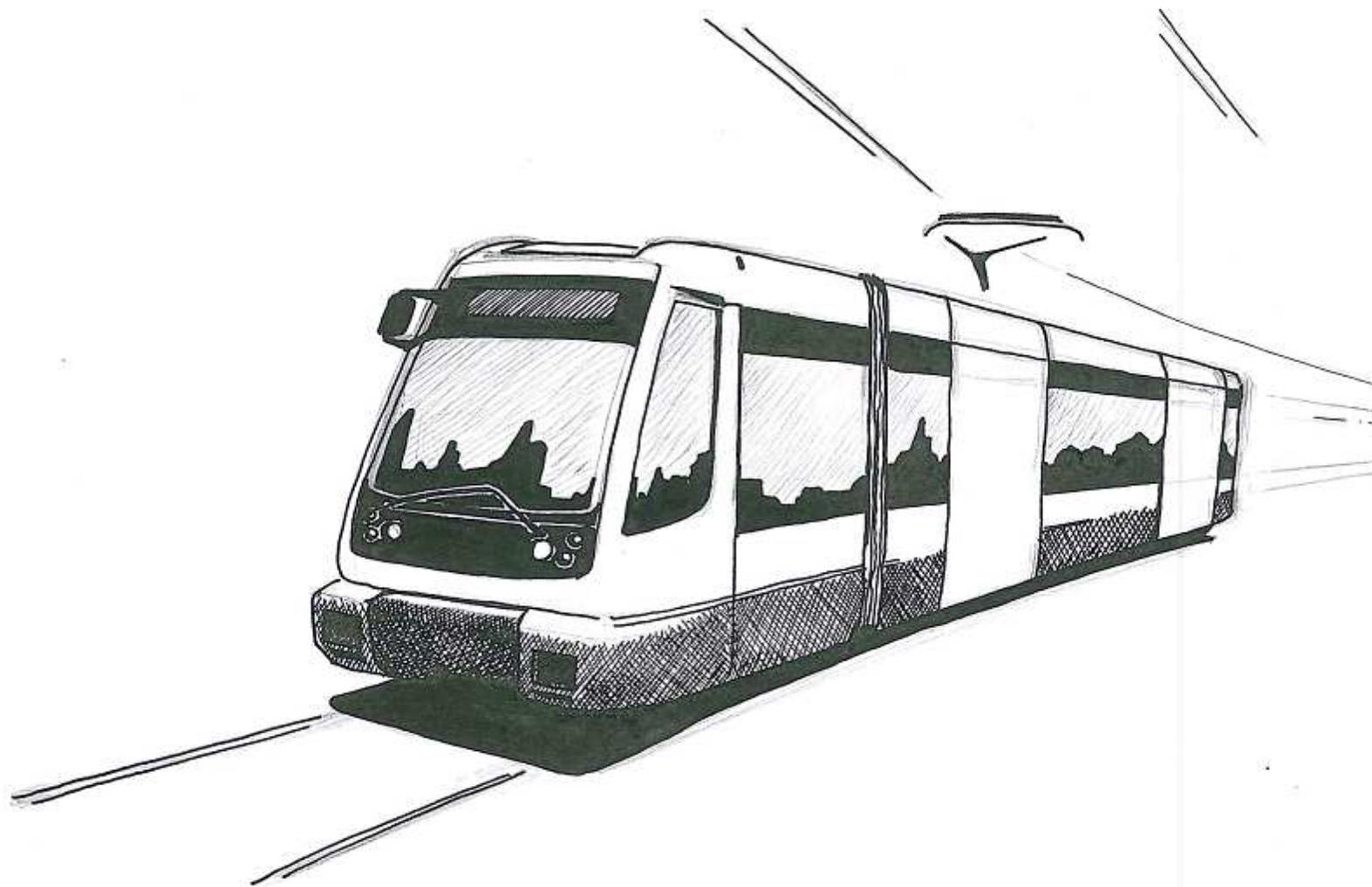
sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

11 dicembre 2017

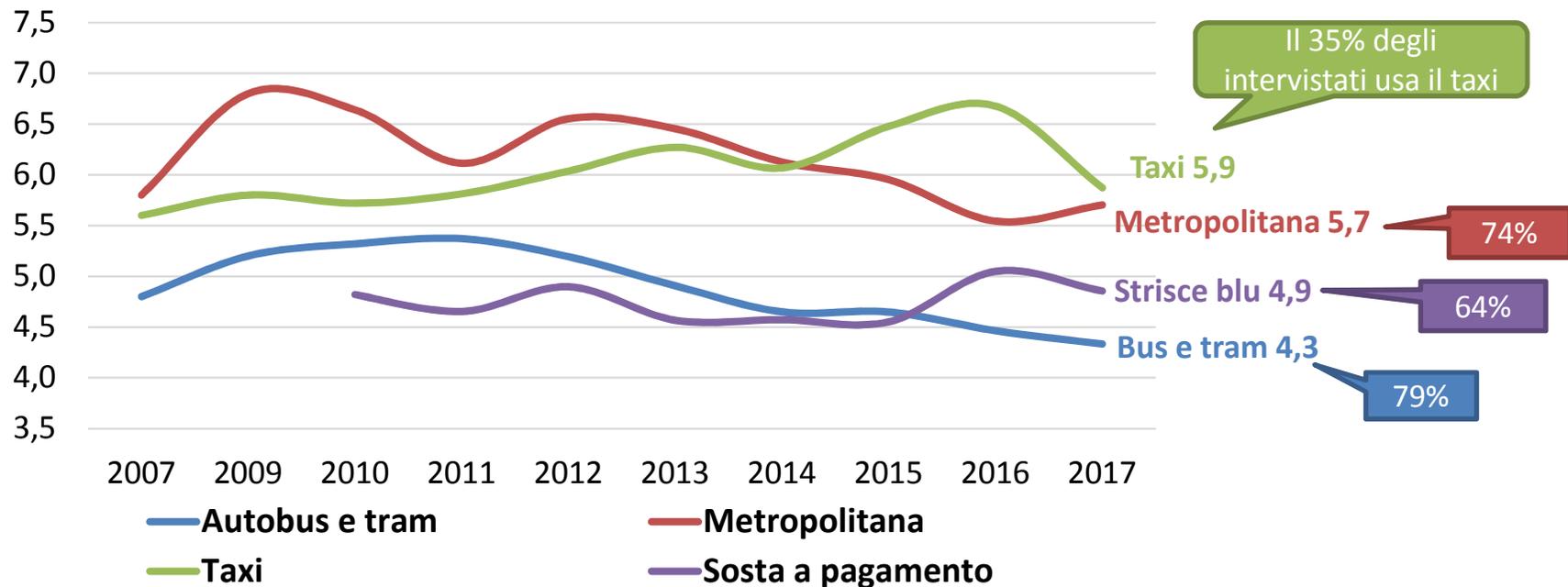
Sala della Protomoteca

Agenzia

Trasporto pubblico e mobilità



Trasporto pubblico e mobilità: voto e uso dei servizi



Principali criticità e cause di mancato utilizzo

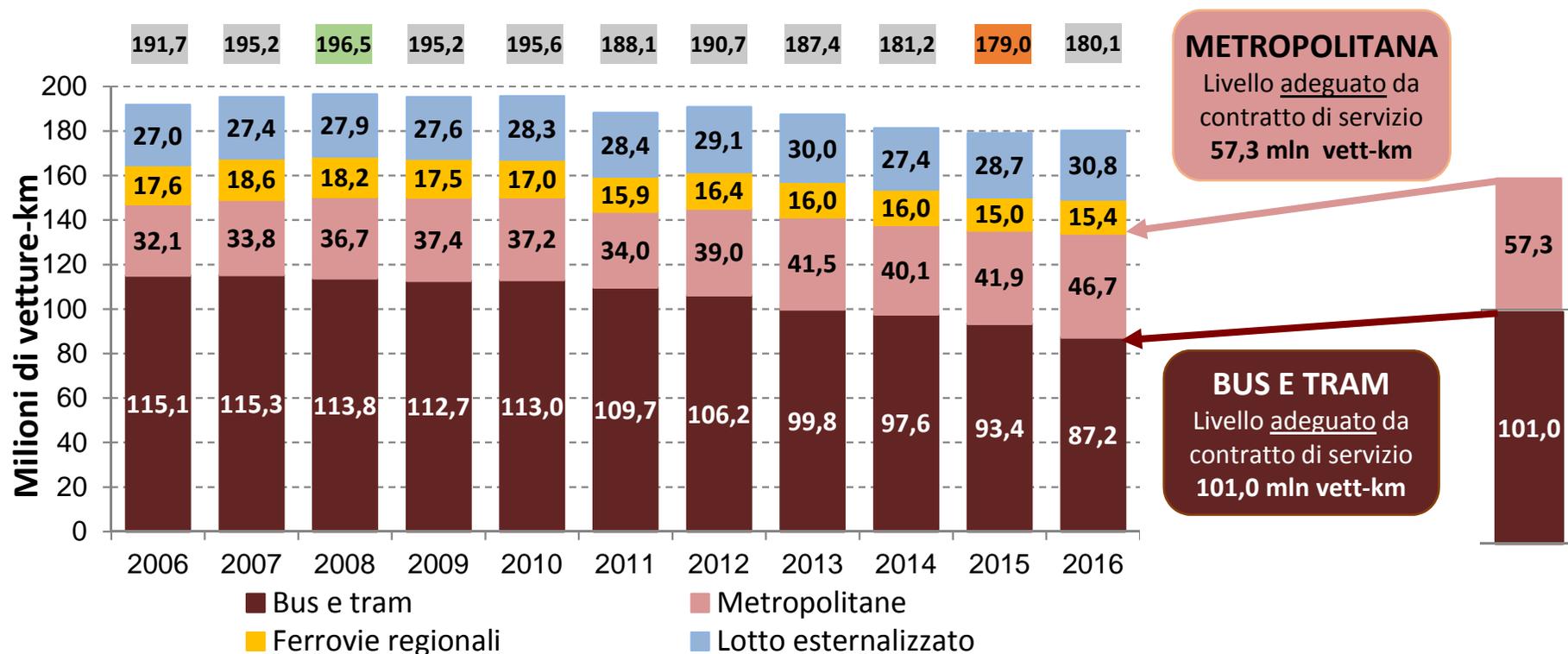
- **Utenti Tpl di superficie: qualità 68%** (per il 44% è causa di mancato utilizzo)
- **Metropolitana: qualità 50%, accessibilità 19%**
- **Strisce blu: accessibilità 35%, costo 31%**
- **Taxi: costo 40%** (per il 44% è causa di mancato utilizzo)

Trasporti e mobilità: voto e uso dei servizi

- I romani nel 2017 hanno espresso un voto al di sotto della sufficienza sull'intero comparto del trasporto pubblico e della mobilità.
- Da due anni il giudizio negativo (insufficiente) ha interessato anche la metropolitana e per la prima volta (quest'anno) i Taxi.
- Ma quali sono i motivi alla base di un giudizio così severo?
- Per rispondere iniziamo a illustrare l'offerta di TPL in un'ottica di medio periodo: cosa ha guadagnato e perso la città di Roma negli ultimi 10 anni?

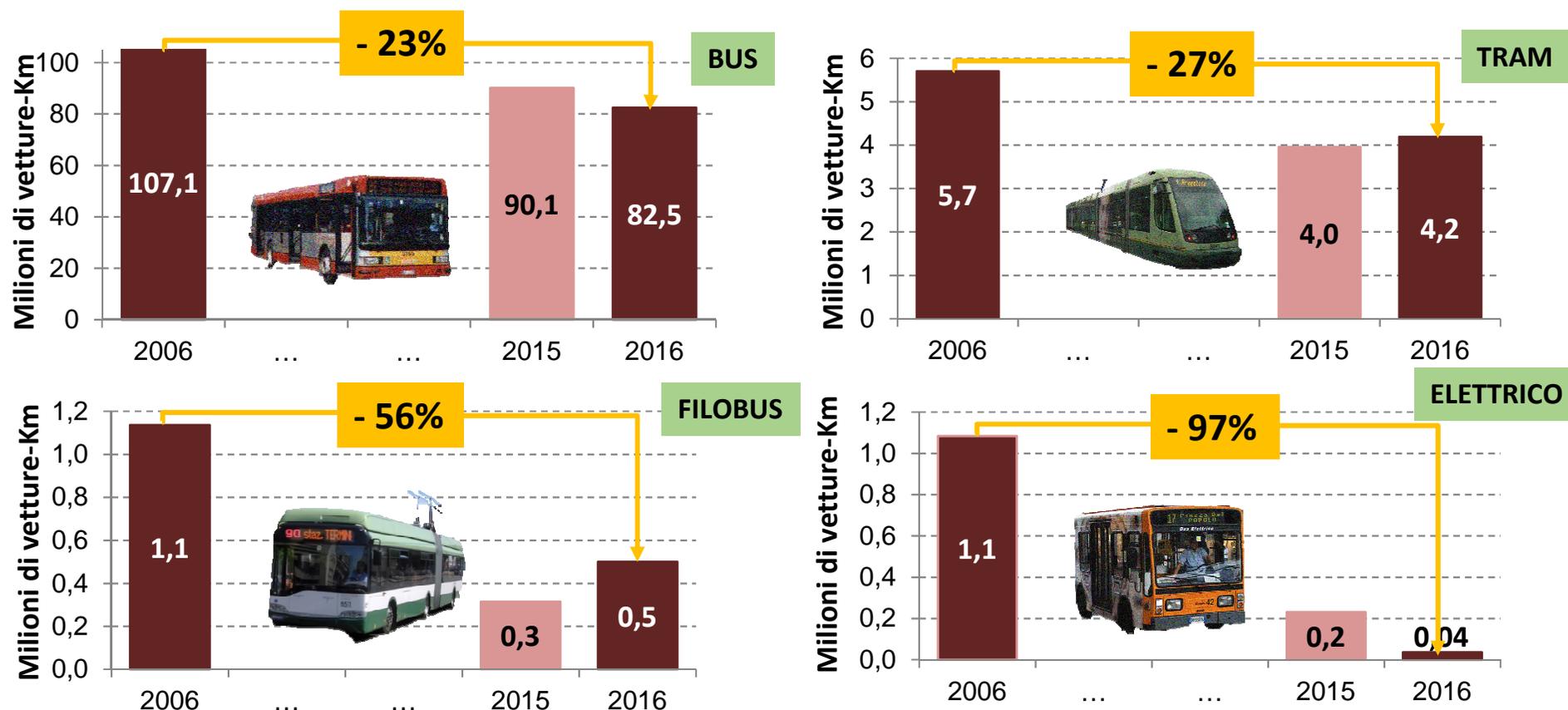


L'offerta di TPL – 2006/2016



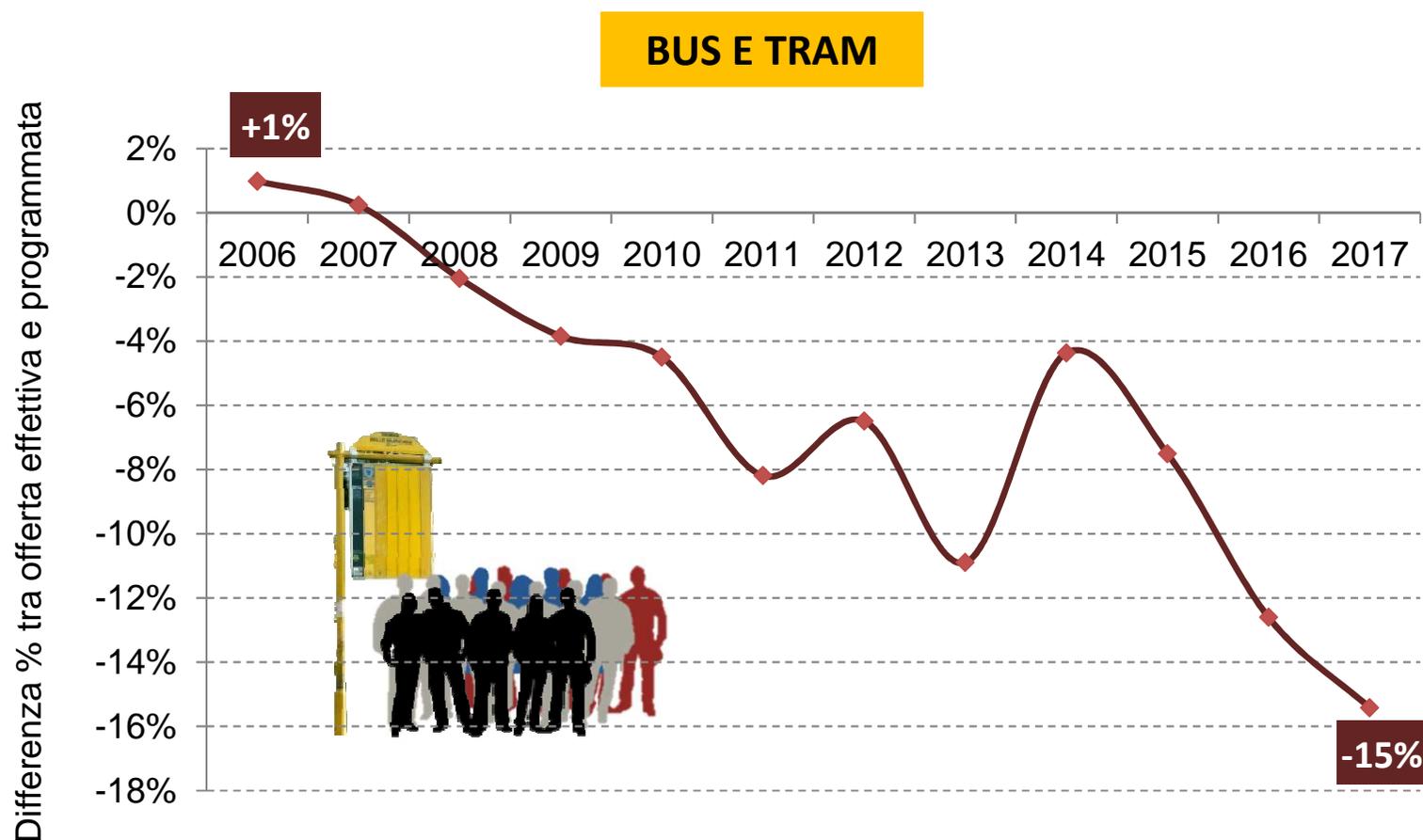
Dal 2006 al 2016 l'offerta complessiva di trasporto pubblico locale è diminuita di circa **12 milioni** di vetture-km. Anche nel 2016 **non sono stati raggiunti** i livelli adeguati di servizio (LAS) definiti nel contratto di servizio Atac: 101 milioni di vett/km per bus e tram, 57,3 milioni di vett/km per la metropolitana.

L'offerta di TPL di superficie



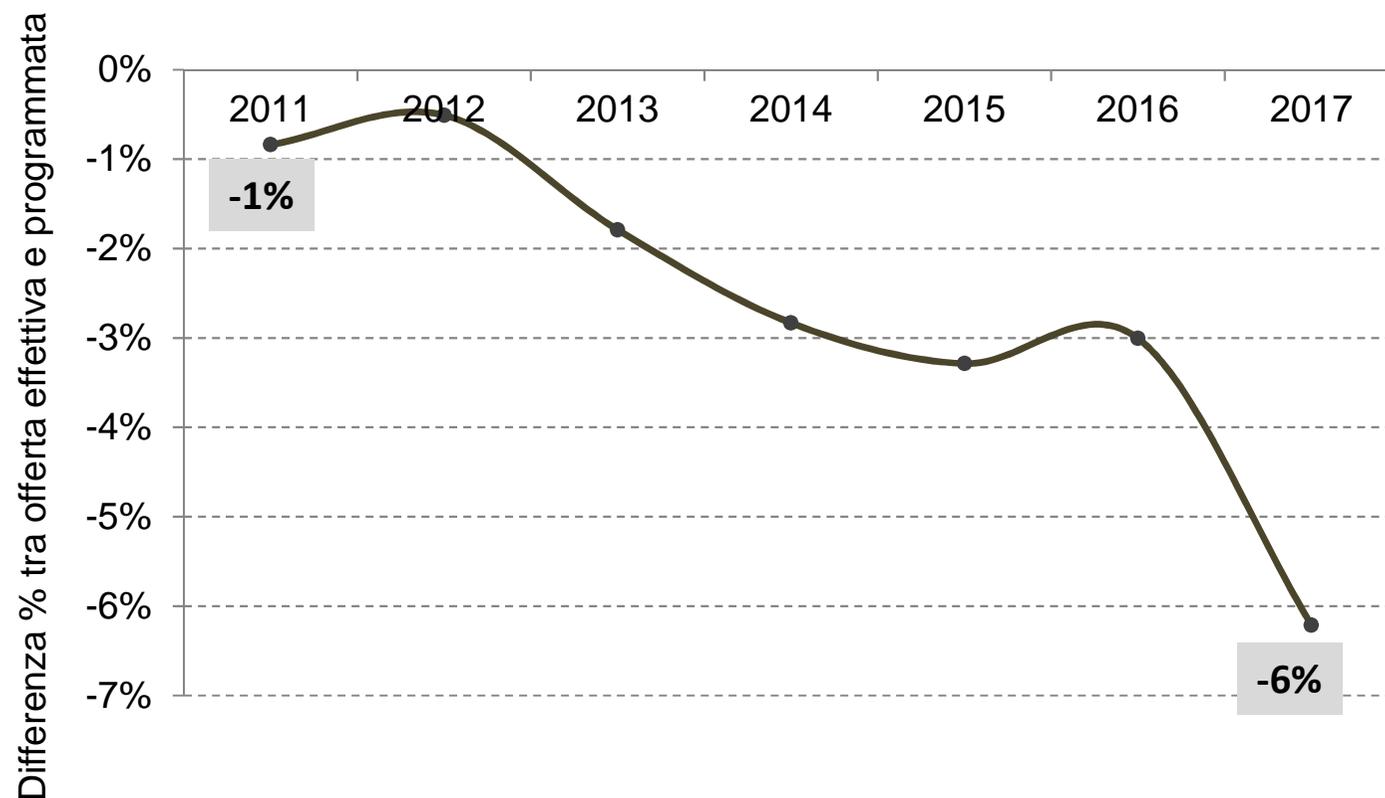
In dieci anni l'offerta di TPL di superficie (Atac) è diminuita di **circa 27,8 milioni** di vetture-km, più dell'intero servizio di trasporto pubblico di Genova (26,6 mln vett-km).

L'offerta effettiva e programmata di superficie



Inoltre, la programmazione del trasporto di superficie (bus e tram) **non è mai** stata rispettata e nel periodo gennaio – ottobre 2017 si è raggiunto il gap più elevato (-15%).

Lotto esternalizzato (linee periferiche): offerta effettiva e programmata

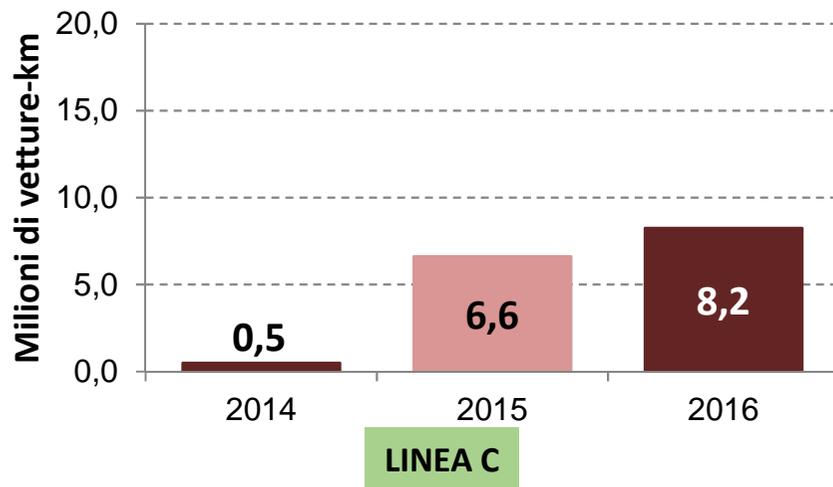
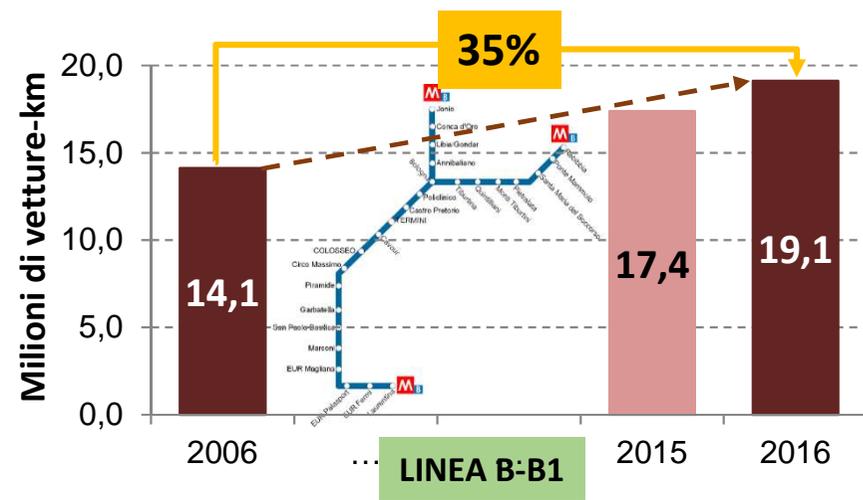
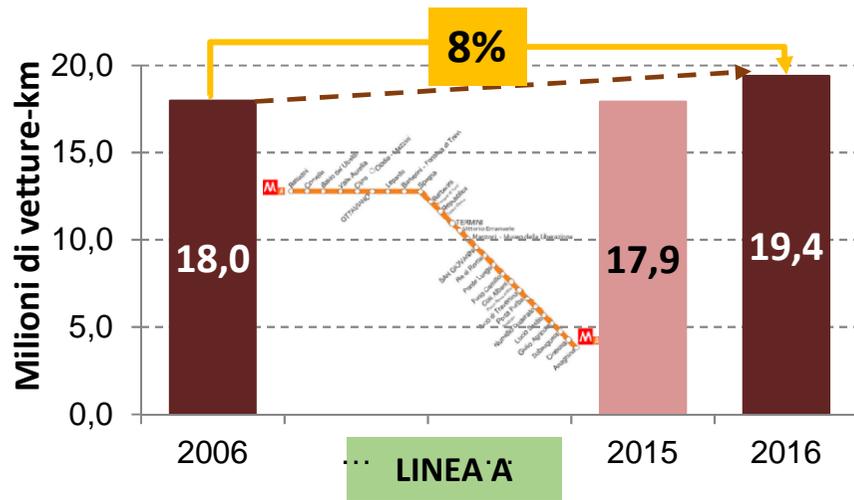


A Roma TPL è stata affidata, dal 1° giugno 2010 (per 8 anni), la gestione delle linee periferiche di superficie nel territorio di Roma Capitale.

La produzione del servizio di linee periferiche (Roma TPL) è **cresciuta dell'8%** dal 2011 al 2016 ma la programmazione **non è mai** stata rispettata e nel periodo gennaio – ottobre 2017 si è raggiunto il gap più elevato (-6%).



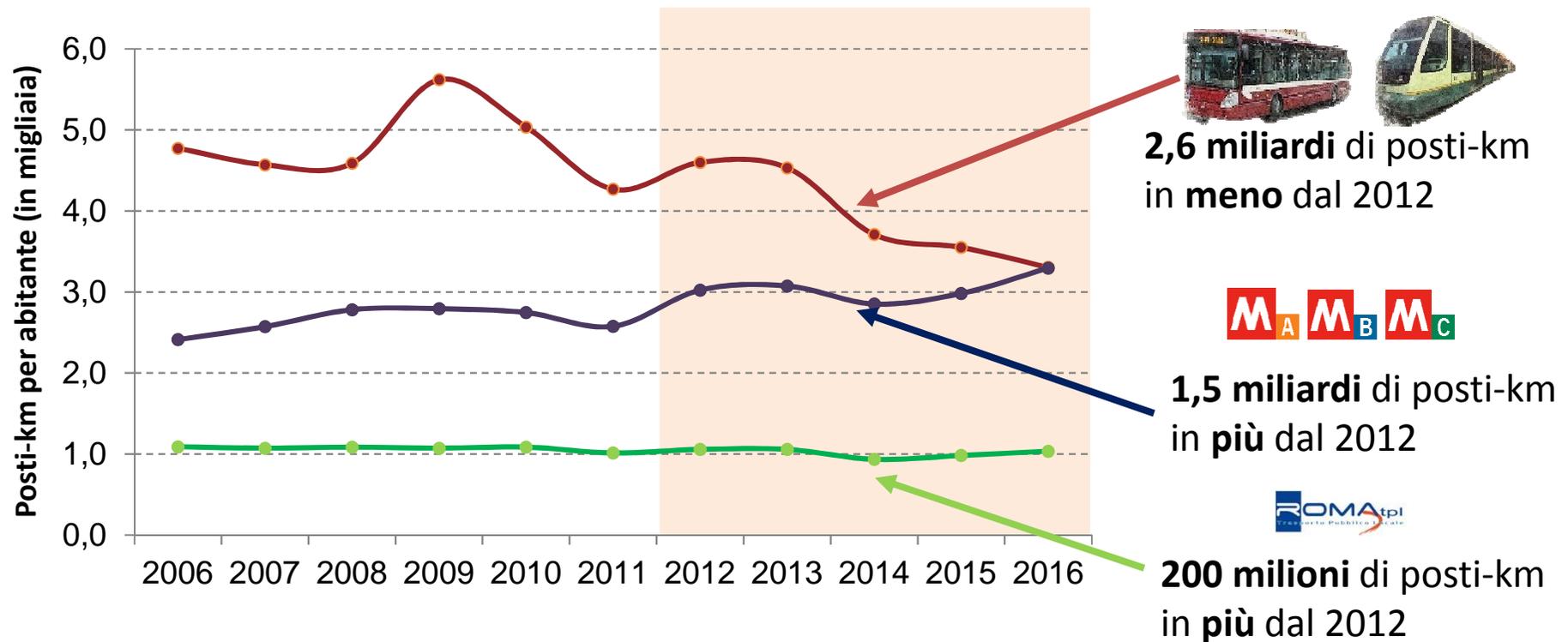
L'offerta di metropolitana



L'offerta di metropolitana cresce di **14,7 milioni** di vetture-km ma **non compensa** la diminuzione del servizio di trasporto di superficie.

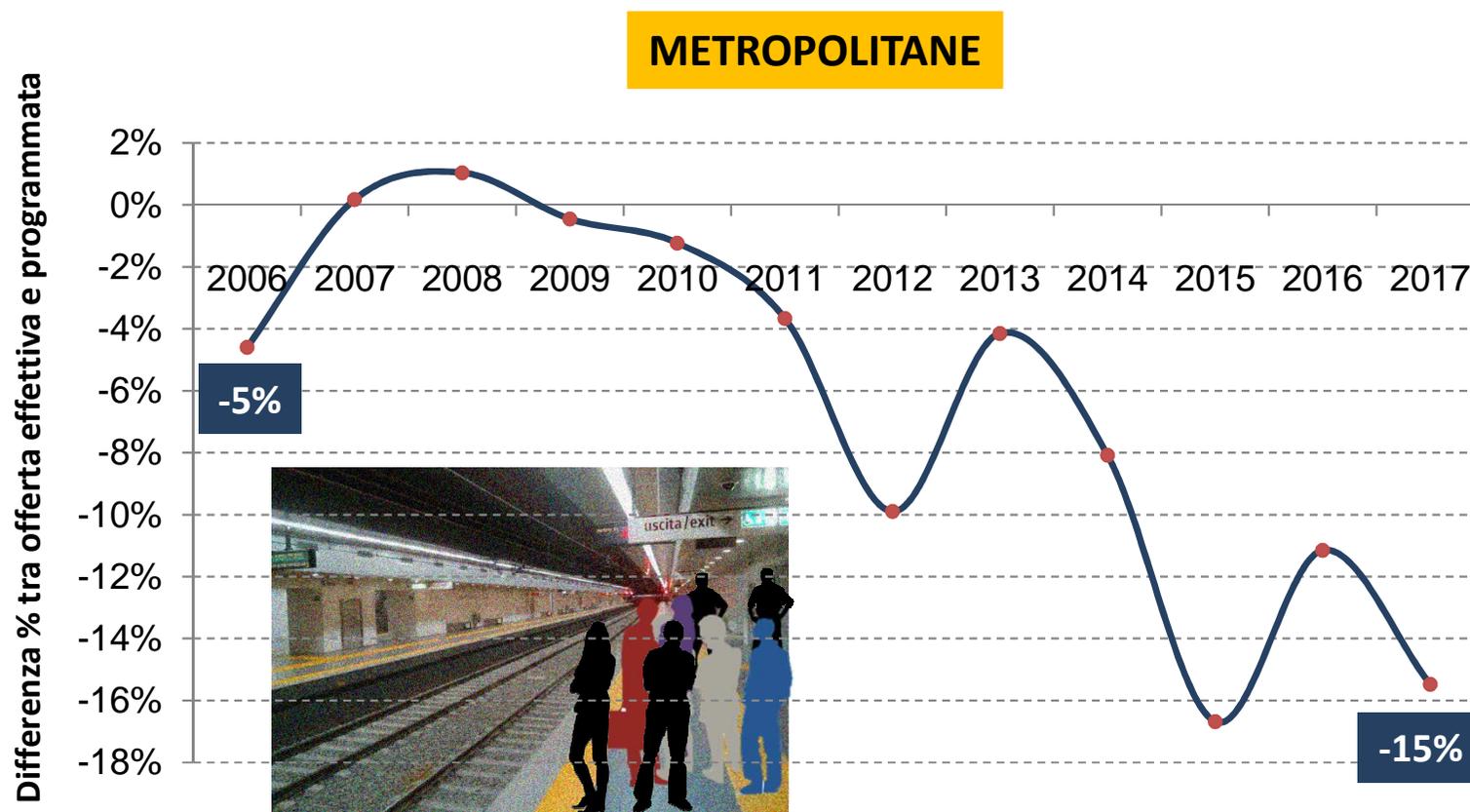


L'offerta di superficie e metropolitana



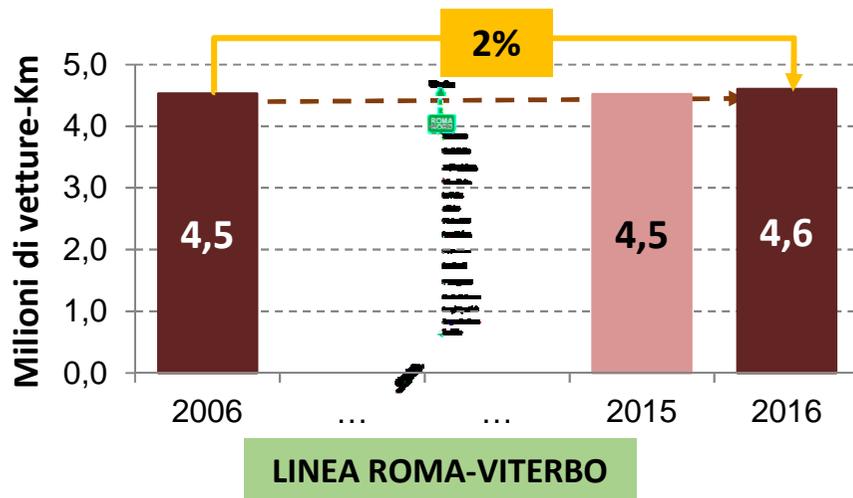
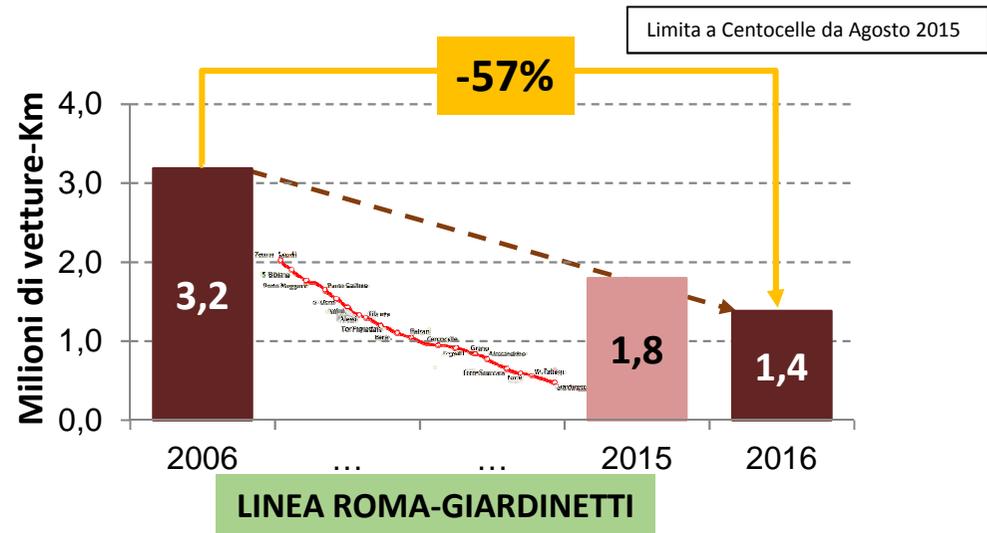
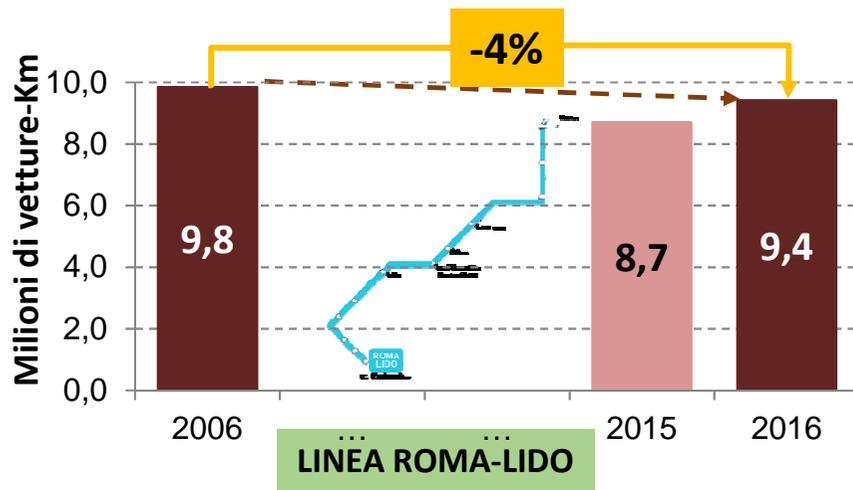
L'effetto combinato della **diminuzione** dell'offerta di **superficie** con l'**aumento** dell'offerta di **metropolitana** determina dal 2012 una **perdita complessiva di quasi 1 miliardo di posti-km.**

L'offerta effettiva e programmata



Inoltre la programmazione del trasporto metropolitano **non** è stata quasi **mai** stata rispettata e nel periodo gennaio - ottobre **2017** ha registrato uno scarto negativo del **-15%**.

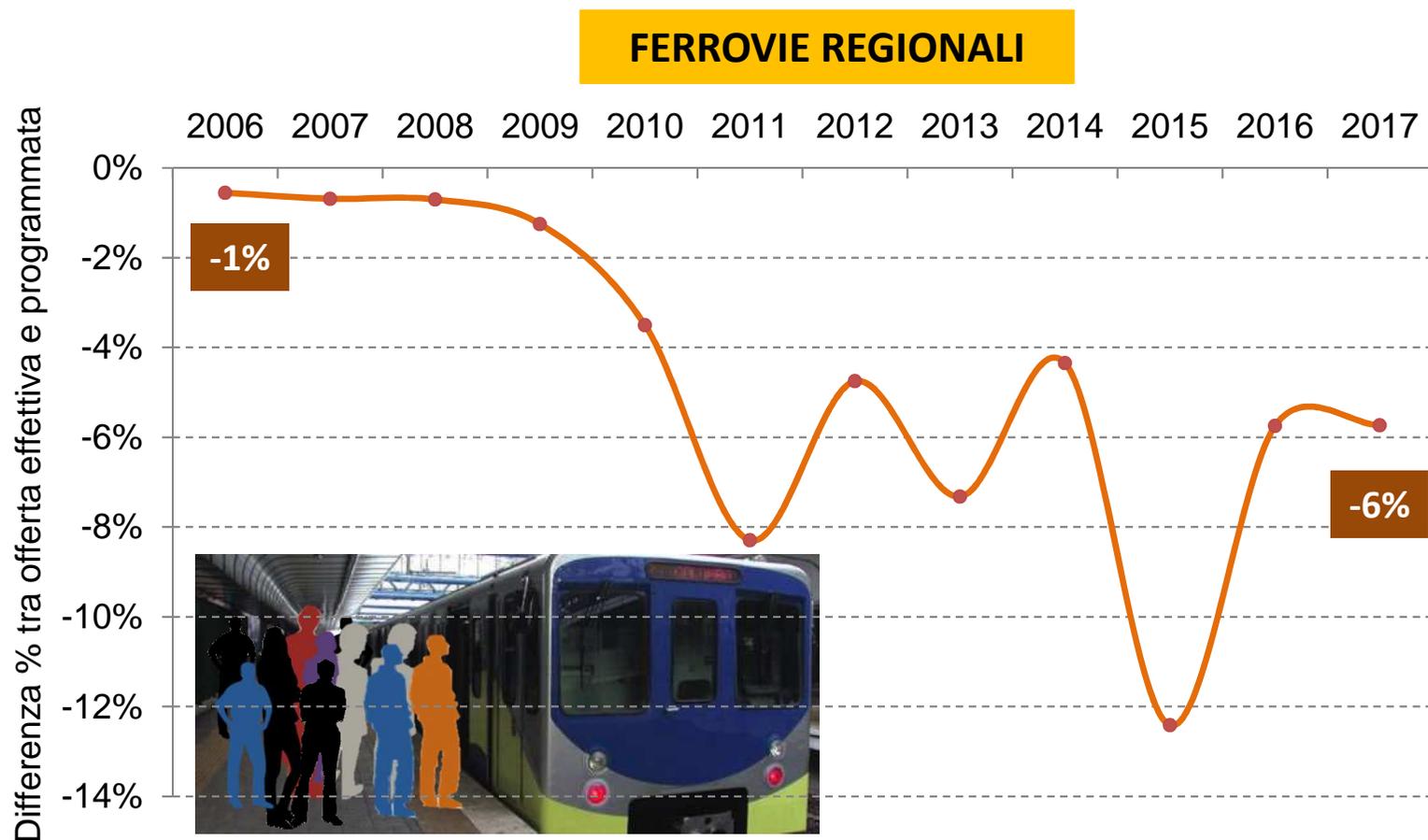
L'offerta di ferrovie regionali



Dal 2006 al 2016 l'offerta delle ferrovie regionali è **diminuita** complessivamente del **12%** perdendo **circa 2,2 milioni** di vetture-km.



L'offerta effettiva e programmata



Anche la programmazione del trasporto delle ferrovie regionali **non è mai** stata rispettata e nel periodo gennaio-ottobre **2017** ha registrato uno scarto del **-6%**.

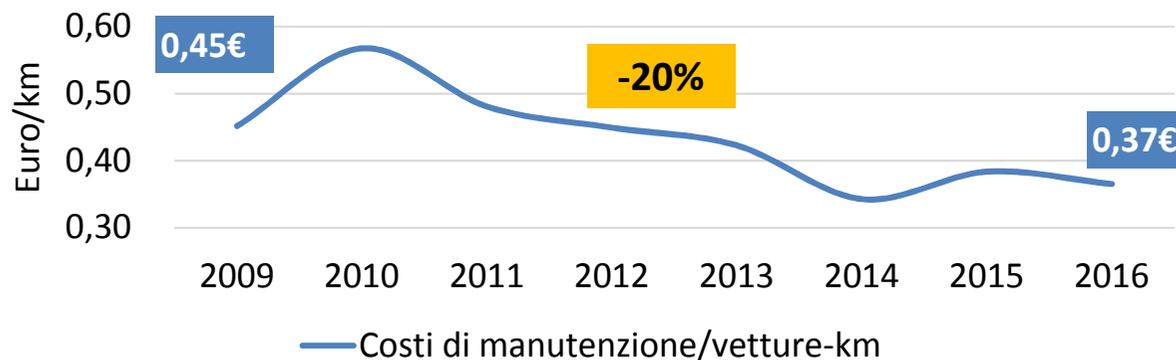
Ma quali sono le cause della riduzione dell'offerta del servizio e del mancato rispetto della programmazione?

- infrastrutture,
- risorse finanziarie per la gestione corrente e per gli investimenti,
- organizzazione dei fattori produttivi,
- visione strategica.

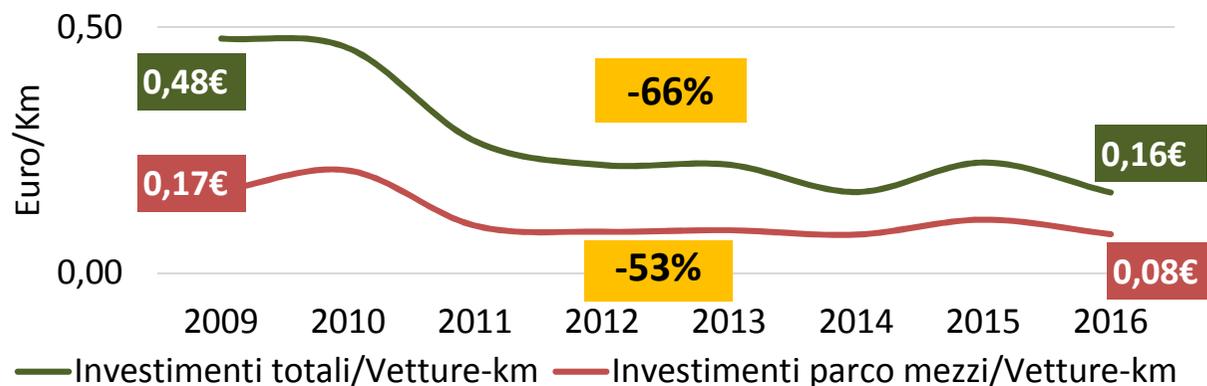


Manutenzione e investimenti

Diminuzione della spesa per la manutenzione
-20% dal 2009 al 2016



Calo drastico degli investimenti
-66% dal 2009 al 2016
-53% per gli investimenti nel parco mezzi



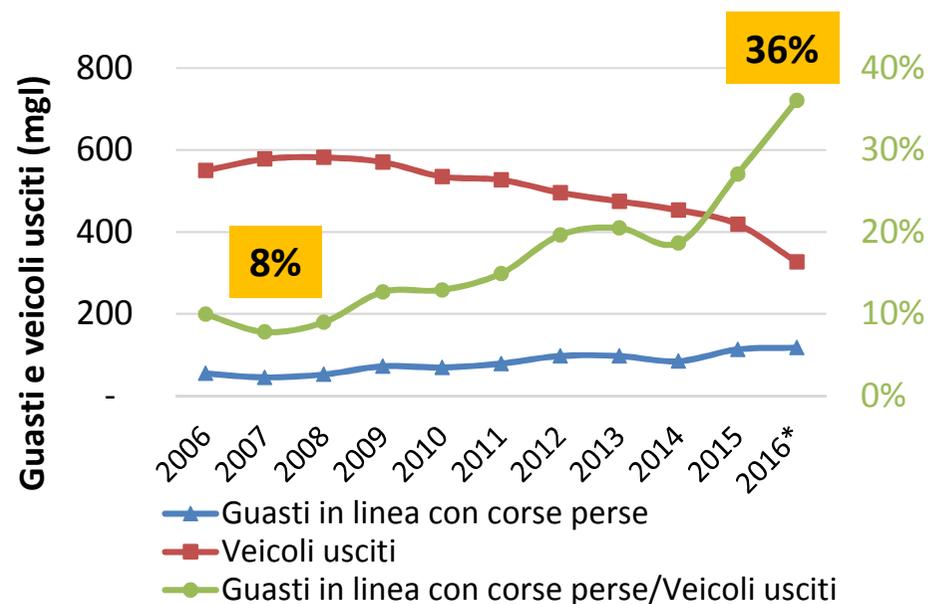
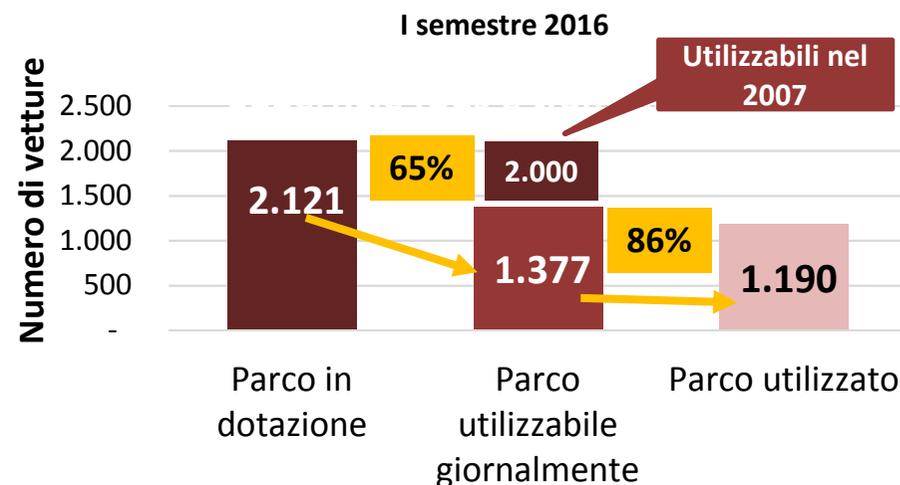
Nel periodo 2009 – 2016 in Atac gli investimenti per chilometro sono stati, in media, pari a **0,27 €**. Nello stesso periodo a Milano (ATM) sono stati investiti **1,10 €**, ovvero quattro volte di più.



Manutenzione e investimenti: i riflessi sul servizio di superficie

La contrazione degli investimenti ha, nel tempo, determinato l'aumento dell'età media dei veicoli (**11,6** anni per i bus, **32,5** per i tram) e, complice anche la scarsa manutenzione, la diminuzione del parco mezzi utilizzabile.

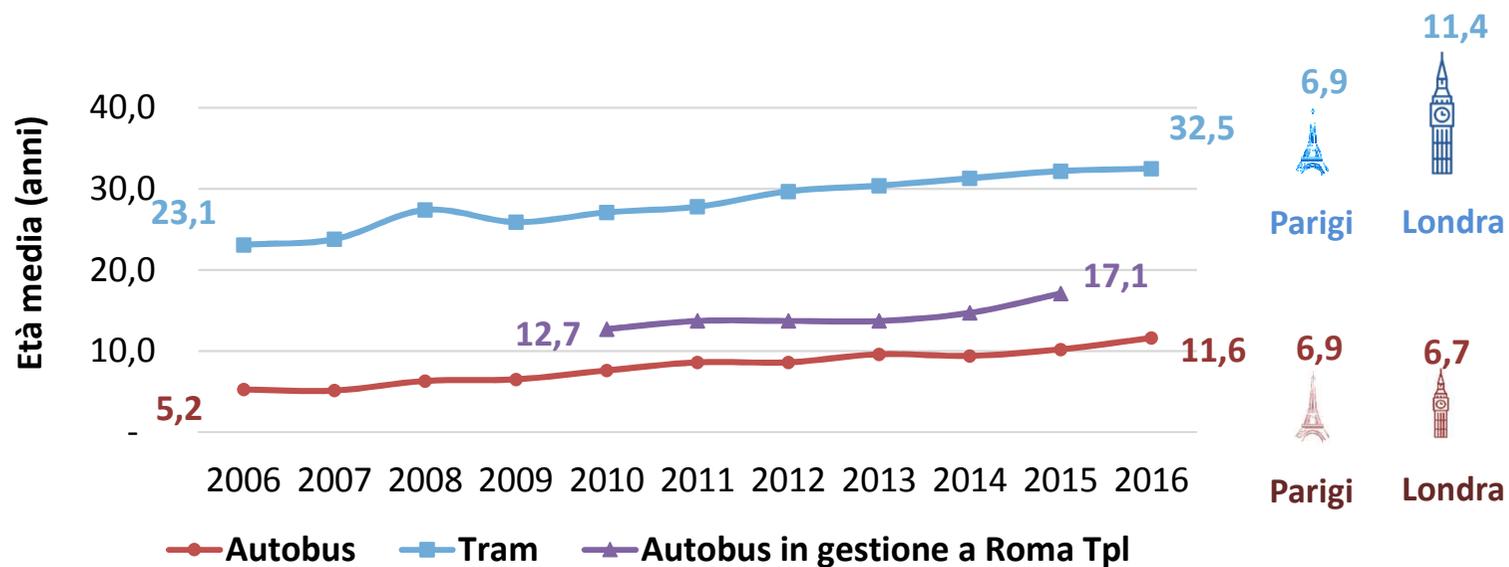
Dal 2007 in poi diminuiscono i veicoli in servizio e aumentano i bus in oggetto di guasto con perdita di corse. Nel 2007 l'**8%** dei veicoli si guastava durante il tragitto, mentre nel 2016 tale percentuale è **creciuta** più di quattro volte: **36%**. Inoltre, nel 2016 le **corse perse** (1 milione circa) **sono raddoppiate rispetto al 2015** e per il **50%** derivano da **guasti** alle vetture.



* Gennaio – Ottobre 2016



Età media dei veicoli di superficie



+121%



+41%



+35%

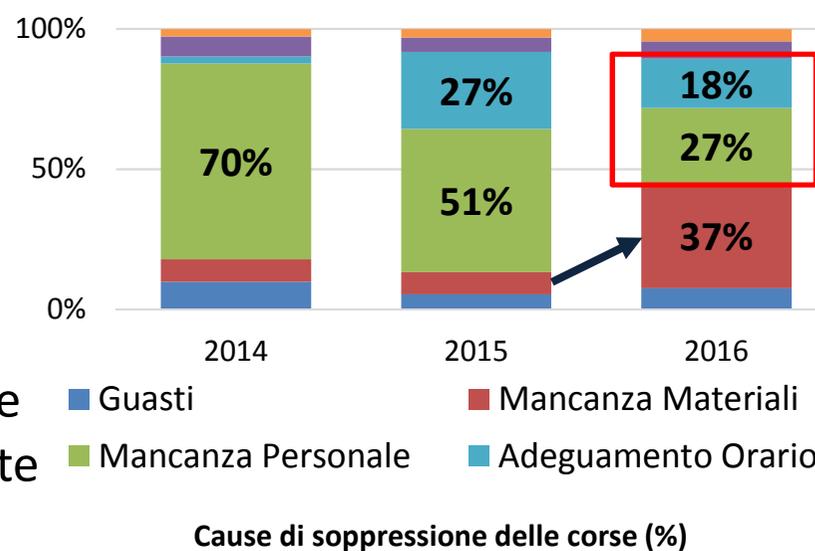
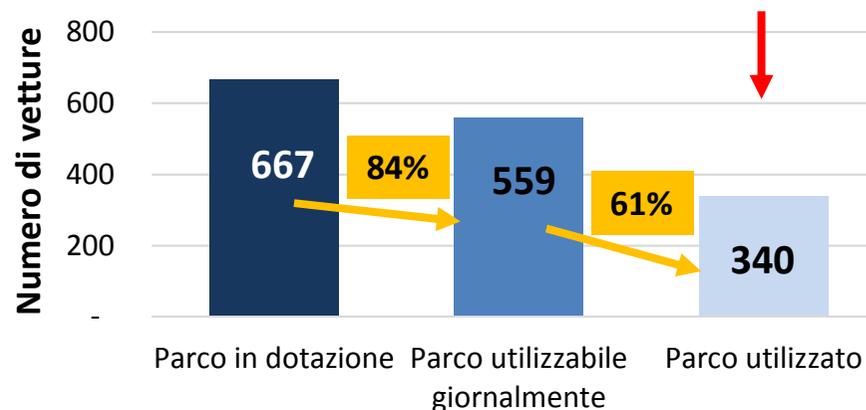


Manutenzione, investimenti e organizzazione: i riflessi sul servizio di metropolitana

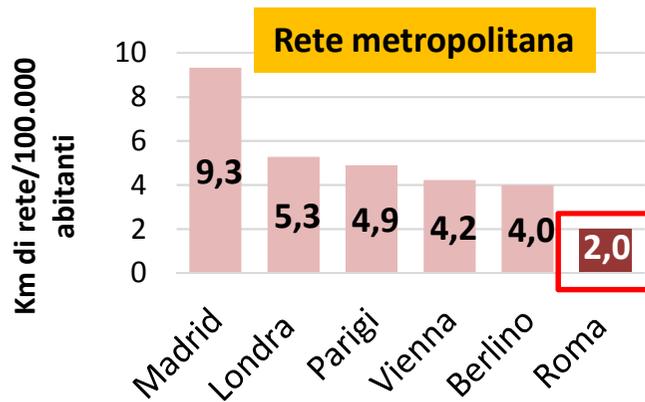
Il deficit manutentivo del materiale rotabile e degli impianti limita il parco mezzi utilizzabile. Ma la riduzione più marcata riguarda il parco utilizzato (61% di quello disponibile) suggerendo anche inefficienze nella gestione del servizio.

Nel 2016, il **45%** delle corse perse è dovuto a **problemi organizzativi** (mancanza personale e adeguamento orario), in **diminuzione** rispetto al 2015 (78%).

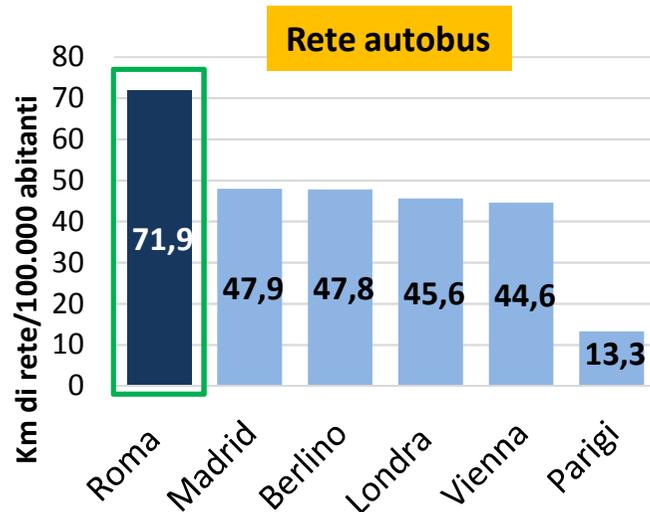
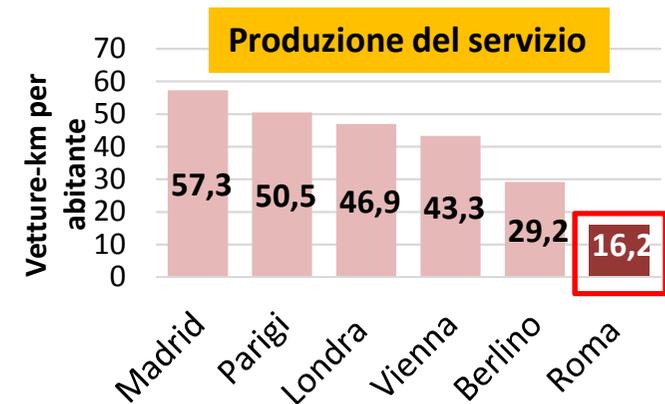
Aumenta sensibilmente nel 2016 la perdita di corse per **mancanza di materiale di ricambio** (dall'8% al 37%). A differenza di quanto avviene per gli autobus, i guasti incidono marginalmente sulla soppressione delle corse (8%).



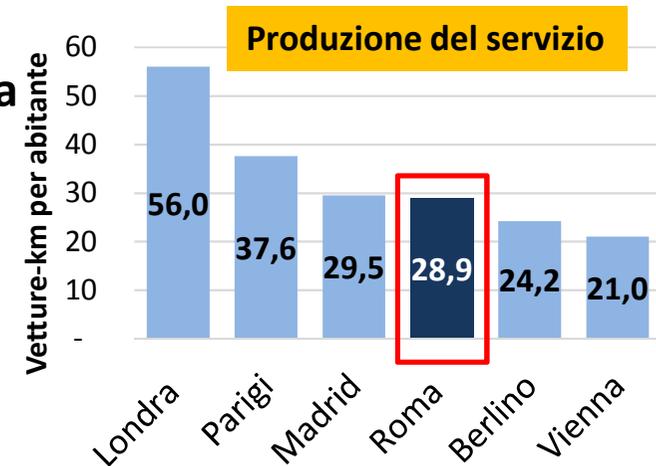
Infrastruttura e produzione di servizio



Infrastruttura metropolitana e produzione del servizio sottodimensionati rispetto alla popolazione residente.



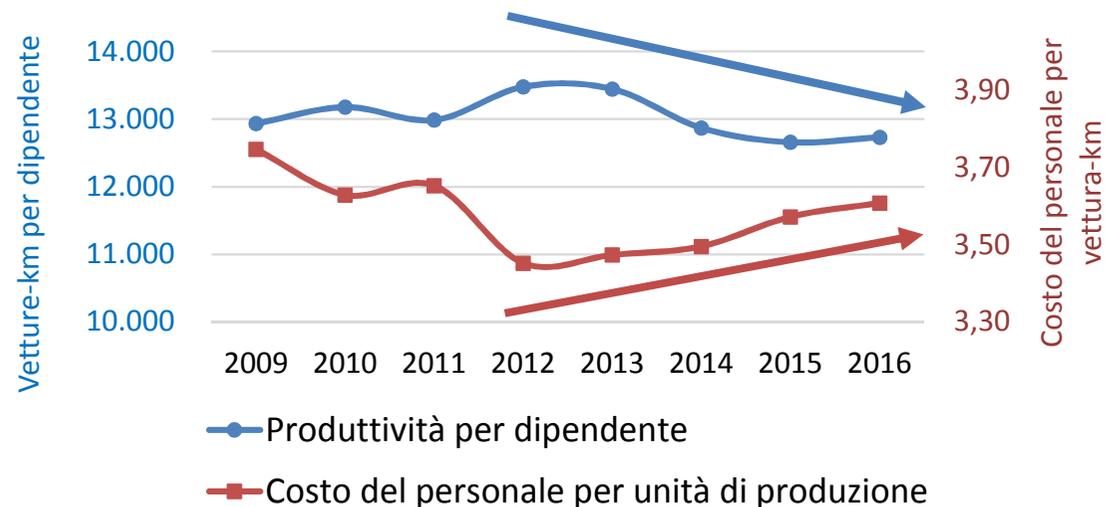
Rete di superficie (autobus) dimensionata ma produzione del servizio sottodimensionata rispetto alla popolazione residente.



La produttività

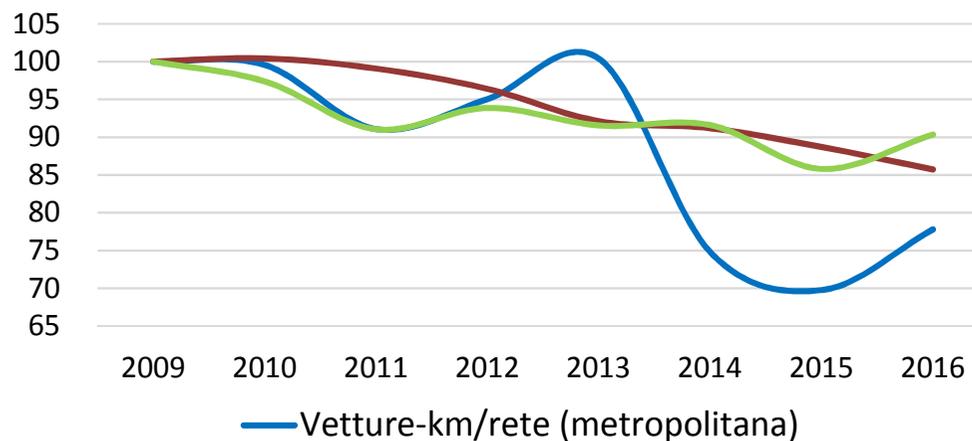
La **produttività** per dipendente è diminuita dal 2012 di circa il **6%**.

Parallelamente, il **costo** del personale per km di percorrenza è **aumentato** del **5%**.



I **chilometri percorsi per unità di rete** (intensità di servizio) sono **diminuiti** rispetto al 2009:

- Metropolitana (-22%)
- Superficie (-14%)
- Ferrovie regionali (-10%)



Intensità di servizio (vetture-km/rete). Numero indice: 100 nel 2009.

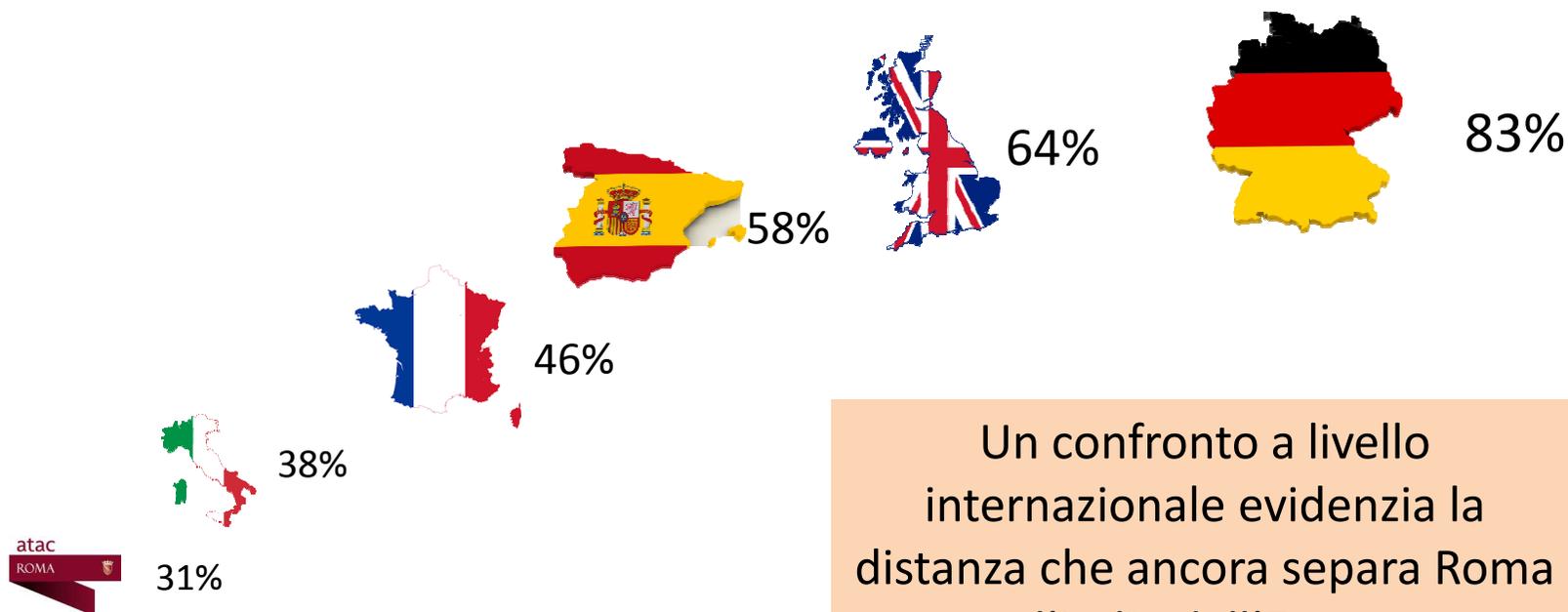
La produttività: confronto europeo



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

L'efficienza economica

Il grado di copertura dei costi operativi tramite i ricavi tariffari è cresciuto costantemente dal 2009 ma **non ha** ancora raggiunto l'obiettivo di efficienza stabilito dal Decreto Burlando (35%).



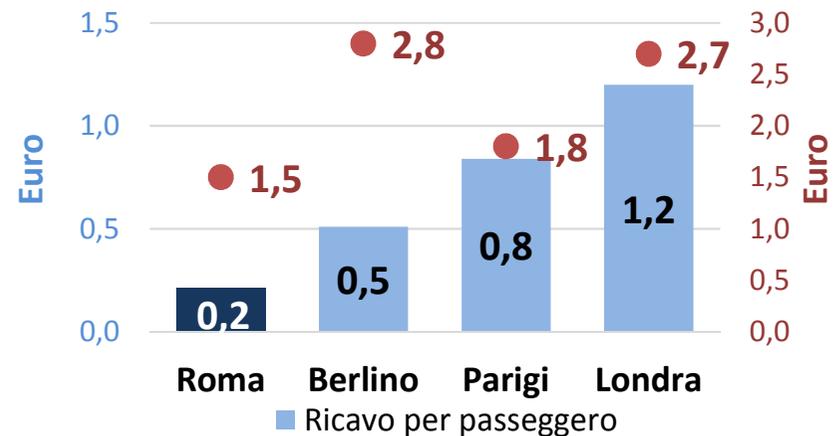
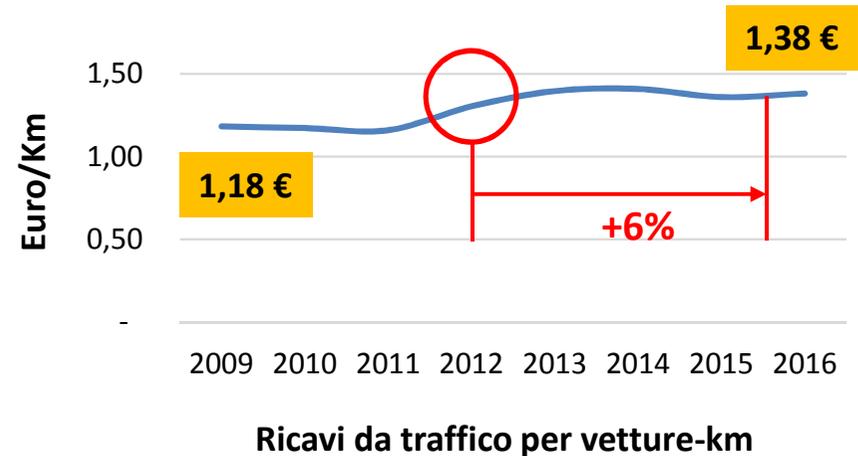
Un confronto a livello internazionale evidenzia la distanza che ancora separa Roma e l'Italia dall'Europa

I ricavi

Il rapporto ricavi tra traffico per chilometro di percorrenza è cresciuto dal 2009 del 17%.
Ma la crescita percentuale è anche dovuta all'aumento del prezzo dei biglietti e abbonamenti del 2012.

Il rapporto ricavi da traffico per passeggero a Roma (**20 centesimi di euro**) è nettamente inferiore rispetto alle altre capitali europee.

Ma occorre considerare anche un **prezzo del biglietto più basso** e soprattutto un **alto tasso di evasione**.



Costi operativi e costi totali

Mentre il «costo operativo» per chilometro è diminuito del 9% dal 2009, il «costo totale» tende a non decrescere.

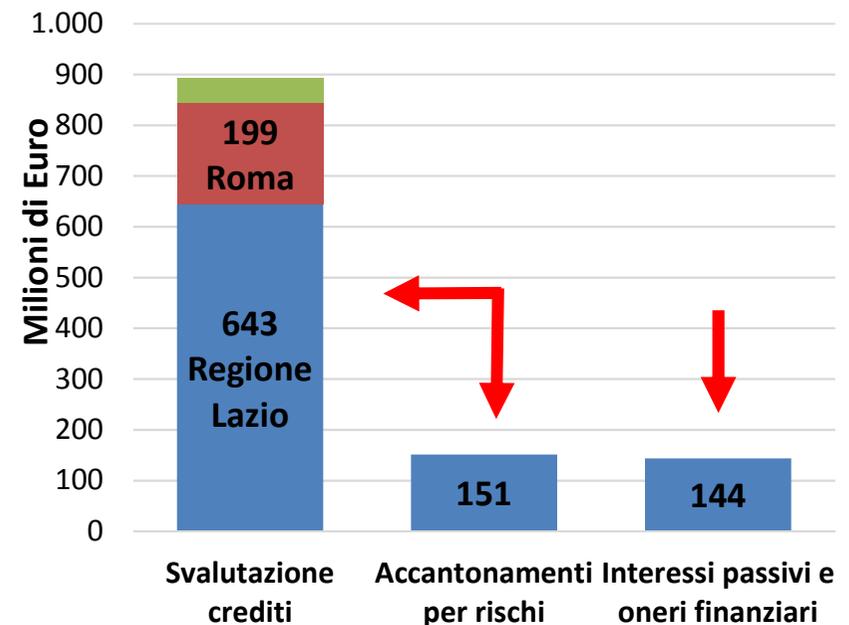
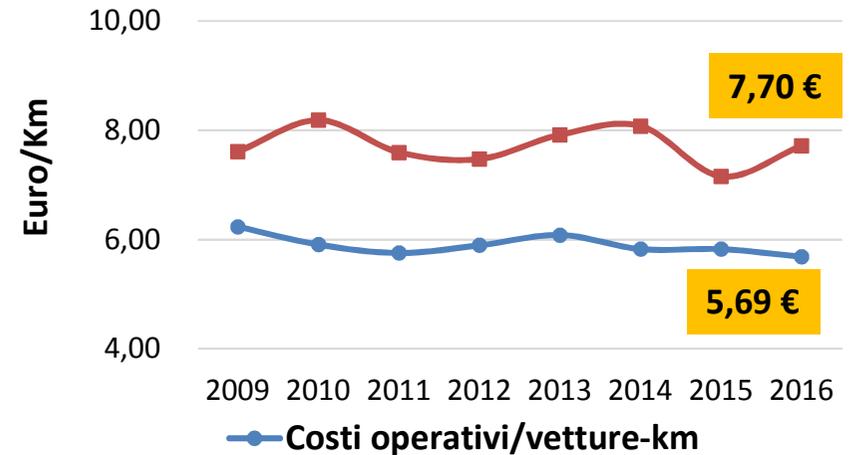
Ciò suggerisce che **una parte dei problemi derivino proprio dalla gestione extra-caratteristica dell'Azienda Atac.**

Infatti, negli ultimi 7 anni sui conti di Atac hanno pesato:

- **892 milioni** di svalutazione crediti,
- **151 milioni** di accantonamenti per rischi,
- **144 milioni** di interessi passivi e oneri finanziari.

Le poste valutative (svalutazioni e accantonamenti) hanno abbattuto il risultato di esercizio e contribuito a determinare un totale di **1,3 miliardi di perdite in 7 anni.**

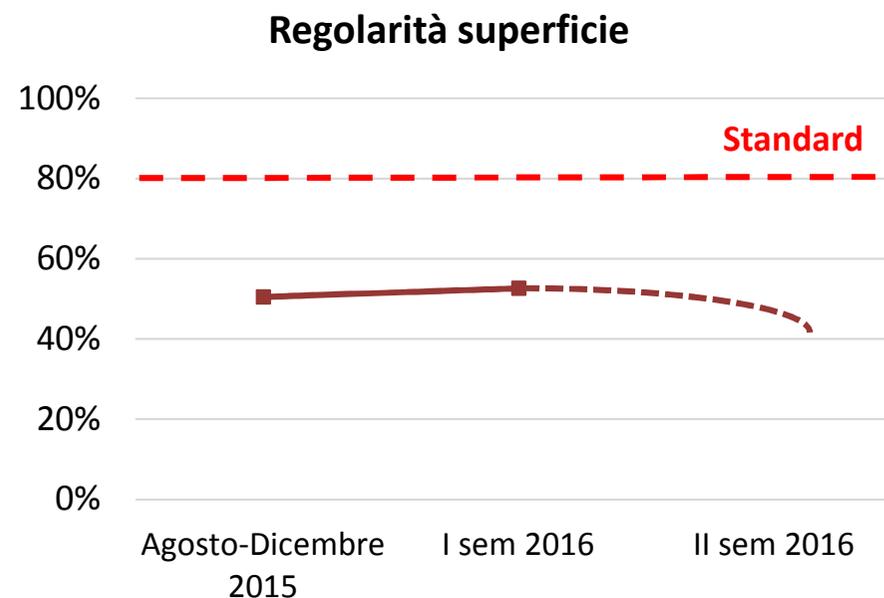
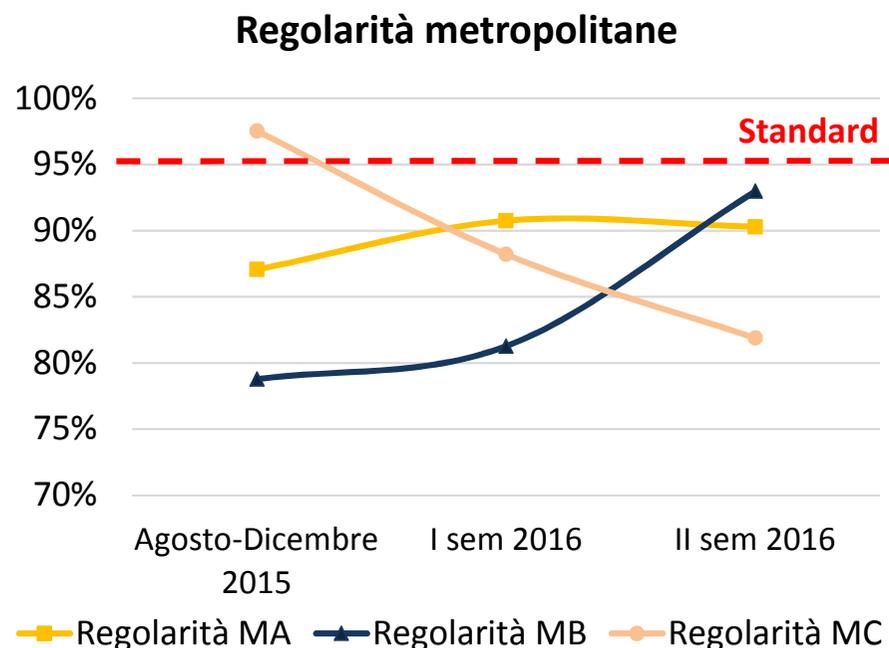
Gli interessi passivi e gli oneri finanziari hanno drenato risorse che potevano essere impiegate per il servizio.



**Ma come hanno influito
tutti questi fattori
sulla qualità erogata del
servizio?**



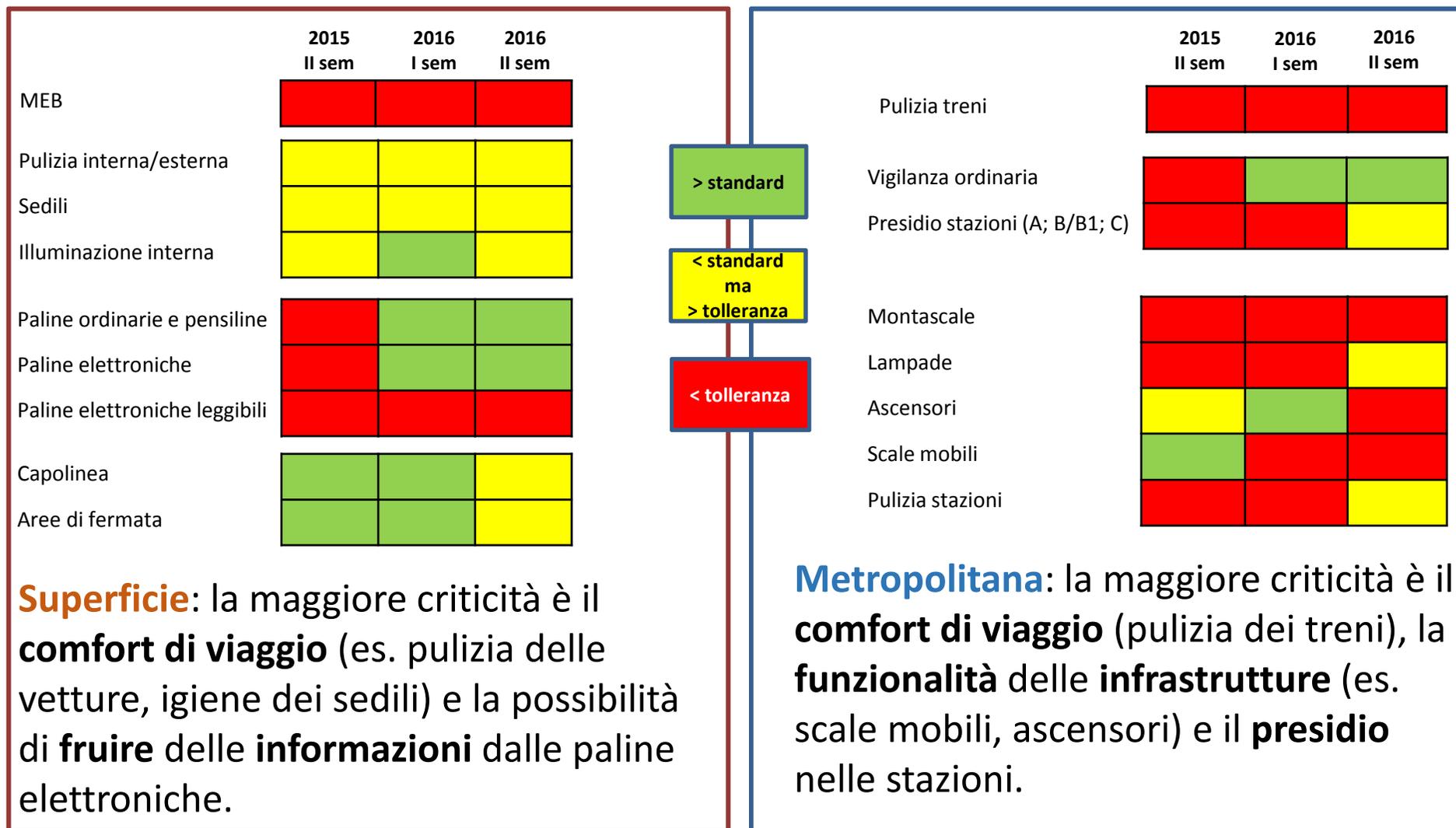
Atac: la qualità erogata (nuovo CDS)



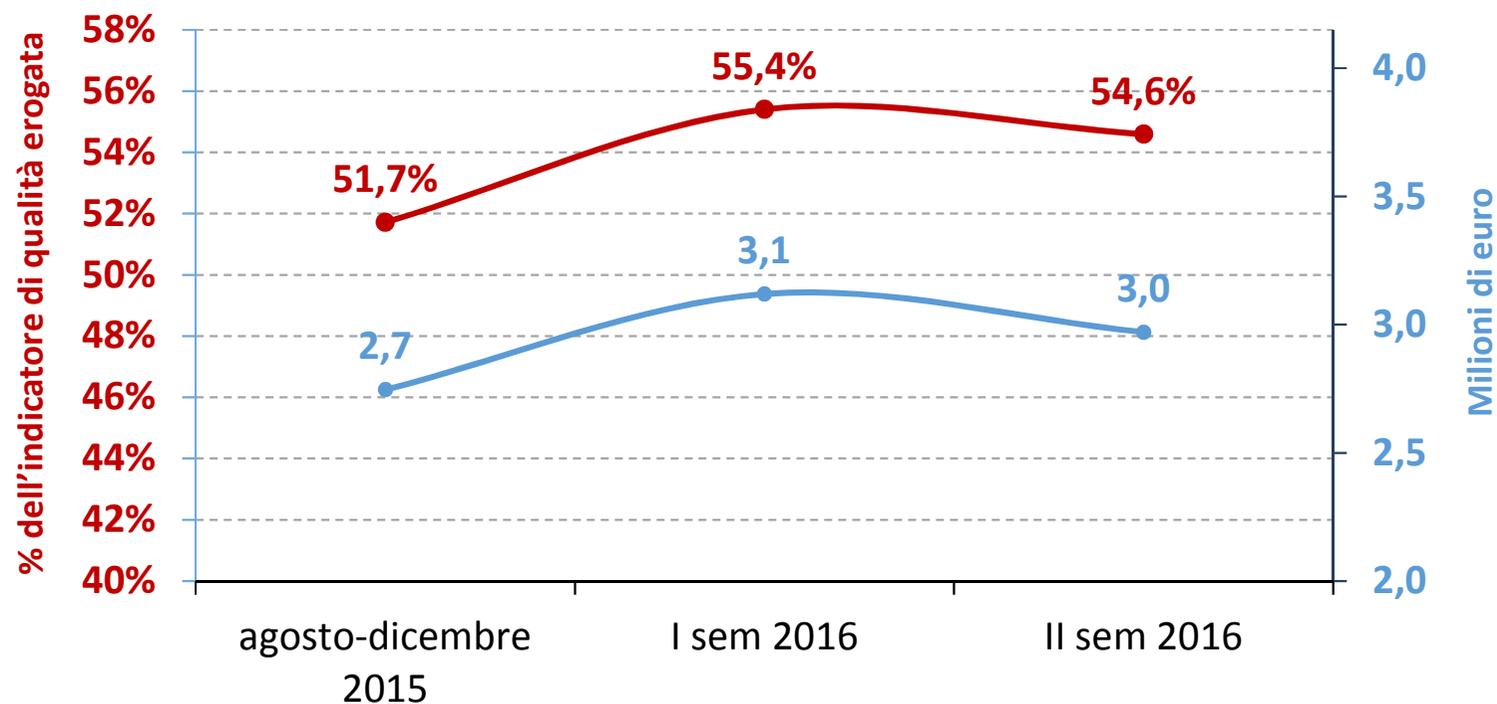
La **regolarità** del servizio, uno dei fattori di qualità più importanti, è stato **costantemente** al di **sotto** dello **standard** per la metropolitana ad eccezione della Metro C nel 2015 (ma con risultati via via decrescenti).

La produzione di **superficie** ha registrato performance ancora più **critiche**.

Atac: la qualità erogata (nuovo CDS)



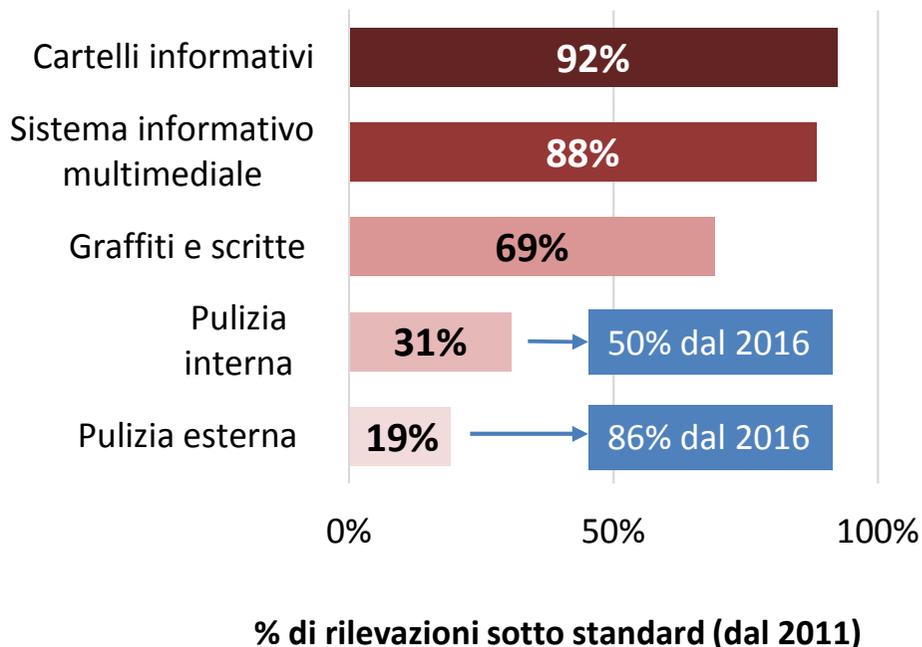
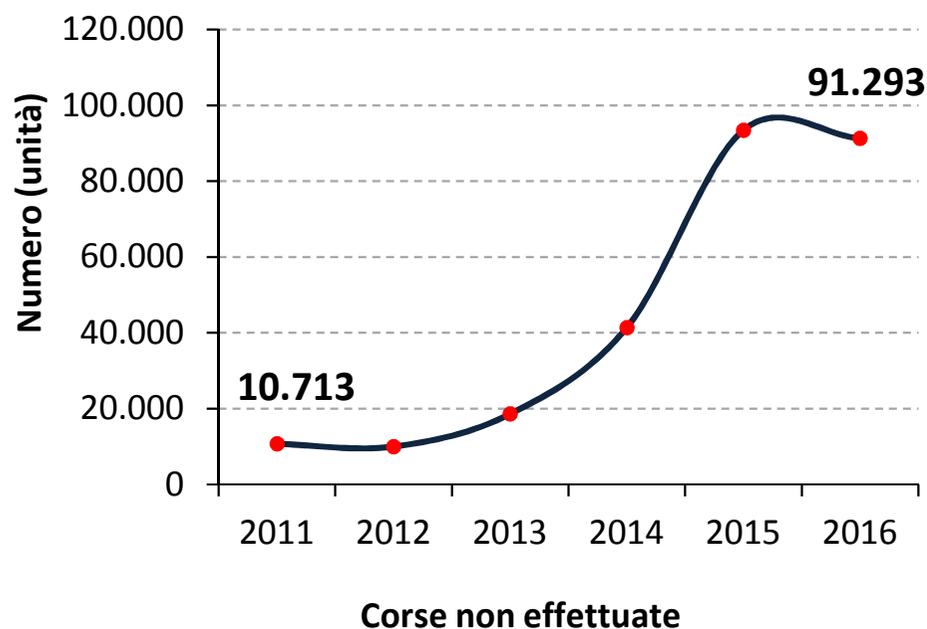
Qualità erogata e «malus»



Il nuovo contratto di servizio (in vigore da agosto 2015) prevede un sistema di sole penali. La qualità complessivamente erogata ha raggiunto un **livello di poco superiore al 50%**.

Tale performance ha comportato una sanzione complessiva di quasi **9 milioni di euro**.

Roma TPL: la qualità erogata

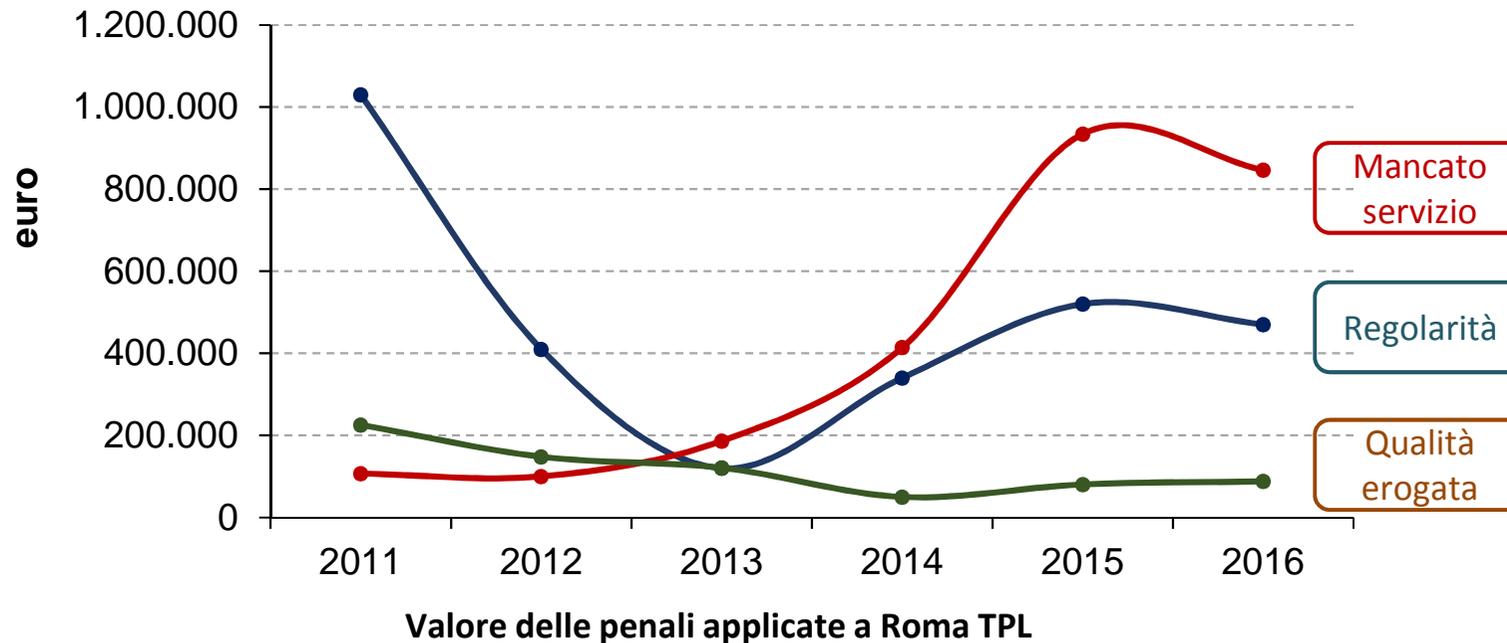


Le **corse non effettuate** (mancato servizio) sono aumentate del **750%** rispetto al 2011.

I **sistemi di informazione all'utenza** e la **pulizia** sono i fattori di qualità che hanno registrato le più alte percentuali di rilevazioni sotto lo standard di qualità.



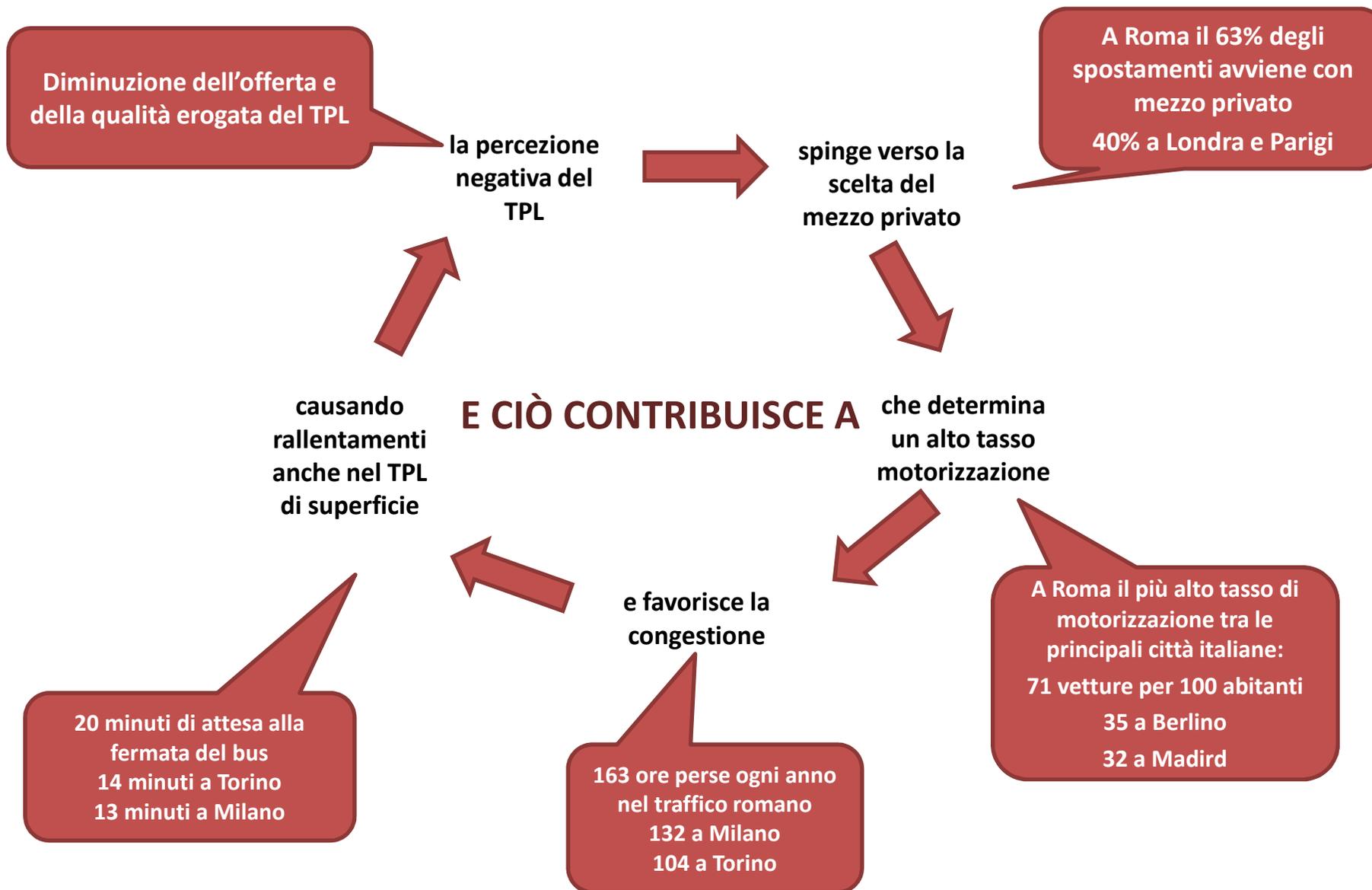
Roma TPL: qualità erogata e «malus»



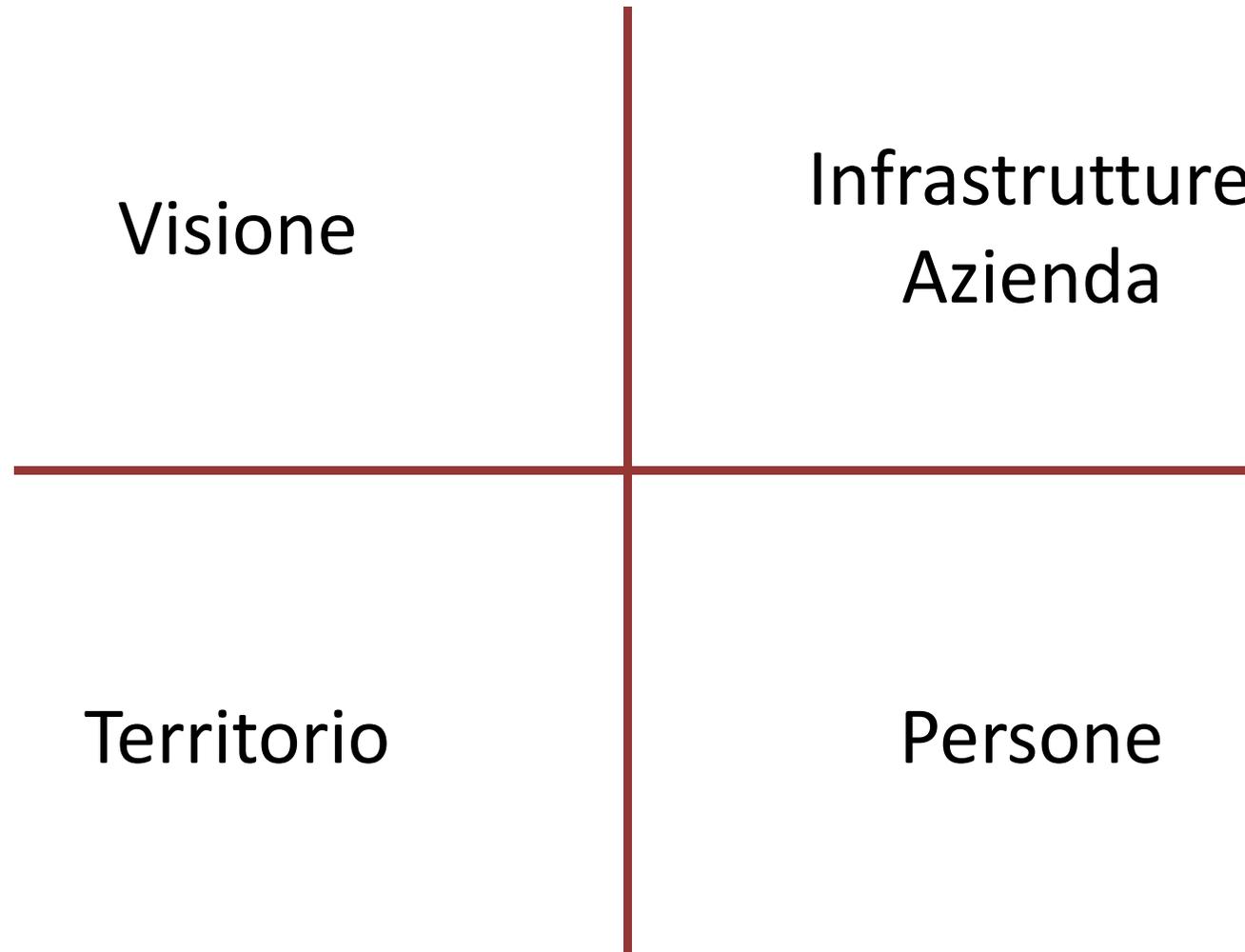
Il contratto di servizio con Roma TPL prevede un sistema di penali.

L'ammontare complessivo delle penalità - dal 2011 al 2016 - è stato pari a circa **6,4 milioni di euro**.

Trasporti e mobilità: il circolo vizioso



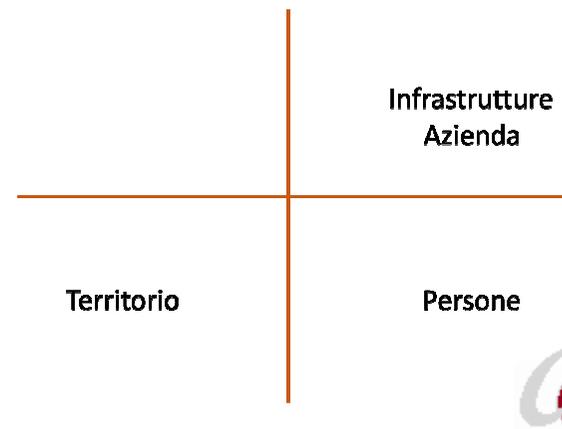
Come uscire dal circolo vizioso



Come uscire dal circolo vizioso

Visione

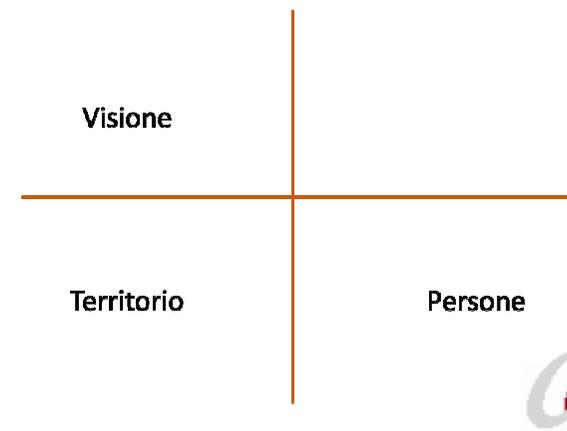
- Quale città si immagina per il futuro
- Strategie per la «Mobilità» in connessione con urbanistica, sanità, ambiente, tempi/orari, commercio, innovazione, lavori pubblici, cultura, turismo, comunicazione, formazione ...



Come uscire dal circolo vizioso

Infrastrutture e azienda

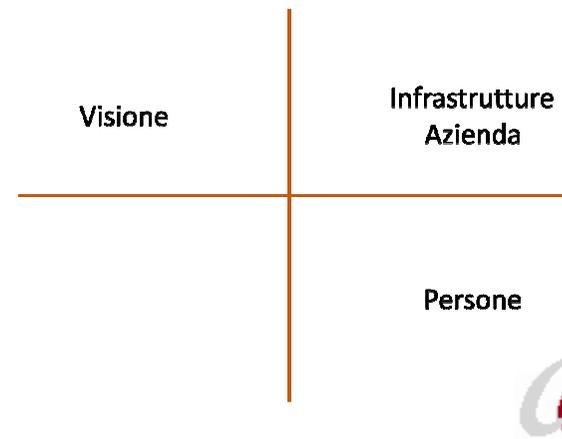
- Investimenti nella rete infrastrutturale e materiale rotabile
- Efficientamento aziendale
- Lotta all'evasione
- Modello tariffario articolato secondo le peculiarità della domanda



Come uscire dal circolo vizioso

Territorio

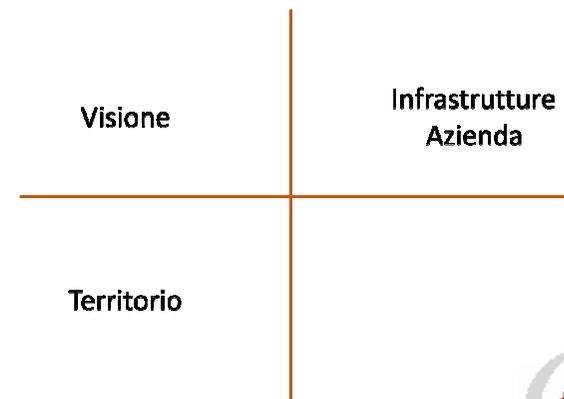
- Programmazione dei servizi (coordinamento e integrazione modale)
- Riduzione degli impatti della dispersione urbana
- Riorganizzazione e ottimizzazione degli spazi di strade e piazze



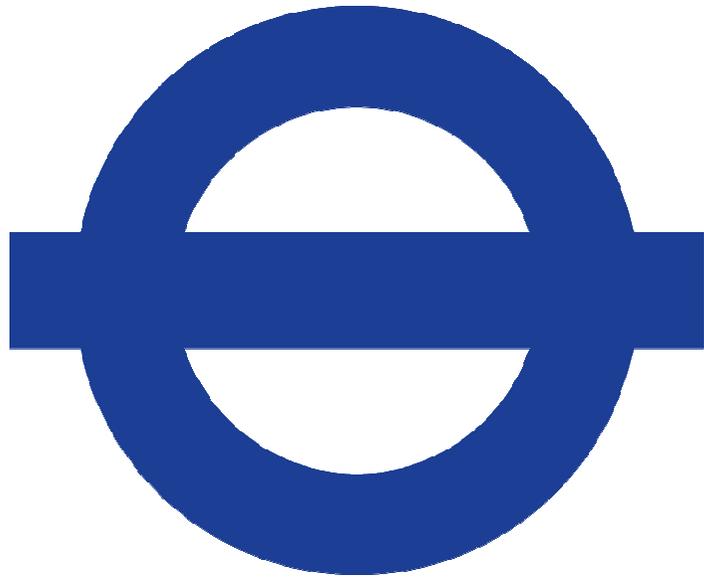
Come uscire dal circolo vizioso

Persone

- Parametri di qualità definiti sull'utenza (misurazione secondo la percezione dei viaggiatori, impatto del disservizio in funzione del numero di fruitori coinvolti)
- Trasparenza delle informazioni (Carta di qualità dei servizi)
- Assunzione di responsabilità (rimborsi)
- Comunicazione efficace



La comunicazione efficace



**TRANSPORT
FOR LONDON**

EVERY JOURNEY MATTERS



La comunicazione efficace



5. L'informazione e l'ascolto del cliente

1. L'informazione al cliente

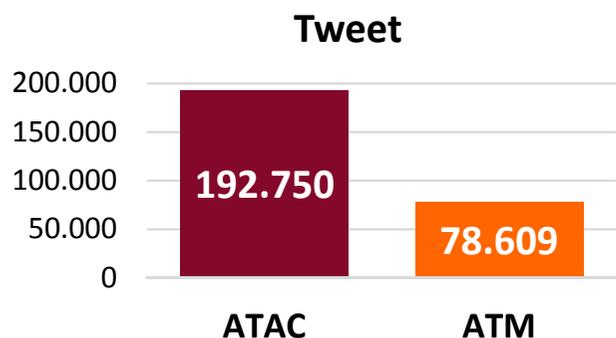
ATM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- account Twitter @atm_informa attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00. I tweet, inviati dalle Sale Operative delle linee di superficie e delle metropolitane, aggiornano in tempo reale i passeggeri sulla circolazione dei mezzi ATM e sulle modifiche di percorso, sulle variazioni del servizio programmate in occasione di eventi speciali come fiere e festività. L'account risponde anche alle richieste e alle segnalazioni dei passeggeri. @atm_informa è il primo fra gli account Twitter di Infomobilità attivi in Italia con oltre 56.000 tweet, 119.000 follower, 25.000 condivisioni e 73.000 mention⁵⁰;

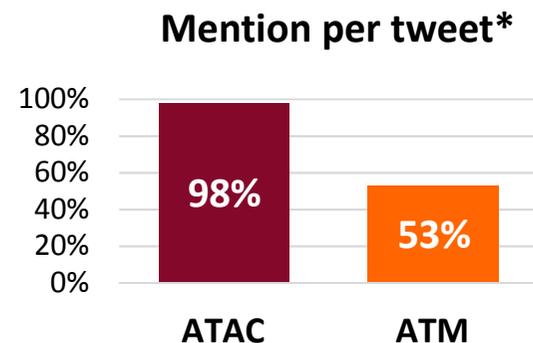
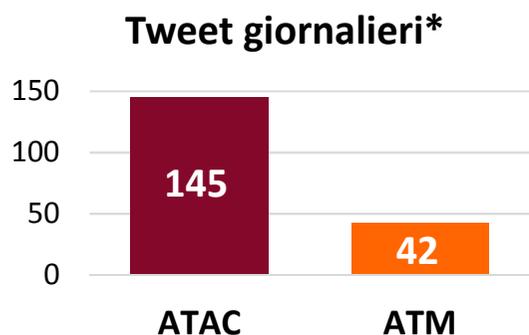
Secondo l'ATM (il gestore del TPL del Comune di Milano e hinterland), il loro **account Twitter di Infomobilità è il primo in Italia.**

Ma come stanno veramente le cose?





I principali parametri dimostrano che l'account Twitter di **Atac** è più seguito e ha una produttività giornaliera maggiore rispetto ad **ATM!**



Ma...

*Atac: media periodo 8-29 novembre. ATM: media periodo 15 settembre-29 novembre



...qual è l'immagine del «brand» che ATAC suggerisce?

The screenshot displays the Twitter profile of @InfoAtac. The profile header includes the ATAC ROMA logo, which features the word 'atac' in white on a red ribbon-like shape above 'ROMA' in white on a dark red background, with the AS Roma crest to the right. The profile statistics are: 193,000 tweets, 569 following, 305,000 followers, 582 likes, and 1 list. The profile bio states: 'Il canale Twitter ufficiale delle notizie in tempo reale sulla rete e sui servizi di Atac, azienda per la Mobilità di @Roma'. The location is 'Roma - via Prenestina, 45' and the website is 'atac.roma.it/page.asp?r=157...'. The account was created in September 2011. The 'Chi seguire' section lists three accounts: Ignazio Marino (@ignazi...), Nicola Zingaretti (@nzin...), and AS Roma (@OfficialASRo...). The 'Tendenze in Roma' section shows 'Corea del Nord' with 1,554 tweets and '#BuongiornoRegione' and '#Manolas' as trending topics. The main tweet feed shows four tweets from @InfoAtac, all starting with '#info #atac', providing real-time updates on the metro service, including Linea 020 status, service status, and the metro C completion at San Giovanni station.

Home Notifiche Messaggi Cerca su Twitter Tweet

atac
ROMA

Tweet 193000 Following 569 Follower 305000 Mi piace 582 Liste 1 Following

infoatac ✓
@InfoAtac
Il canale Twitter ufficiale delle notizie in tempo reale sulla rete e sui servizi di Atac, azienda per la Mobilità di @Roma
Roma - via Prenestina, 45
atac.roma.it/page.asp?r=157...
Iscritto a settembre 2011
Invia Tweet Messaggio
Conosci 56 follower

Tweet Tweet e risposte Contenuti

infoatac ✓ @InfoAtac · 28 min
#info #atac - Linea 020 momentaneamente non attiva per indisponibilità di vetture #Roma

infoatac ✓ @InfoAtac · 2 h
#info #atac - Stato del servizio in tempo reale sulla rete metroferroviaria bit.ly/2nw5gQr #roma

infoatac ✓ @InfoAtac · 3 h
#info #atac - rete metroferroviaria - orario del servizio bit.ly/20G3eXW #Roma

infoatac ✓ @InfoAtac · 3 h
#info #atac - metro c: lavori completamento stazione san giovanni - ultima corsa ore 20.30 bit.ly/2pqQMkO #Roma

Chi seguire · Aggiorna · Visualizza tutto

Ignazio Marino ✓ @ignazi...
Segui

Nicola Zingaretti ✓ @nzin...
Segui

AS Roma ✓ @OfficialASRo...
Segui

Trova amici

Tendenze in Roma · Modifica

Corea del Nord
1.554 Tweet

#BuongiornoRegione

#Manolas



Un confronto con Londra suggerisce che molto si può fare dal lato della **comunicazione**.

Home Notifiche Messaggi

Cerca su Twitter

Tweet

166000 Tweet 29 Following 301000 Follower 36 Mi piace

Segui

Tfl Bus Alerts ✓
@TfLBusAlerts

Welcome to our official @TfL feed for travel advice about the London bus network.

London, England

tfl.gov.uk/bus/status/

Tweet Tweet e risposte Contenuti

Tweet fissato

Tfl Bus Alerts ✓ @TfLBusAlerts · 20 lug

Use TravelBot when you're at a [bus icon] to check when the next bus is [bus icon] or if there are disruptions [sad face emoji]

Traduci dalla lingua originale: inglese

Is the Victoria line running?

Chi seguire · Aggiorna · Visualizza tutto

- Transport for London [bus icon] ✓ Segui
- London Overground [bus icon] @... ✓ Segui
- TfL Traffic News [bus icon] @TfLTr... ✓

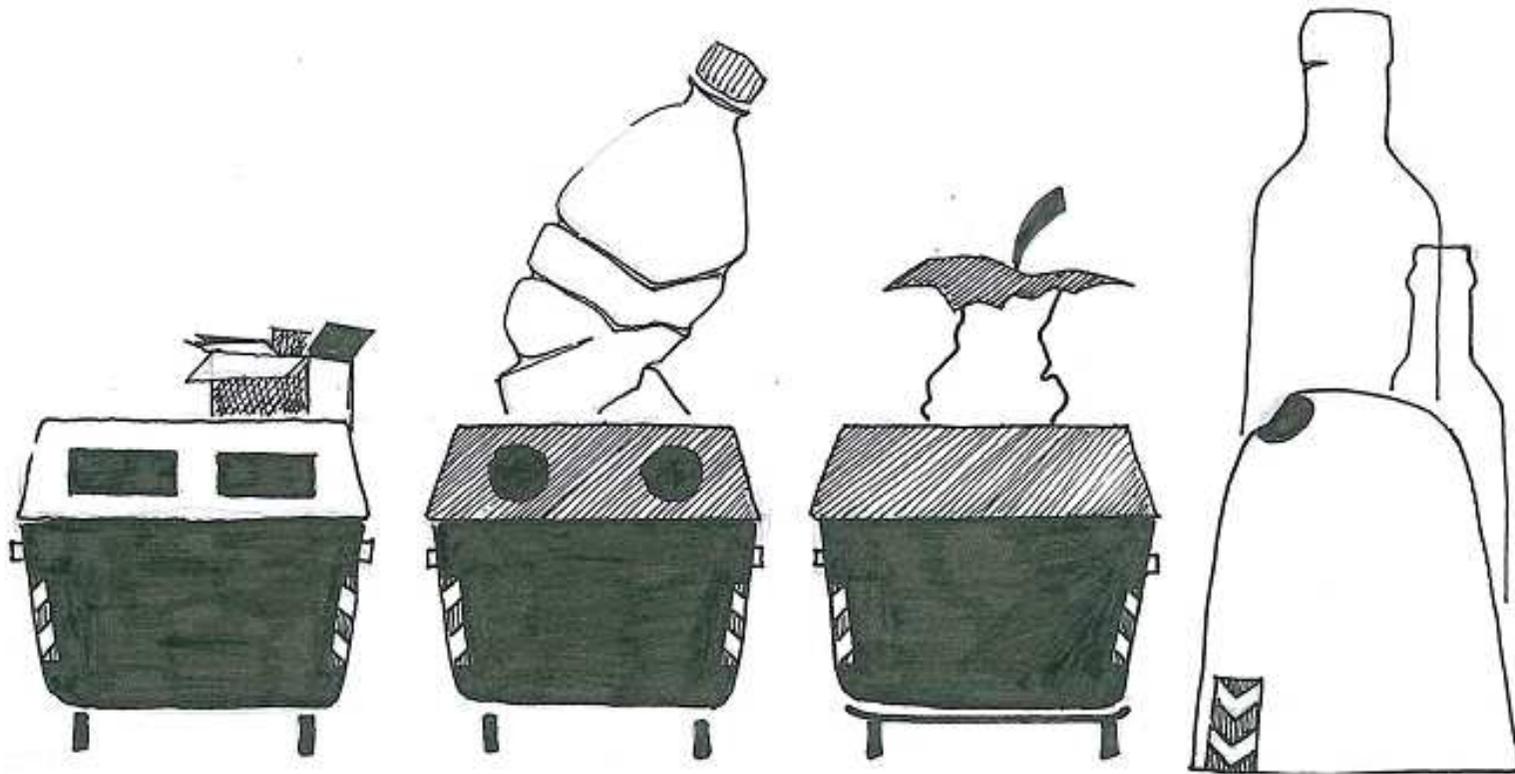
Londra giorni soleggiati in un anno: 35,3

Roma giorni soleggiati in un anno: 127,3

Fonte: Elaborazioni ASPL su screenshot account Twitter di Transport of London (30/11/2017)



Igiene urbana



Novità e luci del servizio di igiene urbana

1. MONITORAGGI DELLA QUALITÀ EROGATA

Affidato all'Agencia in luglio, il monitoraggio della qualità erogata e percepita previsto nel contratto di servizio di igiene urbana è stato avviato a settembre (fase test)

A gennaio sarà consegnato il primo relativo al IV trimestre 2017: si tratta di circa 700 rilevazioni al mese suddivise per municipio, su 6 gg/settimana e su 3 fasce orarie (mattina, pomeriggio e sera)

2. AUMENTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA (42,9%)

Ai dati definitivi 2016, Roma si trova in 4° posizione (insieme a Torino e dopo Milano, Firenze e Bologna) fra le città italiane con più di 300 mila abitanti

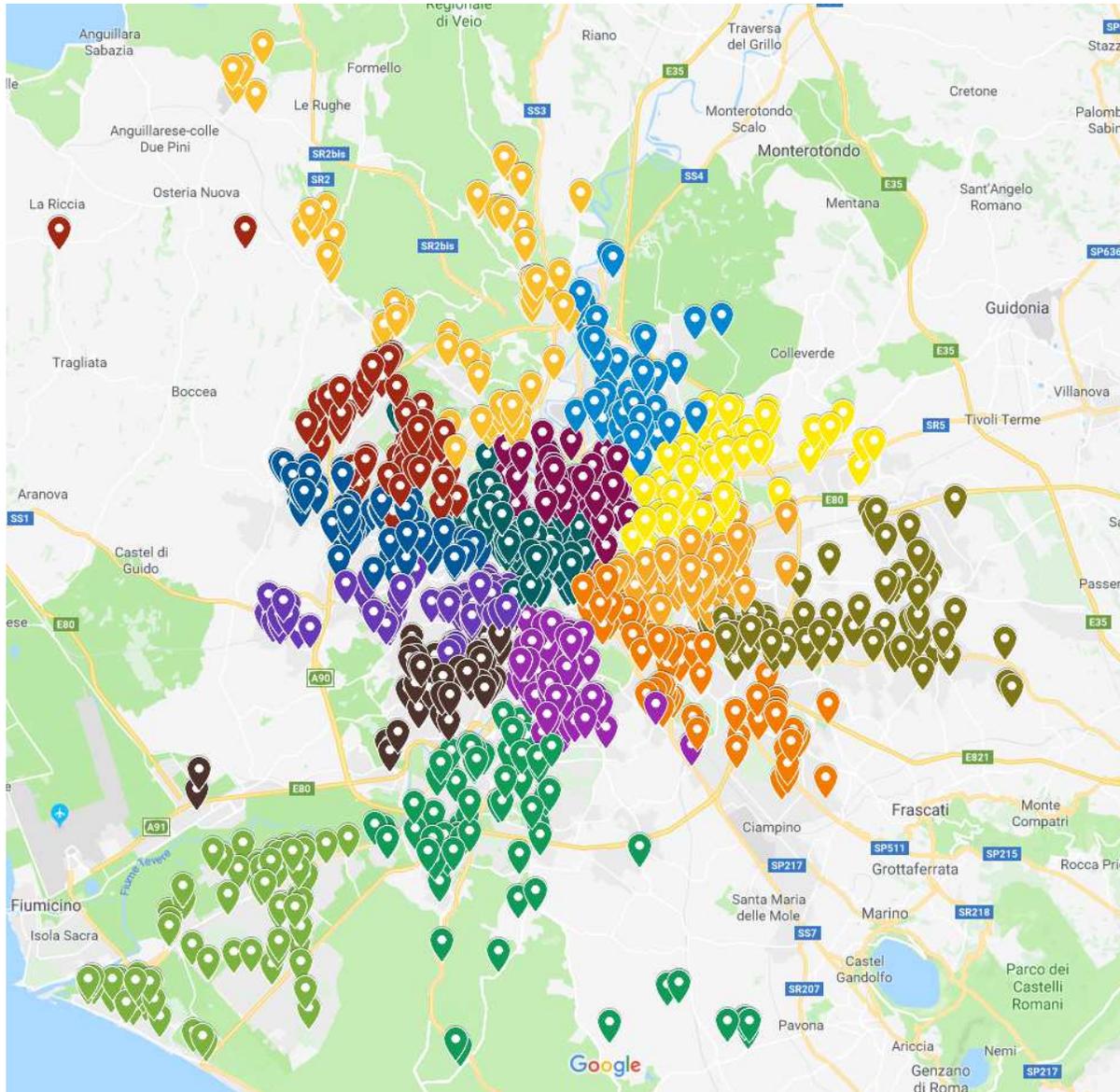
Benché inferiore alle attese, la crescita della differenziata prosegue nel 2017, con il primo semestre che chiude sopra al 44%

1. SPERIMENTAZIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE

prevista nelle linee guida del 2015 e nel contratto di servizio 2016/2018, la tariffa puntuale è in sperimentazione nella zona del Portico d'Ottavia e dovrebbe essere estesa a due municipi romani (X e VI) a partire dal 2018



Mappa dei monitoraggi (ottobre/novembre 2017)



La figura a sinistra mostra la localizzazione delle 1.400 rilevazioni svolte nei mesi di ottobre e novembre evidenziate con colori diversi in base al territorio municipale

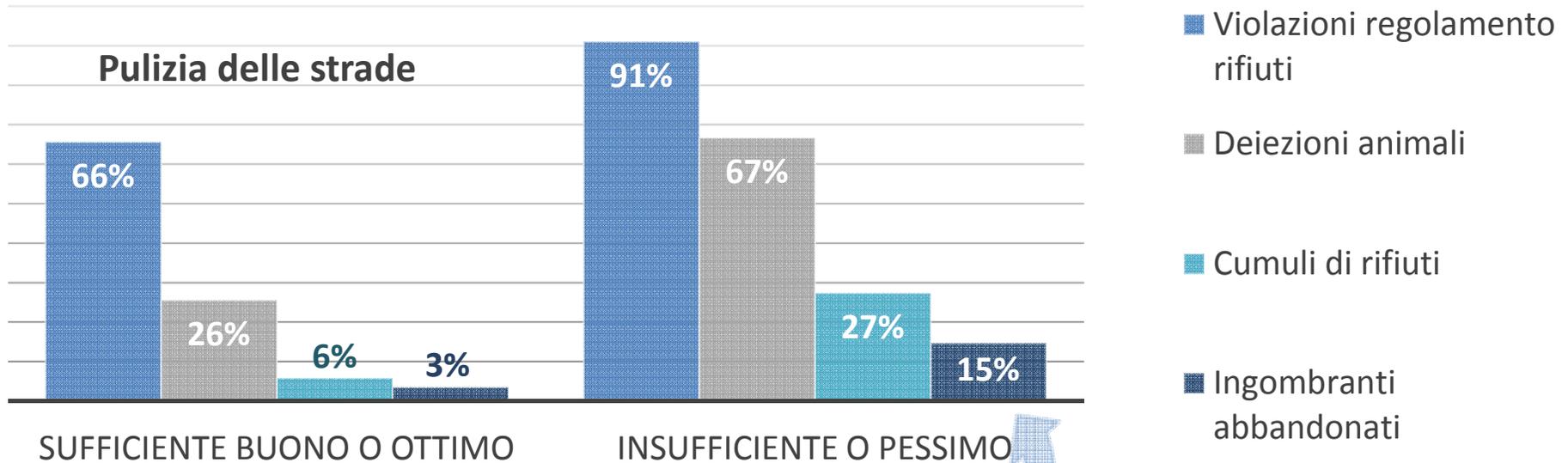
Le rilevazioni avvengono ogni settimana dal lunedì al sabato in tre fasce:

Mattina 7-12
Pomeriggio 12-17
Sera 17-22



Pulizia delle strade

violazioni rilevate in caso di valutazioni sopra o sotto la sufficienza



Obiettivo contrattuale 2017: **91% di rilevazioni almeno sufficienti**

Le situazioni negative da attribuire a violazioni del regolamento rifiuti da parte dei cittadini sono riscontrate molto frequentemente dai rilevatori in caso di valutazioni insufficienti o pessime

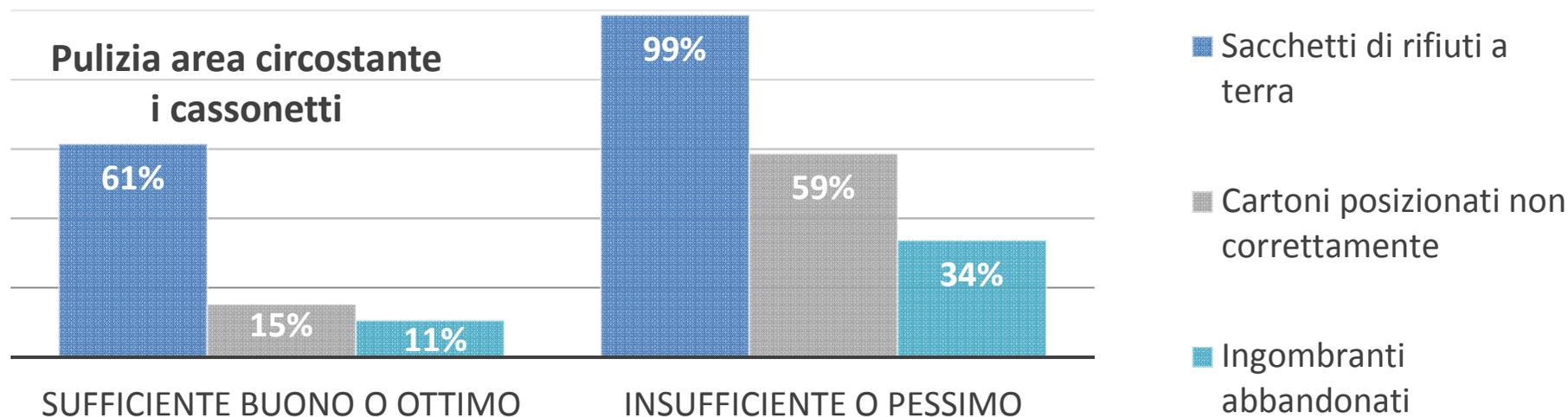
Ma anche dove la definizione contrattuale di strada sufficientemente pulita è rispettata, in un caso su 4 si trovano escrementi di animali e 2 volte su 3 altre violazioni al regolamento rifiuti

**CON PIÙ ATTENZIONE DA PARTE DEI CITTADINI
ROMA SAREBBE MOLTO PIÙ BELLA E PULITA A PARITÀ DI COSTI**



Pulizia delle aree circostanti cassonetti/campane

violazioni rilevate in caso di valutazioni sopra o sotto la sufficienza



Obiettivo contrattuale 2017: **86% di rilevazioni almeno sufficienti**

Indipendentemente dalla valutazione sufficiente o insufficiente, **la presenza di sacchetti di rifiuti a terra è riscontrata nella maggior parte dei casi**, evidenziando nella **FRUIBILITÀ** il problema principale della raccolta stradale, che amplifica gli effetti dei comportamenti scorretti di alcuni utenti

Ingombranti abbandonati: 1/3 nei giudizi insufficienti, ma comunque 1/10 anche nelle situazioni corrispondenti alla definizione contrattuale di 'almeno sufficiente'

Ciò evidenzia, oltre alla diffusione della violazione, una scarsa conoscenza e/o uno scarso utilizzo del servizio Ama di ritiro a domicilio degli ingombranti (gratuito al piano stradale, ma bisogna essere in regola con la TaRi)



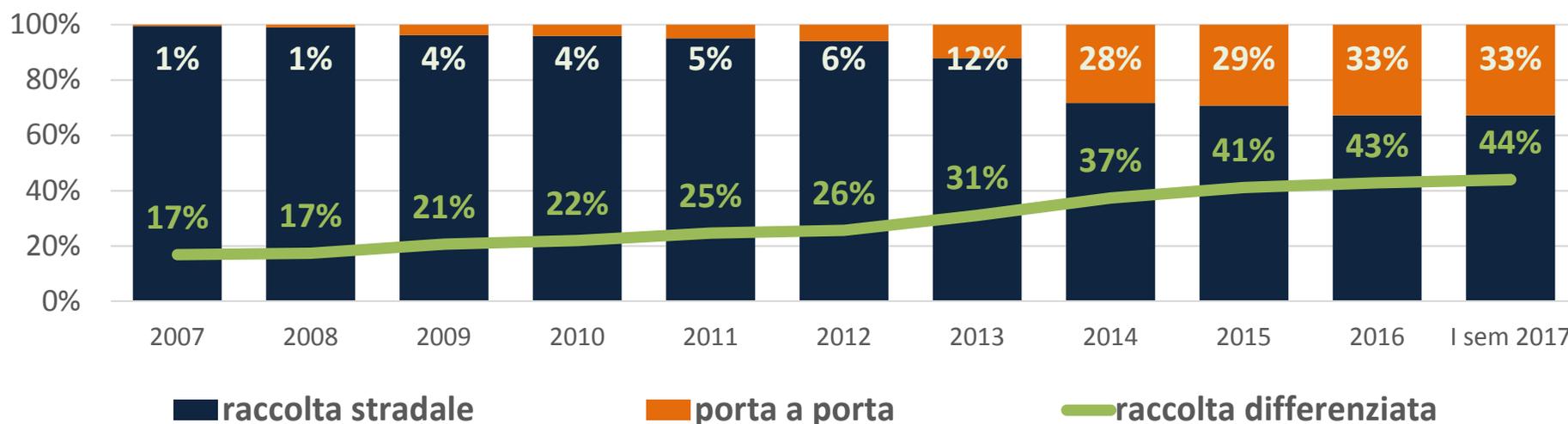
La raccolta differenziata

organizzazione del servizio e risultati

PREVISIONI PIANO FINANZIARIO 2017
Obiettivo differenziata: 48%

I sem
 2017
44,2%

POPOLAZIONE SERVITA PER MODALITÀ DI RACCOLTA

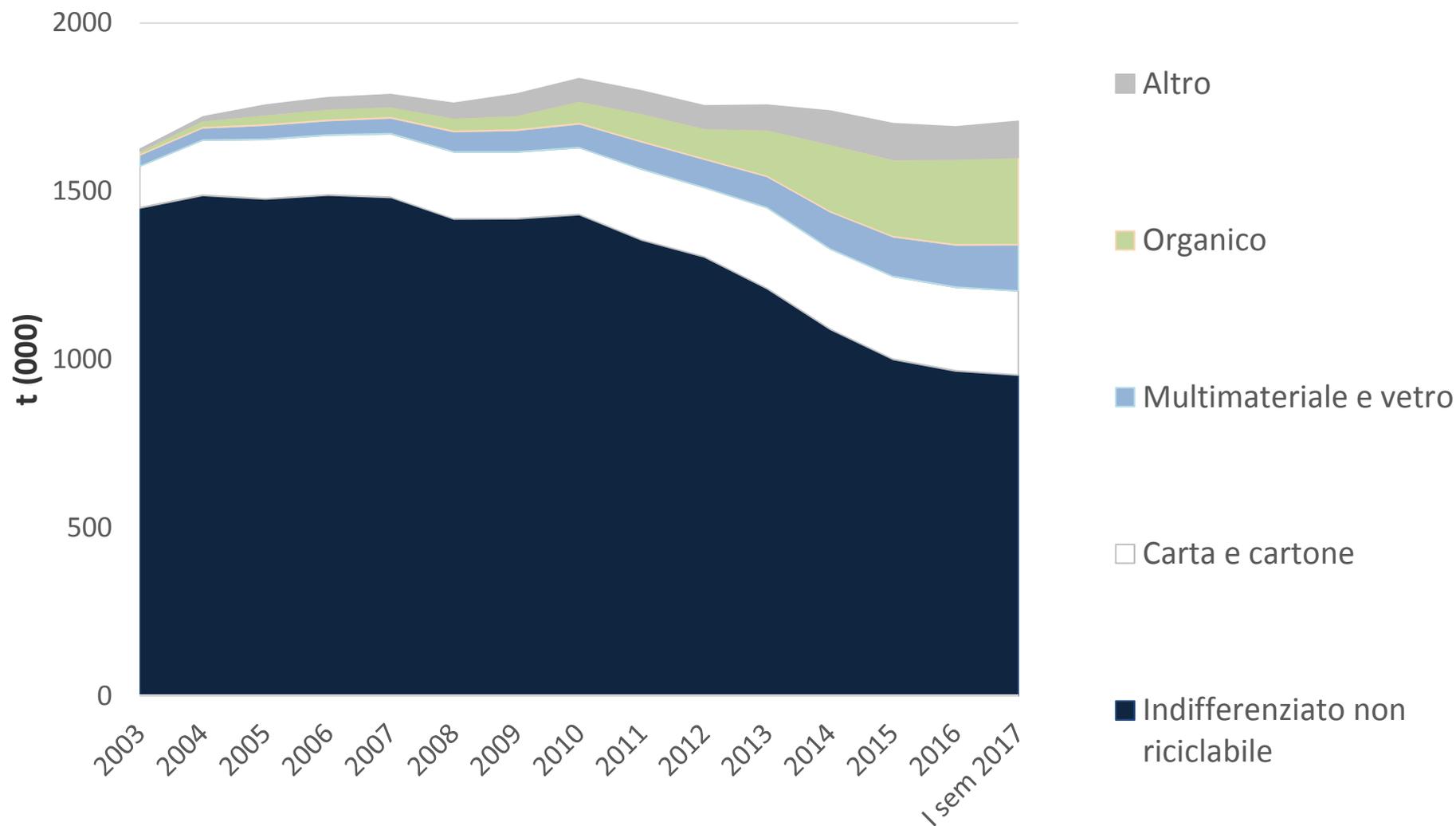


La figura evidenzia una forte **CORRELAZIONE POSITIVA** **I.C. = +0,98**
 fra la progressiva estensione della **RACCOLTA PORTA A PORTA**
 e l'aumento della **RACCOLTA DIFFERENZIATA**

La tariffa puntuale, attualmente in fase iniziale di sperimentazione,
 potrebbe rappresentare in prospettiva per i romani un incentivo a differenziare
 e a raggiungere gli obiettivi connessi alla sostenibilità del ciclo dei rifiuti



Andamento delle principali frazioni differenziate (Roma, 2003/2017)

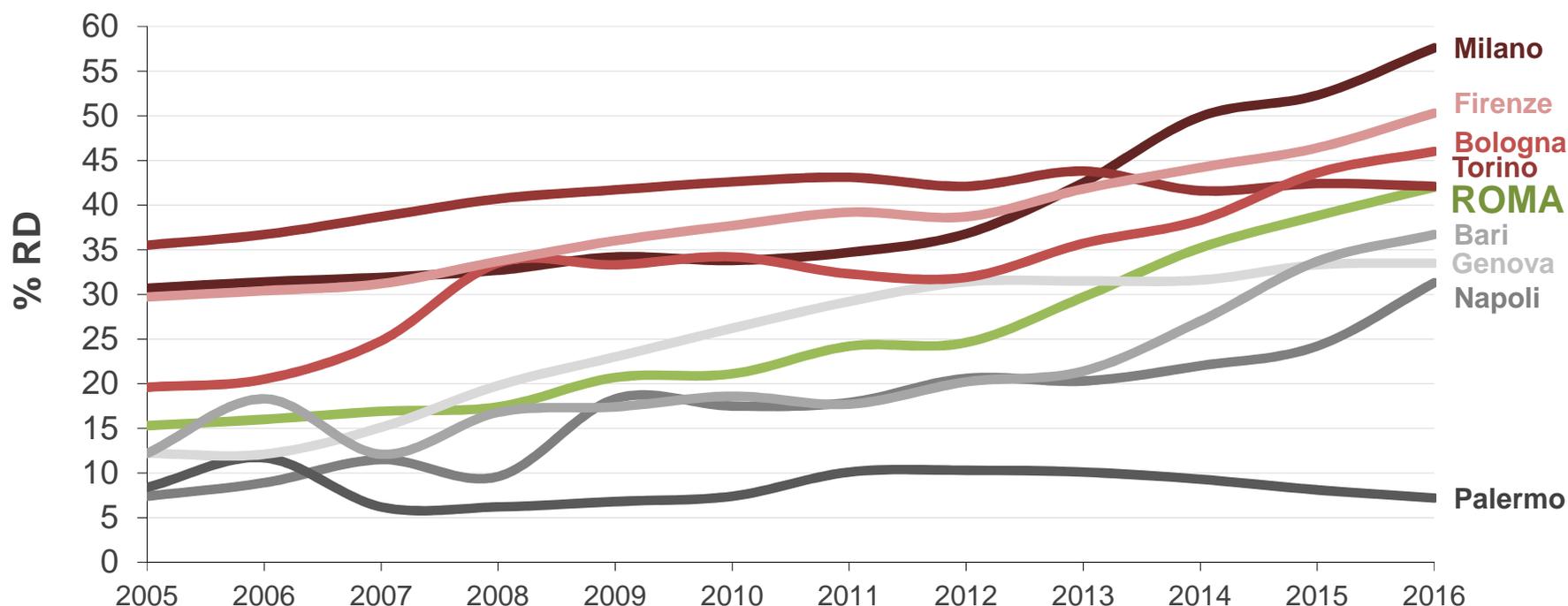


Nota: dato 2017 stimato raddoppiando il dato semestrale

Fonte: elaborazioni ASPL su dati Ama



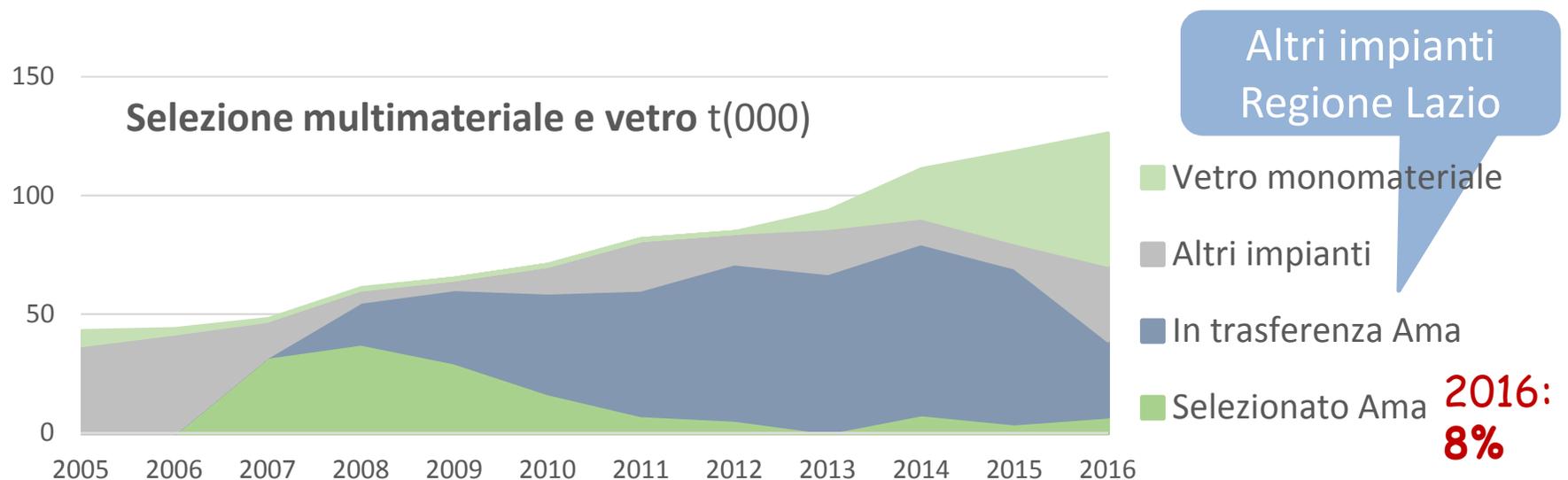
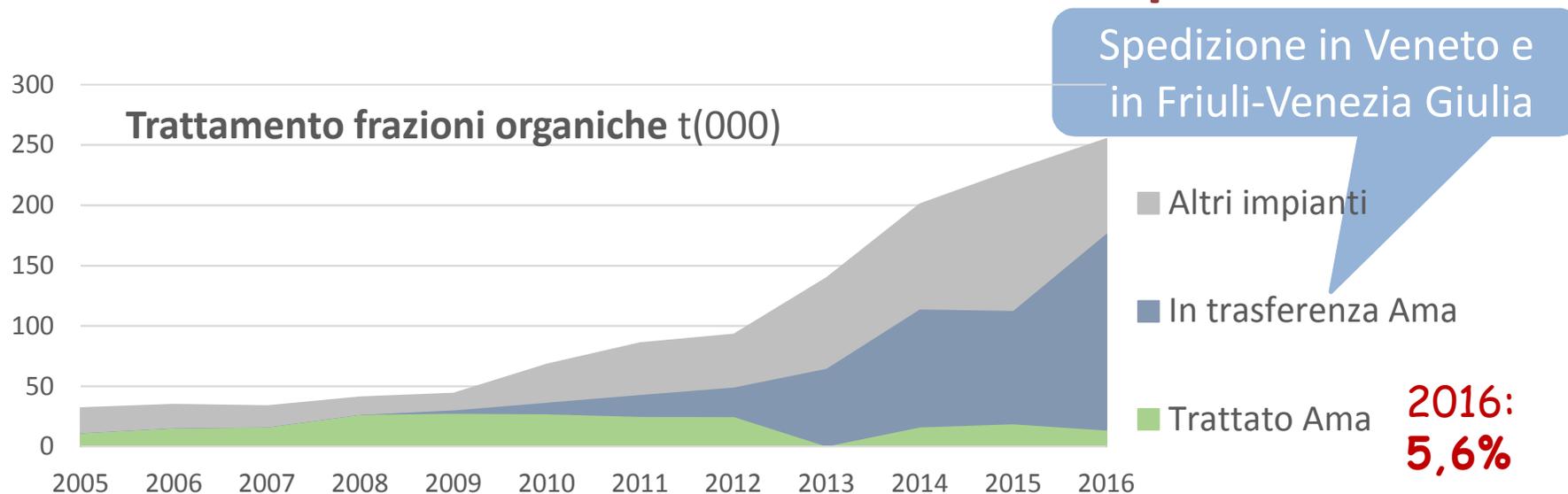
Raccolta differenziata nelle grandi città italiane



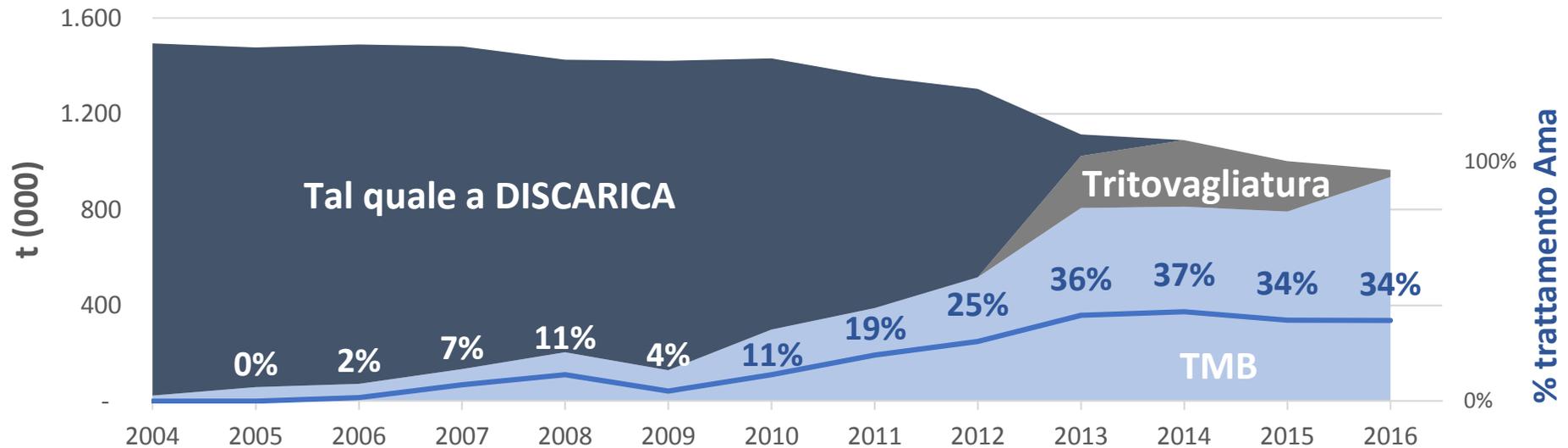
Il clima culturale legato al fattore geografico fino al 2013 ha fornito una chiave di lettura piuttosto univoca alla percentuale di raccolta differenziata delle grandi città, che vedeva quelle centro-settentrionali sistematicamente più avanti delle altre.

La crescita tendenziale di alcune città del centro-sud è stata però tale da ridurre significativamente lo svantaggio iniziale, tanto che nell'ultimo periodo Bari ha superato Genova e anche Napoli si è notevolmente avvicinata, mentre Roma - che aveva già superato Genova nel 2014 - nel 2016 ha raggiunto anche Torino. L'unica grande città meridionale rimasta staccata dal gruppo è Palermo, con una differenziata al 7% in diminuzione.

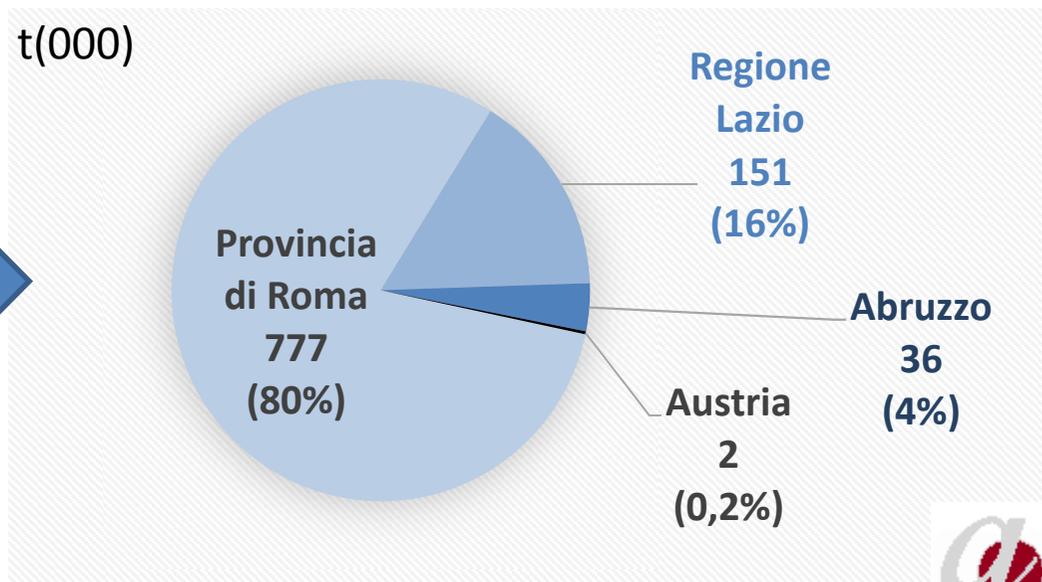
Insufficienza degli impianti di valorizzazione della raccolta differenziata: il volume trasferito ad impianti terzi



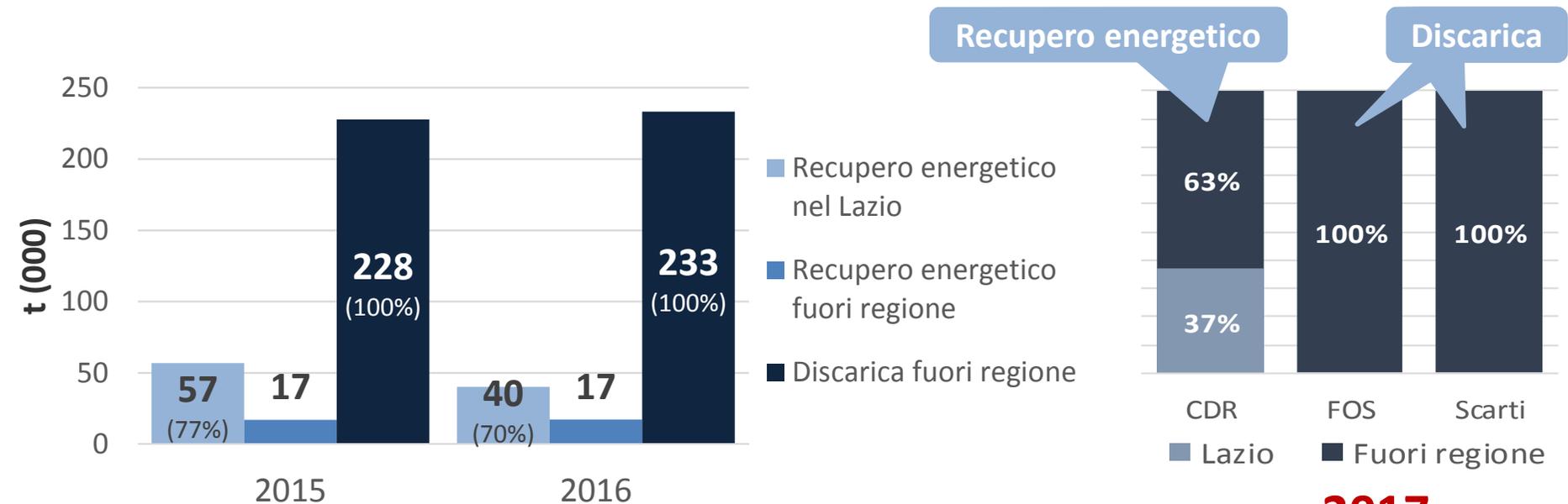
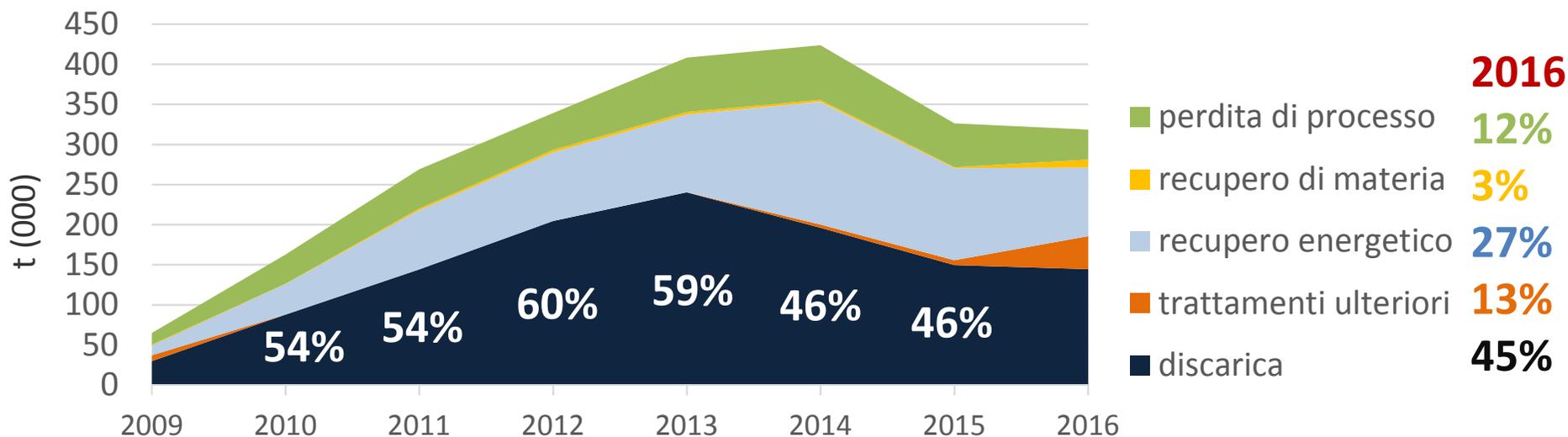
Prima destinazione e trattamento dei rifiuti indifferenziati (Roma, 2004-2016)



Prima destinazione territoriale per il trattamento dell'indifferenziato romano nel 2016



Impianti TMB (trattamento meccanico biologico) Ama destinazione finale impiantistica e geografica



Legenda: CDR combustibile da rifiuti; FOS frazione organica stabilizzata

Fonte: elaborazioni ASPL su bilanci Ama, Anagrafe Rifiuti Roma Capitale e Rapporto rifiuti Ispra (vari anni)

2017



Spedizione fuori regione dei residui di lavorazione dei TMB Ama (2015/2017)

Dagli impianti TMB Ama
(che trattano solo un terzo dell'indifferenziato romano)
nell'ultimo periodo sono stati spediti fuori regione:

TUTTI i residui di trattamento destinati a discarica,
pari a circa 230 mila t/anno

Emilia Romagna
Marche
Abruzzo
Molise

CDR inviato a recupero energetico per 17 mila t/anno,
23% della produzione 2015 e 30% di quella 2016
(nel I semestre 2017 la quota esportata è salita al 63%)

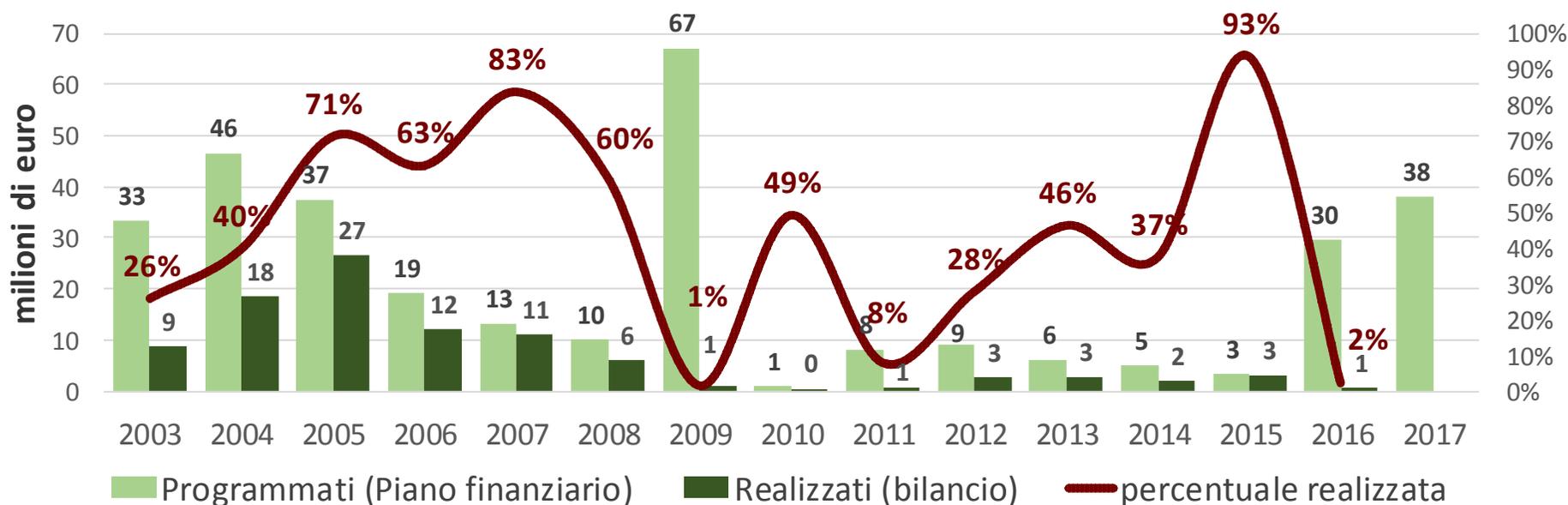
Friuli Venezia Giulia
Lombardia
Molise
Puglia
Emilia Romagna

Legenda: CDR combustibile da rifiuti

Fonte: elaborazioni ASPL su Anagrafe Rifiuti Roma Capitale



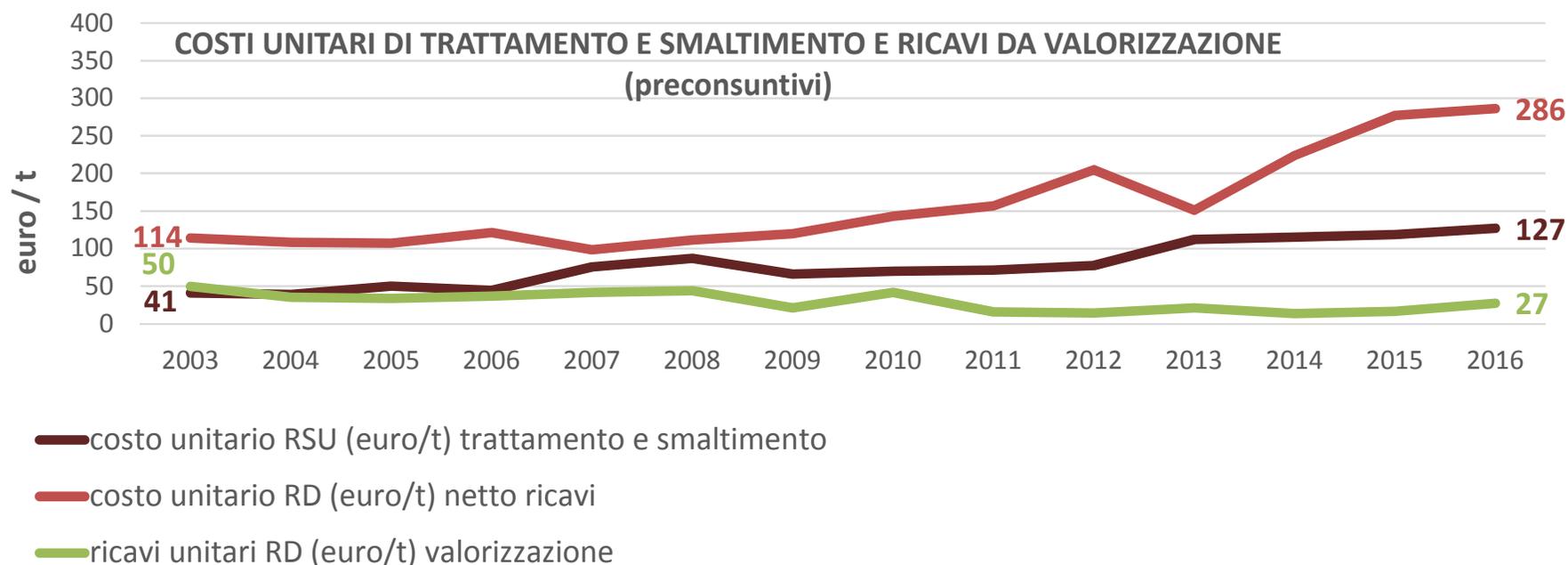
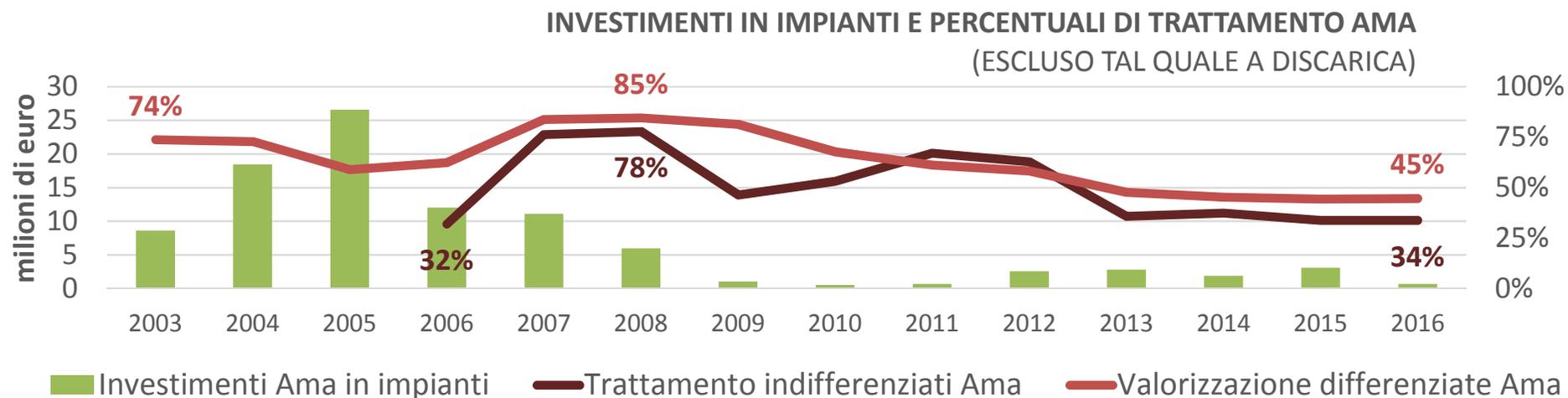
Investimenti in impianti programmati e realizzati



- Dall'inizio del periodo tariffario (2003) il volume annuale di investimenti programmati e finanziati in tariffa non è mai stato integralmente realizzato
- Gli investimenti programmati dal 2003 al 2009 cumulati (225 mln) sono più del doppio di quelli complessivamente programmati dal 2010 al 2016 (100 mln); dei 96 mln realizzati nel periodo, solo 12 mln ricadono dal 2009 in poi
- Dopo il 2008 gli investimenti in impianti sono stati sempre inferiori ai 3 mln di euro e sostanzialmente limitati a interventi di manutenzione straordinaria, così che il parco impianti di Ama è diventato obsoleto rispetto all'evoluzione dei flussi di rifiuti e via via meno efficiente



Investimenti in impianti, trattamento Ama, costi e ricavi unitari

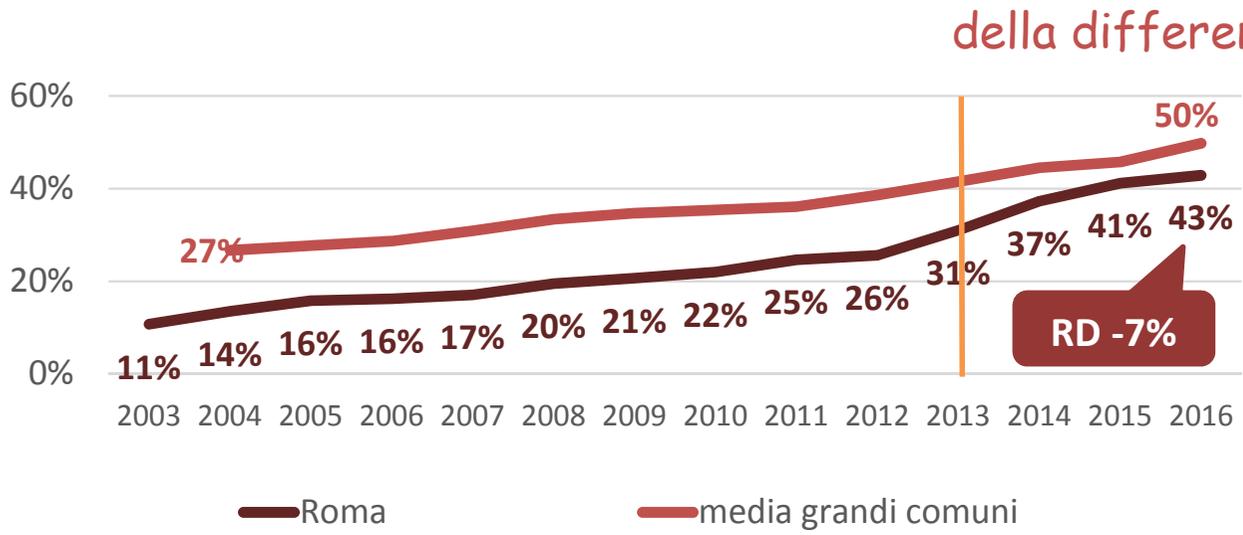
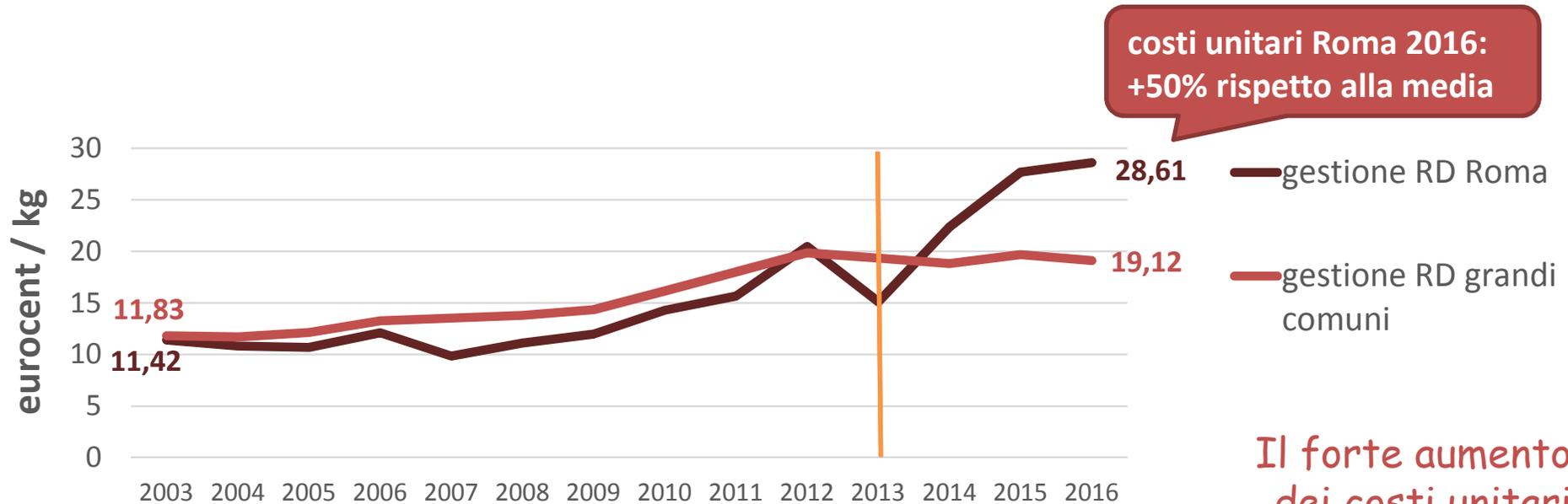


Nota: carta e vetro sono considerate completamente trattate da Ama

Fonte: elaborazioni ASPL su bilanci e Piani finanziari Ama



Costo unitario e risultato della gestione differenziata confronto con la media dei grandi comuni (più di 50.000 abitanti)



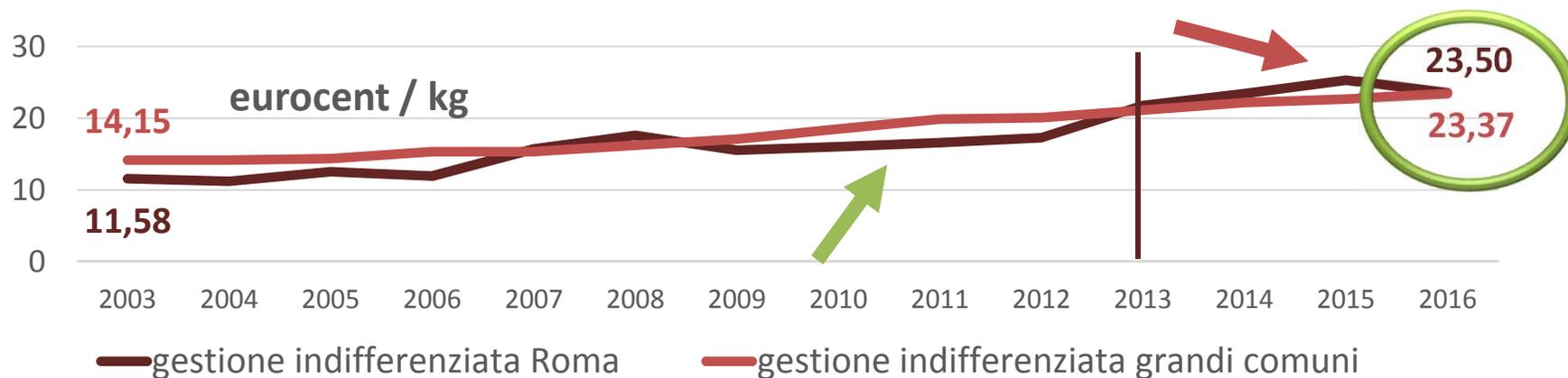
Il forte aumento dei costi unitari della differenziata a Roma inizia nel 2013 anno della chiusura della discarica di Malagrotta

Dal 2013 la crescita della differenziata accelera fino al 2015 ma poi rallenta nuovamente

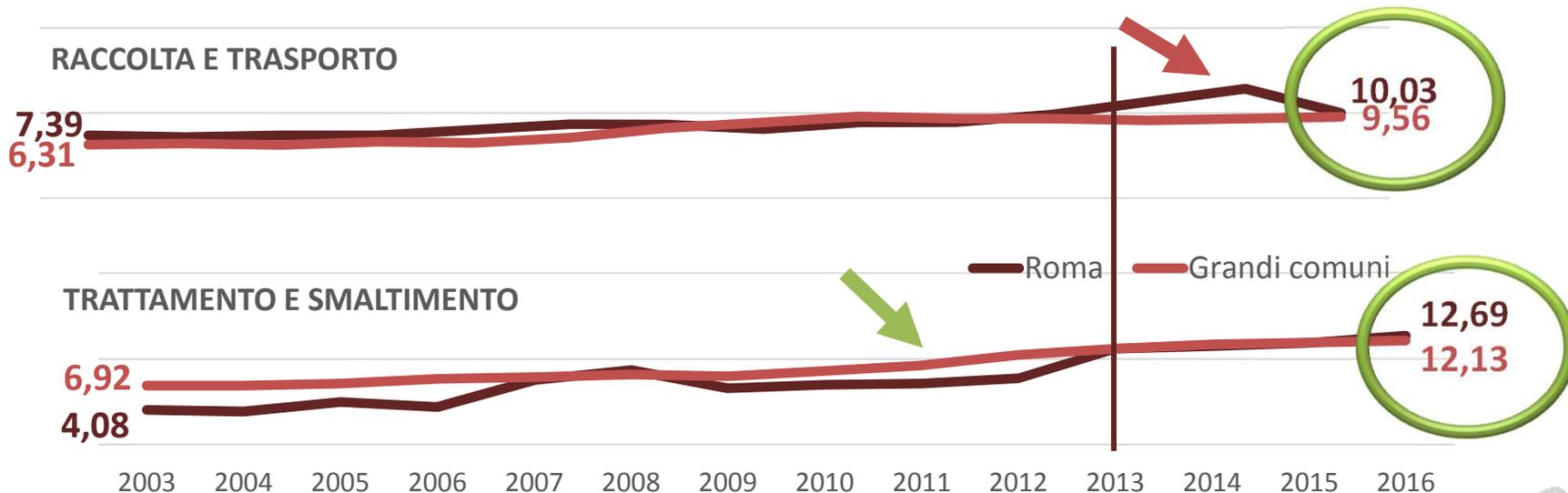
Fonte: elaborazioni ASPL su Piani finanziari Ama e Ispra, Rapporto rifiuti, vari anni



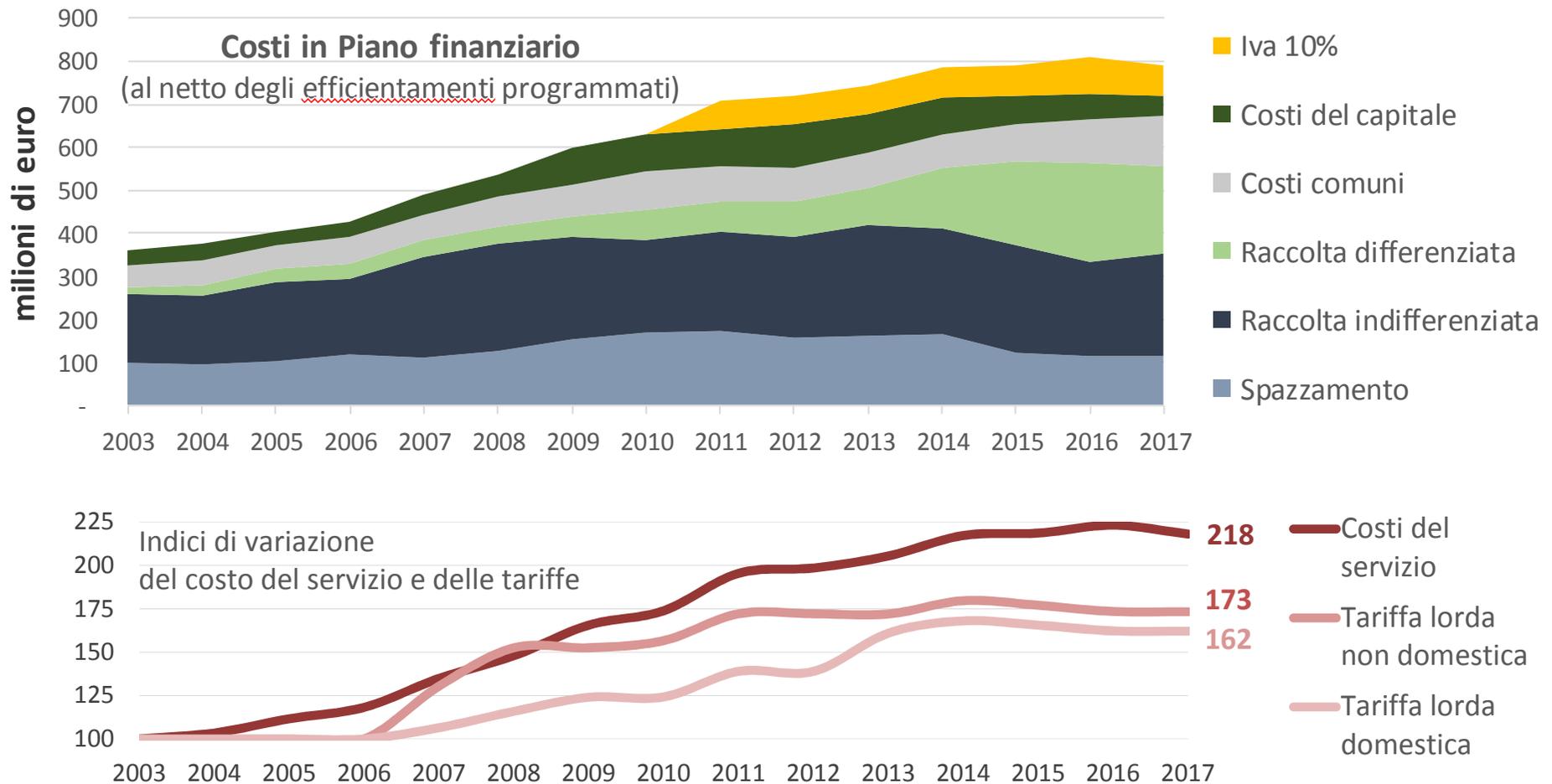
Costo unitario della gestione indifferenziata confronto con la media dei grandi comuni (più di 50.000 abitanti)



Costo a Roma inferiore alla media fino alla chiusura di Malagrotta (basso costo smaltimento)
Dopo la chiusura il costo unitario aumenta a causa dei maggiori costi di trasporto
Nel 2016 le varie voci si riavvicinano alla media dei grandi comuni

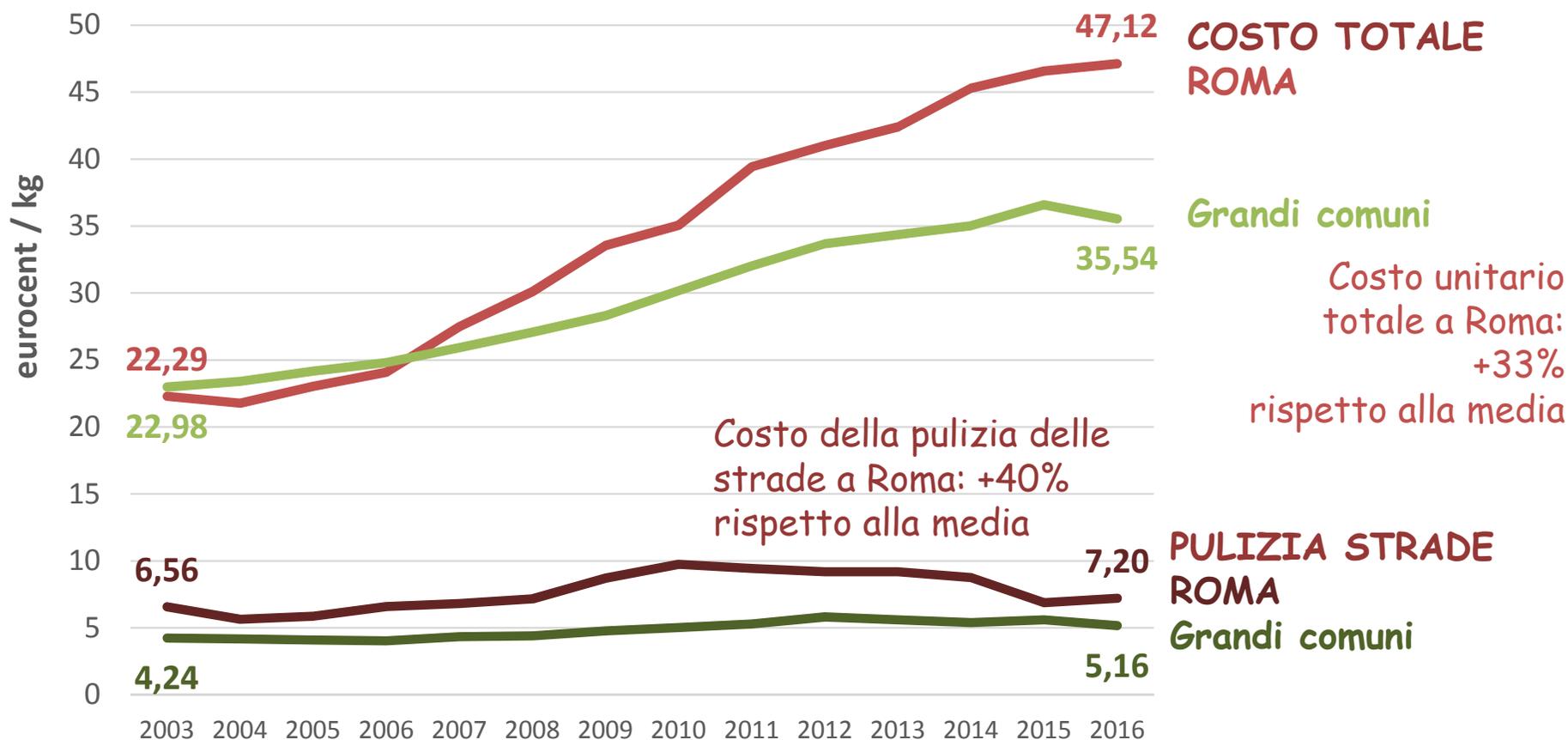


Costi del servizio e tariffe a Roma

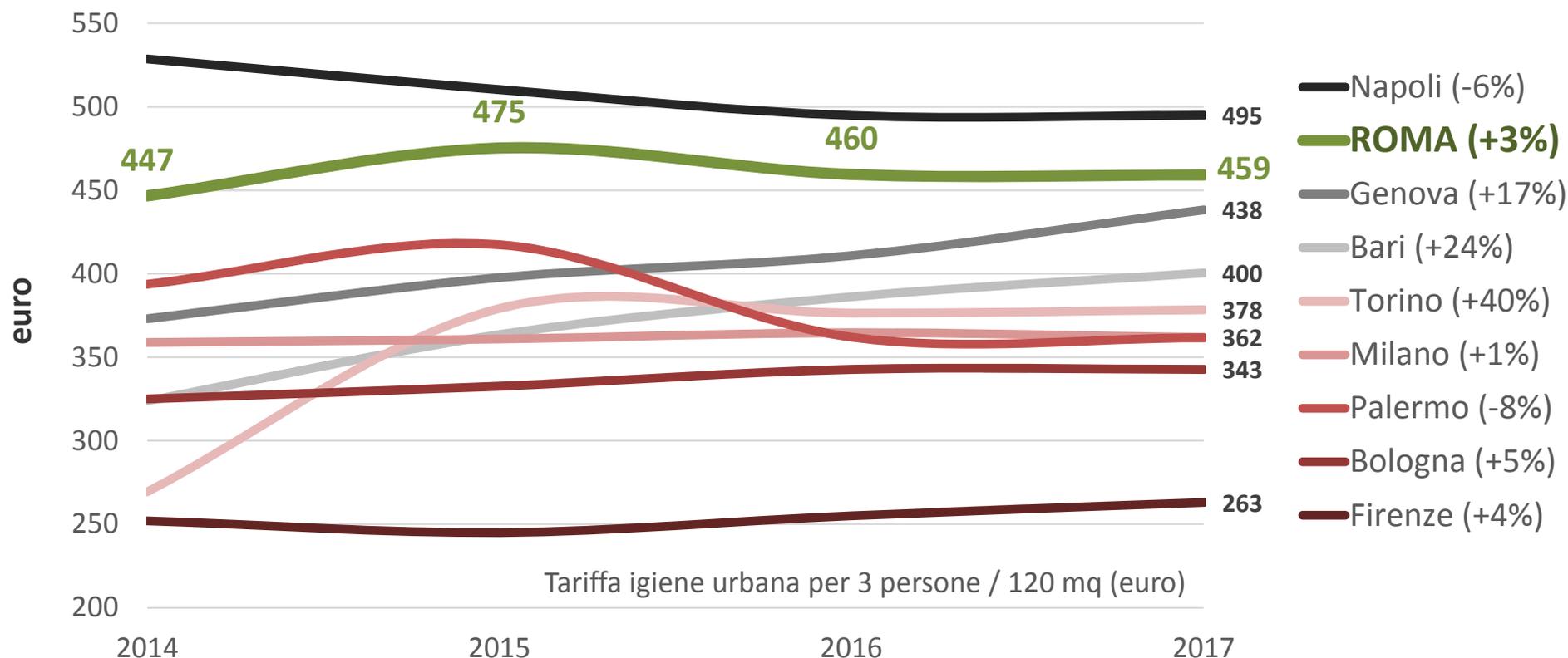


- Dall'inizio del periodo tariffario (2003) il costo del servizio è più che raddoppiato
- Il recupero dell'evasione ha però consentito una dinamica più contenuta sulle tariffe, che dal 2014 sono in lieve calo
- Il 2017 segna inoltre un'inversione di tendenza anche sul costo (-0,8%)

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



Andamento delle tariffe domestiche nelle grandi città italiane (3 persone, 120 mq - 2014/2017)



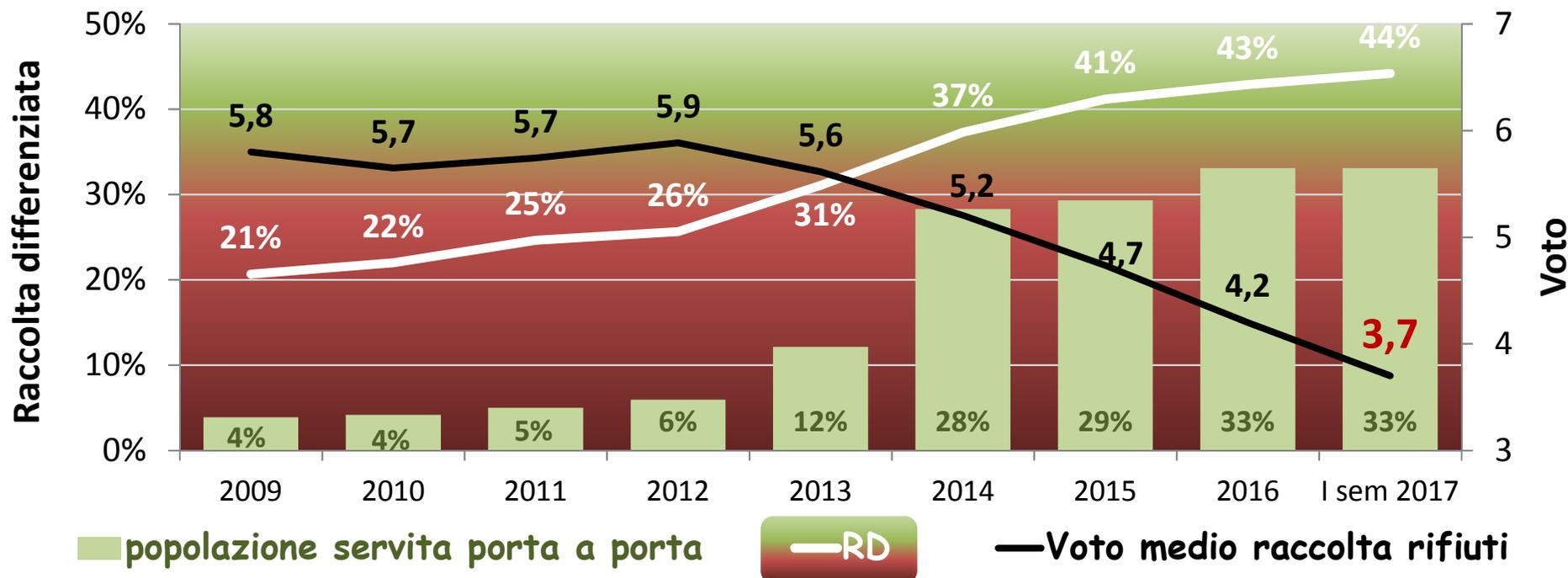
Dopo oltre un decennio di continua crescita, la tariffa romana dal 2015 ha iniziato una tendenziale diminuzione, che tuttavia non ha ancora riportato la spesa dei romani al livello del 2014.

L'andamento medio nel periodo vede un incremento del 7%, trainato soprattutto dai forti incrementi tariffari applicati a Torino, Bari e Genova, mentre controbilanciano le riduzioni di Palermo e Napoli.

Più stabili le tariffe a Milano, Firenze e Bologna.



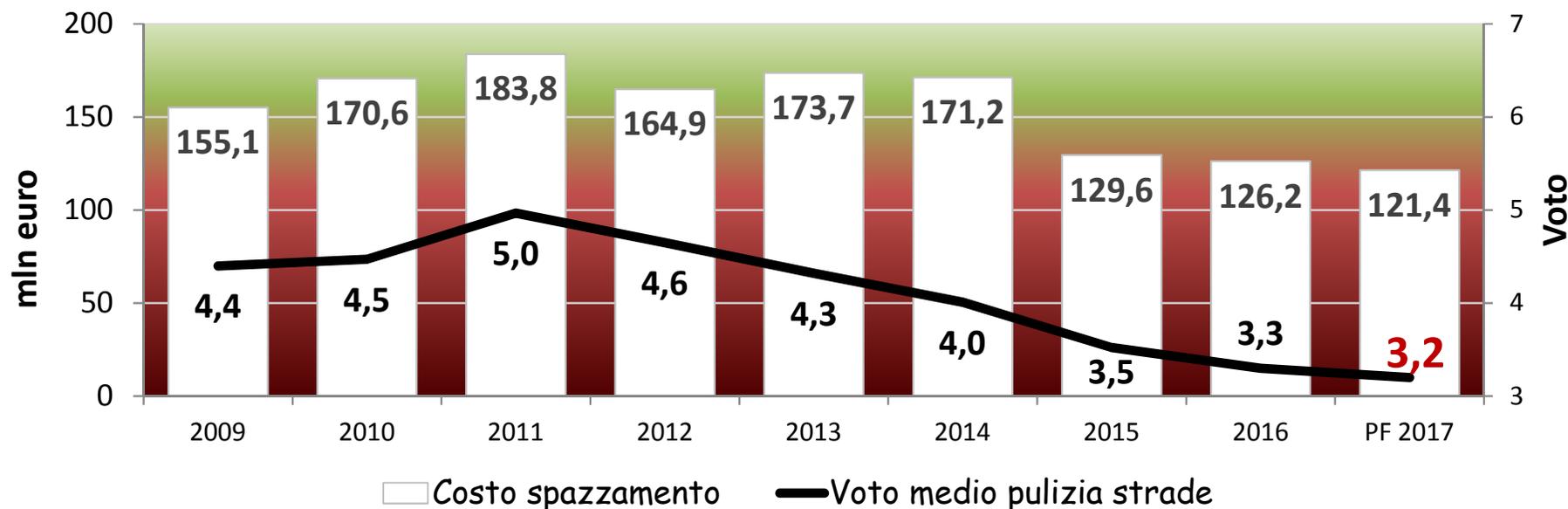
Relazione fra voto attribuito dai romani alla raccolta rifiuti, estensione del porta a porta e incremento della differenziata (RD)



La raccolta dei rifiuti si è avvicinata molto al 6 nel 2009 e nel 2012, per poi registrare però una continua perdita di soddisfazione fino al **3,7** del 2017

L'estensione della raccolta porta a porta e l'aumento della percentuale di raccolta differenziata non hanno infatti avuto effetti positivi sul voto attribuito dai romani al servizio di raccolta dei rifiuti, che anzi è andato progressivamente calando (vedi postazioni di raccolta)

Relazione fra voto attribuito dai romani alla pulizia delle strade e risorse stanziare in Piano Finanziario per lo spazzamento



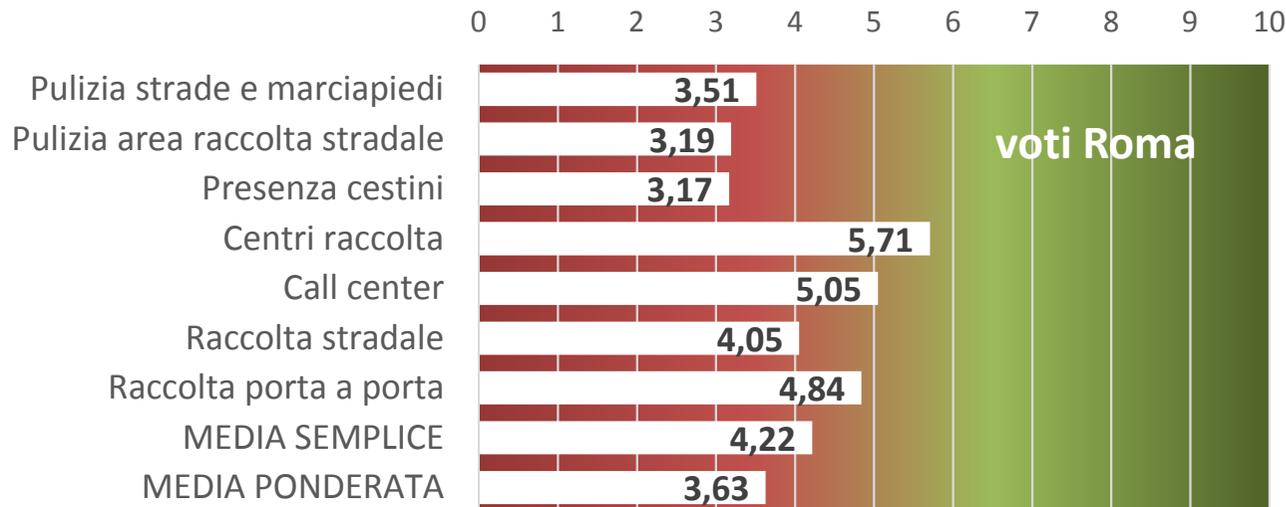
La pulizia delle strade ha raggiunto l'apice nel 2011 (5), per poi diminuire fino al **3,2** del 2017

Il calo del voto assegnato dai romani alla pulizia delle strade è strettamente correlato alla riduzione delle risorse stanziare nei piani finanziari annuali per i servizi di spazzamento e lavaggio strade

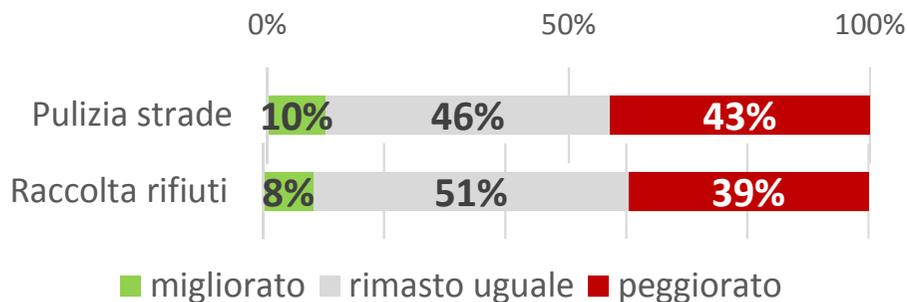
I.C.: +0,91

Indagine di qualità percepita da contratto di servizio (ottobre 2017)

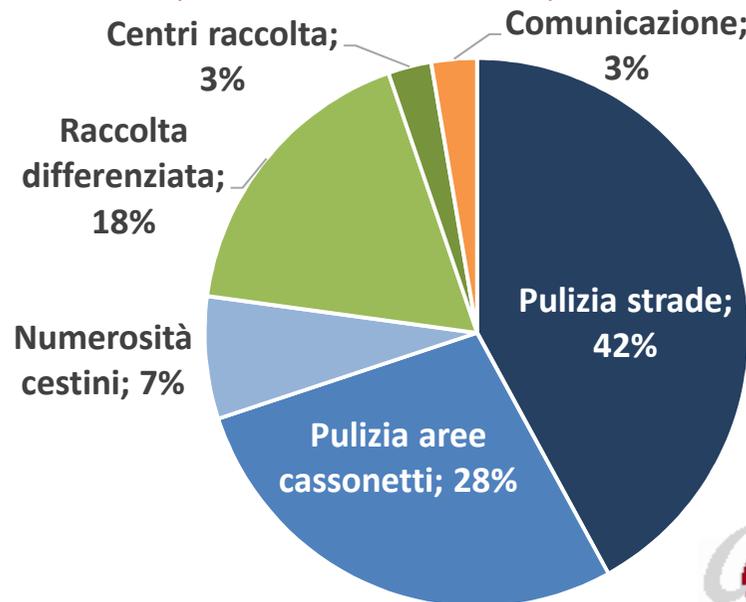
Valutazione del servizio e del recente andamento



Andamento dei servizi negli ultimi sei mesi



Rilevanza dei servizi (peso voto medio ponderato)



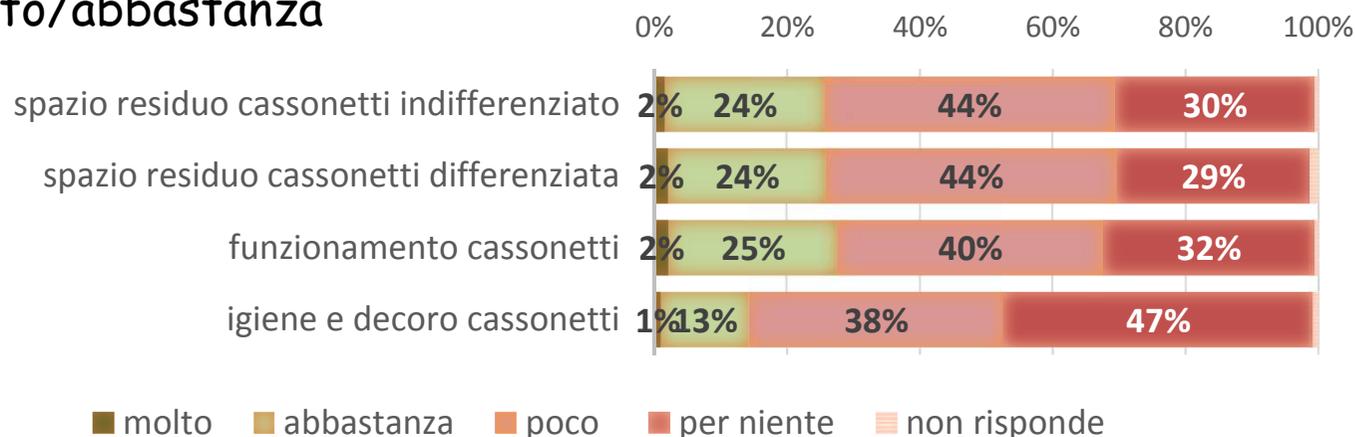
Indagine di qualità percepita ottobre 2017: servizio di raccolta

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta nella sua zona?

Raccolta stradale (73% degli intervistati)

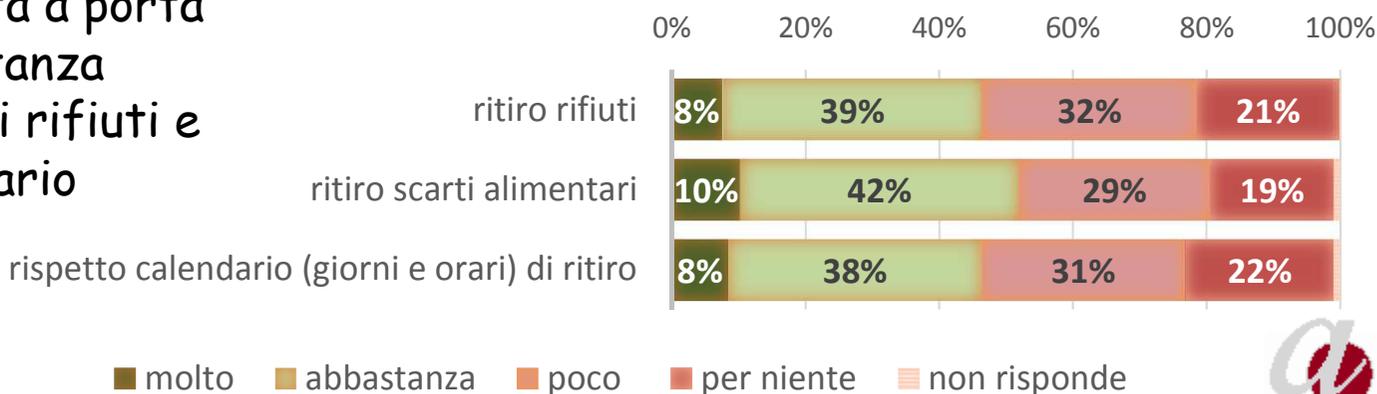
Solo 1 utente su 4 è molto/abbastanza soddisfatto dello spazio utile e del funzionamento dei cassonetti

Per il decoro, la metà del campione non è per niente soddisfatta



Raccolta porta a porta (27% degli intervistati)

Nelle zone servite porta a porta gli utenti molto/abbastanza soddisfatti del ritiro di rifiuti e del rispetto del calendario sono intorno alla metà

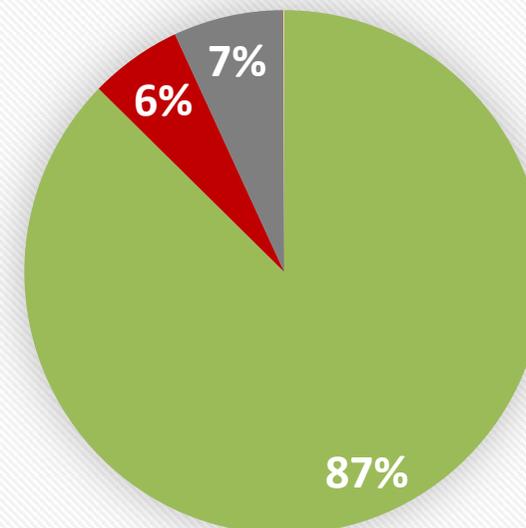


Indagine di qualità percepita ottobre 2017: utenti e differenziata

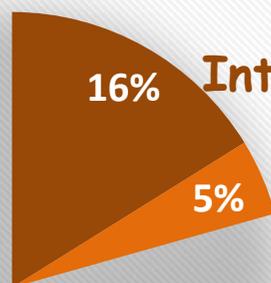
A casa sua viene fatta la raccolta differenziata?

Il 13% delle famiglie romane non fa regolarmente la differenziata

- Sì, sempre
- No, mai
- A volte



Centri di raccolta Ama



Intervistati che non li conoscono

Intervistati che dichiarano di conoscerli, ma non li valutano

1 romano su 5 non ha dato una valutazione al servizio offerto dai Centri di raccolta



Criticità e ombre del servizio di igiene urbana

- **IMPIANTISTICA** DI TRATTAMENTO E CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI INSUFFICIENTE, SOPRATTUTTO PER LE DIFFERENZIATE
- **MANCATA AUTONOMIA** > LE CRITICITÀ NELLA DESTINAZIONE HANNO RIPERCUSSIONI SU:
 - REGOLARITÀ DELLA RACCOLTA (CUMULI DI RIFIUTI AI CASSONETTI)
 - PULIZIA DELLE AREE DI RACCOLTA E DELLA CITTÀ
- **PULIZIA DELLA CITTÀ**: DAL 2011 AL 2017 RISORSE RIDOTTE DI UN TERZO PER POTENZIARE LA RACCOLTA RIFIUTI (PIANI FINANZIARI)
- **VOTO DEI ROMANI**
 - **PER LA PULIZIA**: IN 10 ANNI MAI SUPERIORE AL 5, IN DIMINUZIONE DAL 2011 TOCCA IL MINIMO NEL 2017 (**3,2**)
 - **PER LA RACCOLTA RIFIUTI**: IN DIMINUZIONE DAL 2012 (QUASI SUFFICIENTE, 5,9) FINO A TOCCARE IL MINIMO NEL 2017 (**3,7**) NONOSTANTE:
 - L'AUMENTO DELLE RISORSE DEDICATE (+56%),
 - L'AUMENTO DELLA DIFFERENZIATA (+18%)
 - L'ESTENSIONE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA AL 33% DEI CITTADINI (+27%)



Criticità della regolazione del servizio

PIANO
FINANZIARIO

STABILISCE PER OGNI LINEA DI SERVIZIO:
investimenti
obiettivi
prestazioni
risorse necessarie
CON COPERTURA INTEGRALE COSTI SERVIZIO

NONOSTANTE A CONSUNTIVO

**ALCUNI PROGRAMMI ED OBIETTIVI NON VENGANO MAI CONSEGUITI
NON ESISTE UN MECCANISMO CHE COLLEGHI COSTI E RISULTATI
AI FINI DELLA QUANTIFICAZIONE DELLA SPESA NEGLI ANNI SUCCESSIVI**

PER MIGLIORARE LA TRASPARENZA SAREBBE OPPORTUNO CHE

- L'AZIENDA PRODUCESSE LA CONTABILITÀ ANALITICA PER I SERVIZI ISTITUZIONALI**
- I PIANI FINANZIARI TENESSERO CONTO DEI CONSUNTIVI RISPETTO ALLA PROGRAMMAZIONE**

INVESTIMENTI IN
IMPIANTI

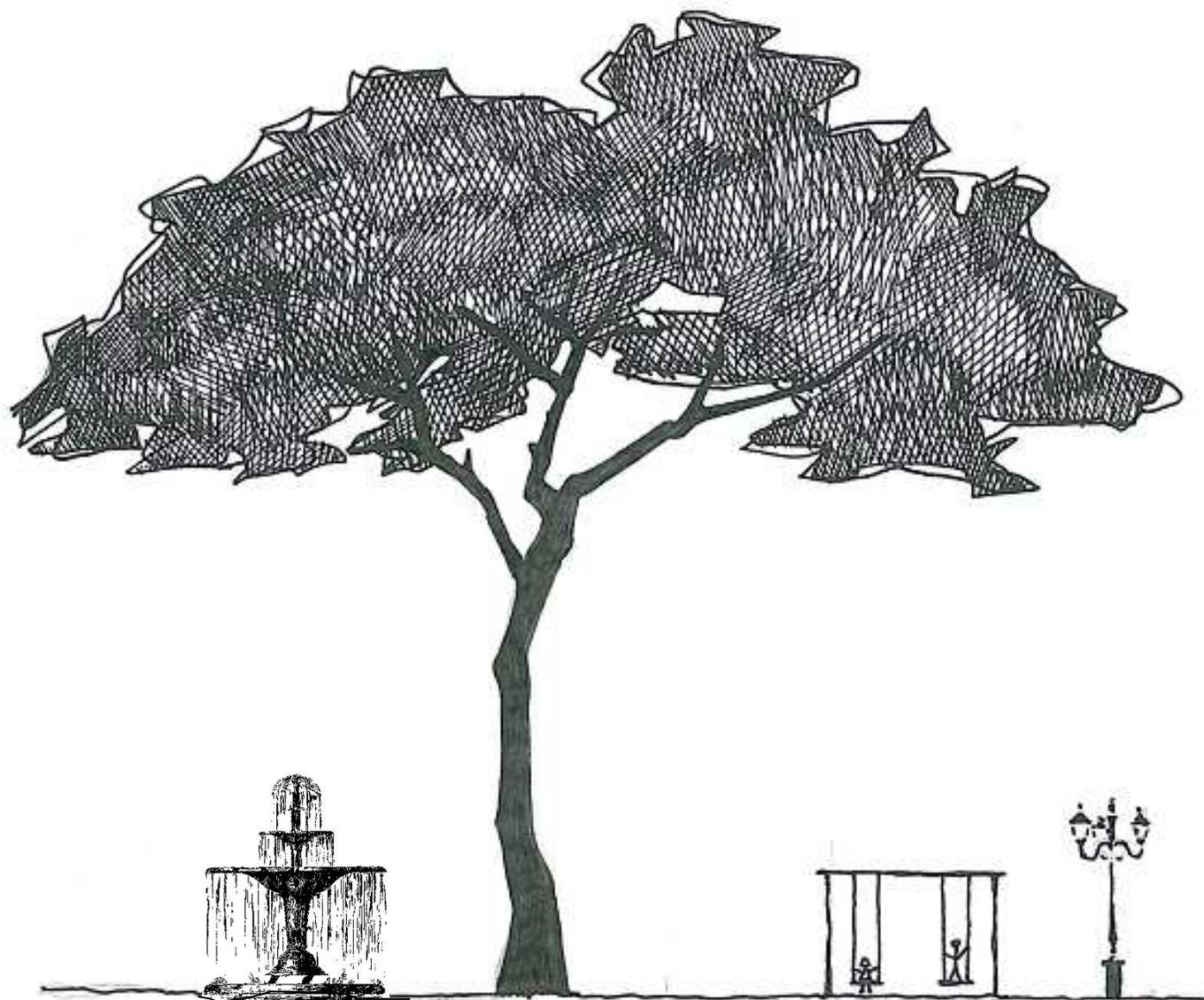
parzialmente realizzati o non realizzati

RICAVI DA
DIFFERENZIATA

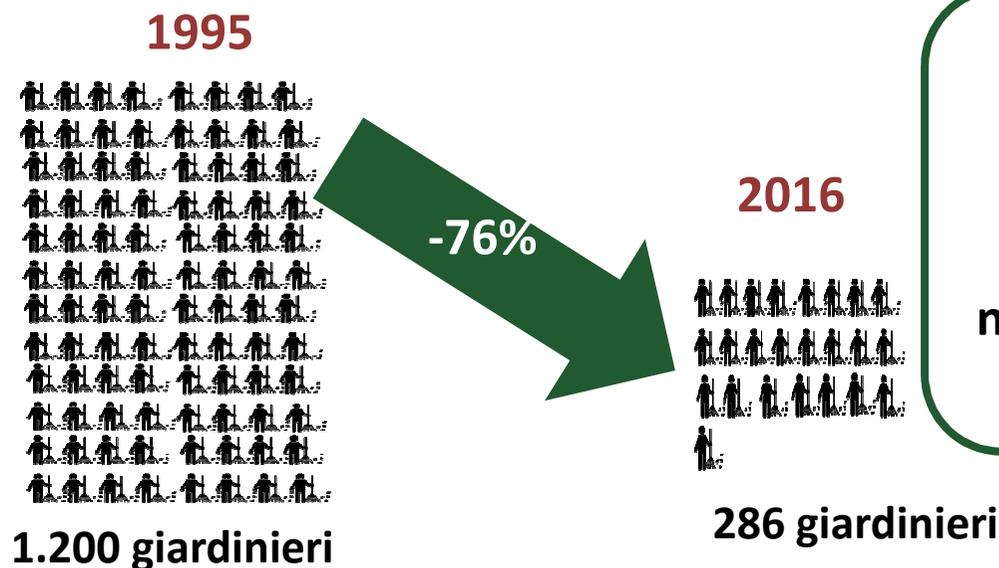
non aumentano in proporzione alla raccolta



Verde pubblico

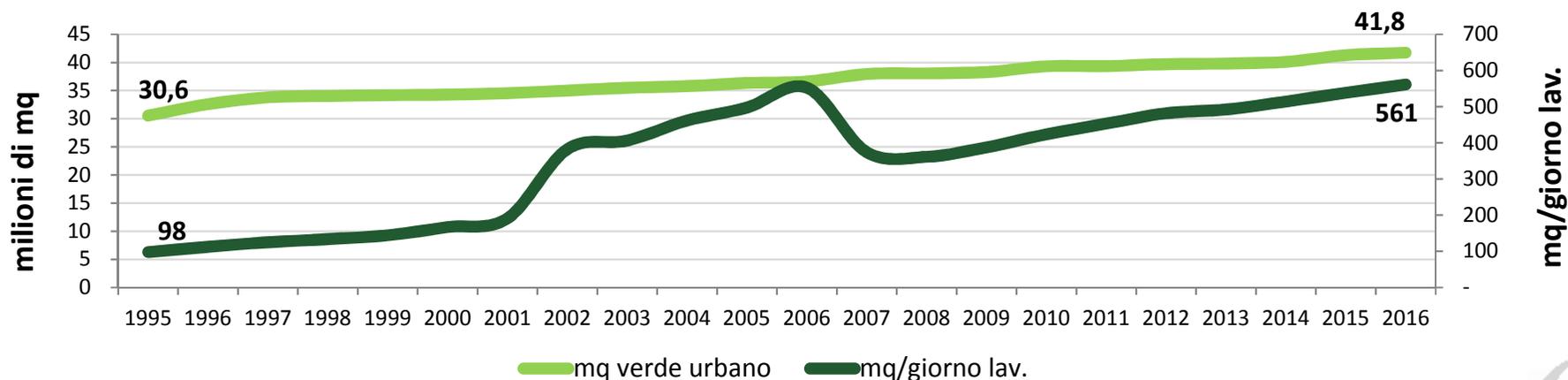


Verde pubblico: le risorse umane



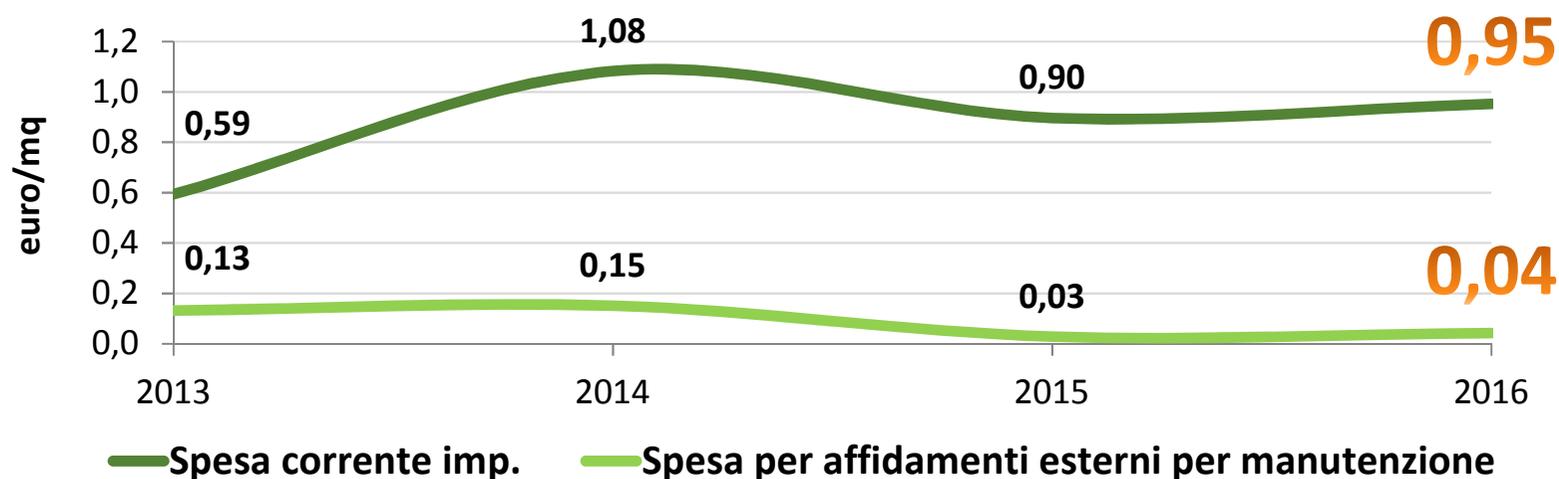
Nel 1995 ogni giardiniere gestiva in media **98** mq per giorno lavorativo, nel 2016 questo rapporto sale a **561** mq.

mq di verde urbano gestiti dal Dip. Tutela Ambientale : +35% dal 1995

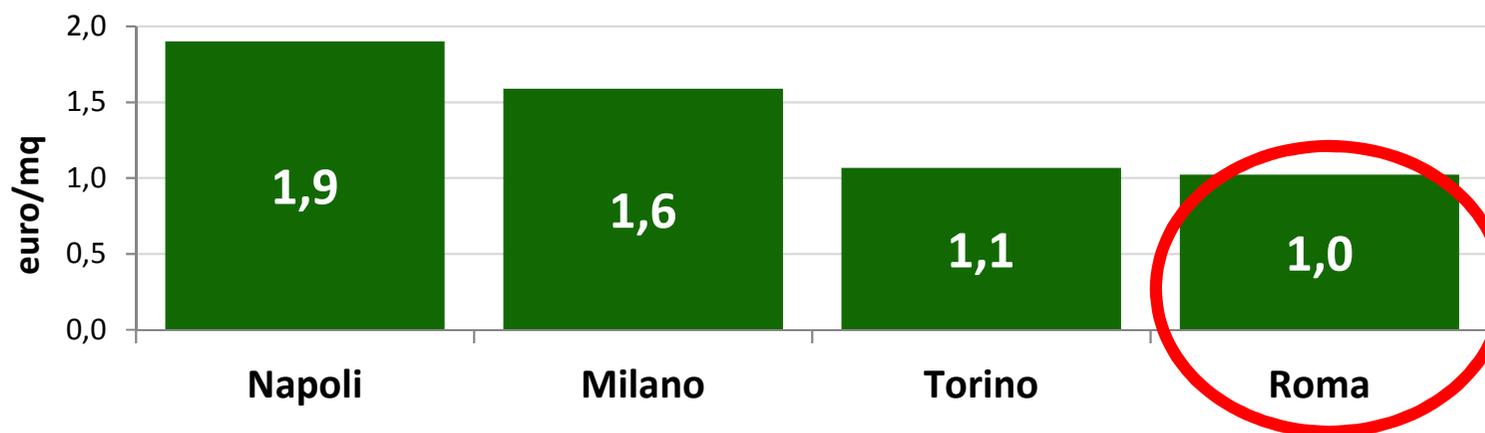


Verde pubblico: la spesa a Roma e nelle grandi città

Spesa per il verde pubblico a Roma

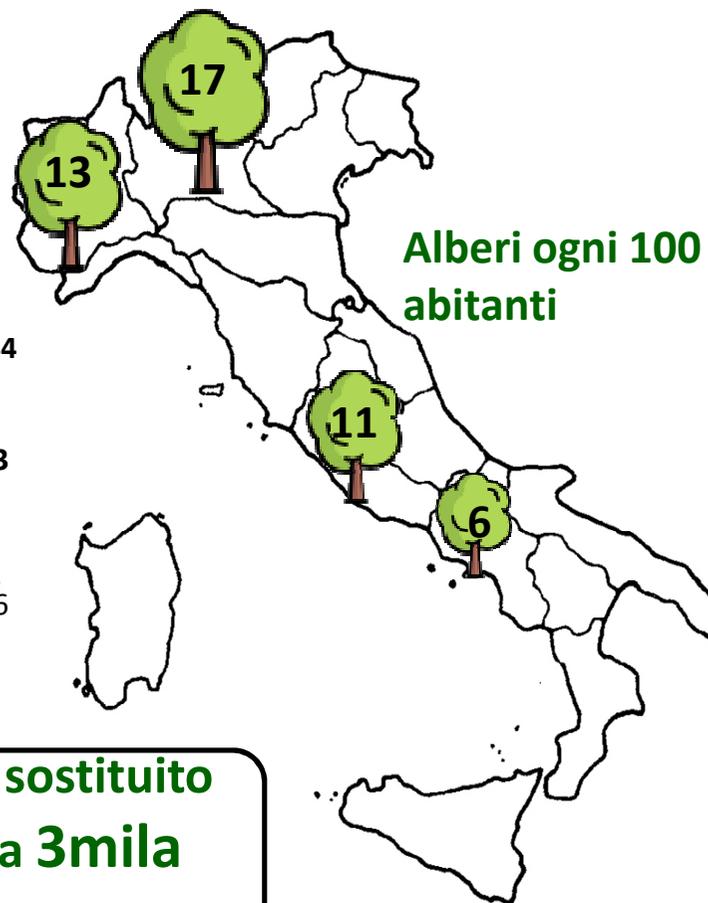
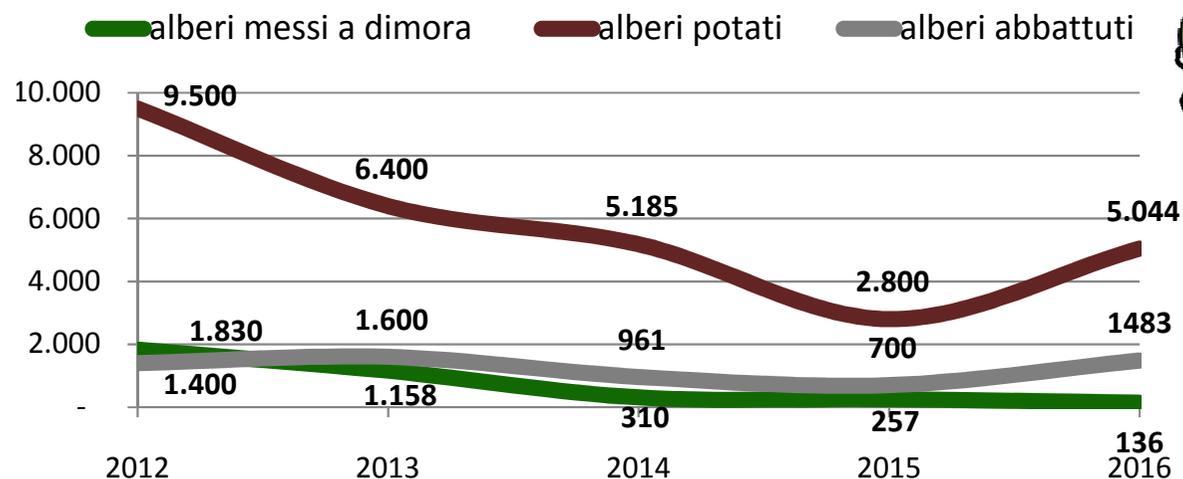


Spesa per i parchi e la tutela ambientale nelle grandi città 2015



Il verde e gli alberi a Roma e nelle altre città

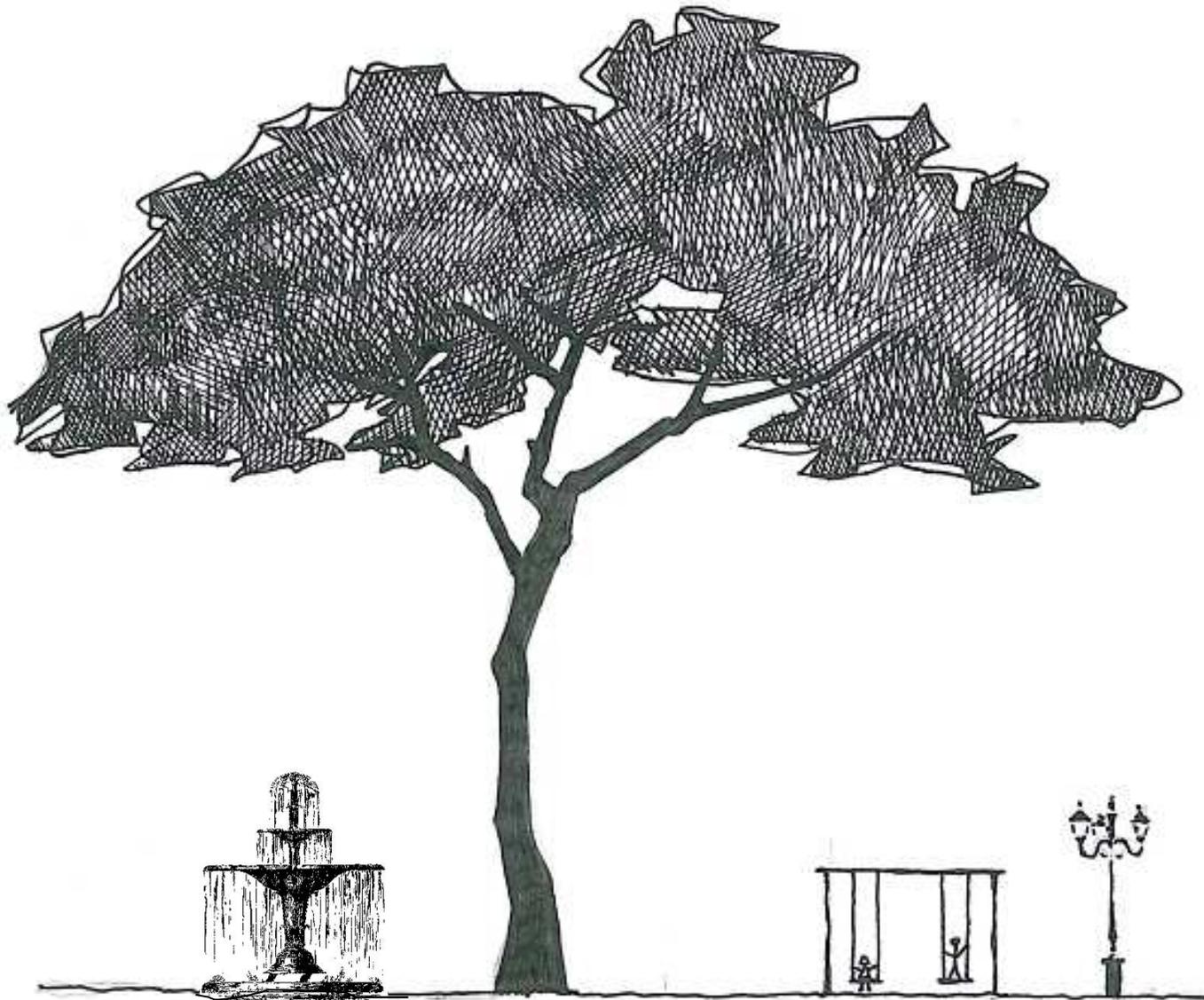
Gli interventi sulle alberature a Roma



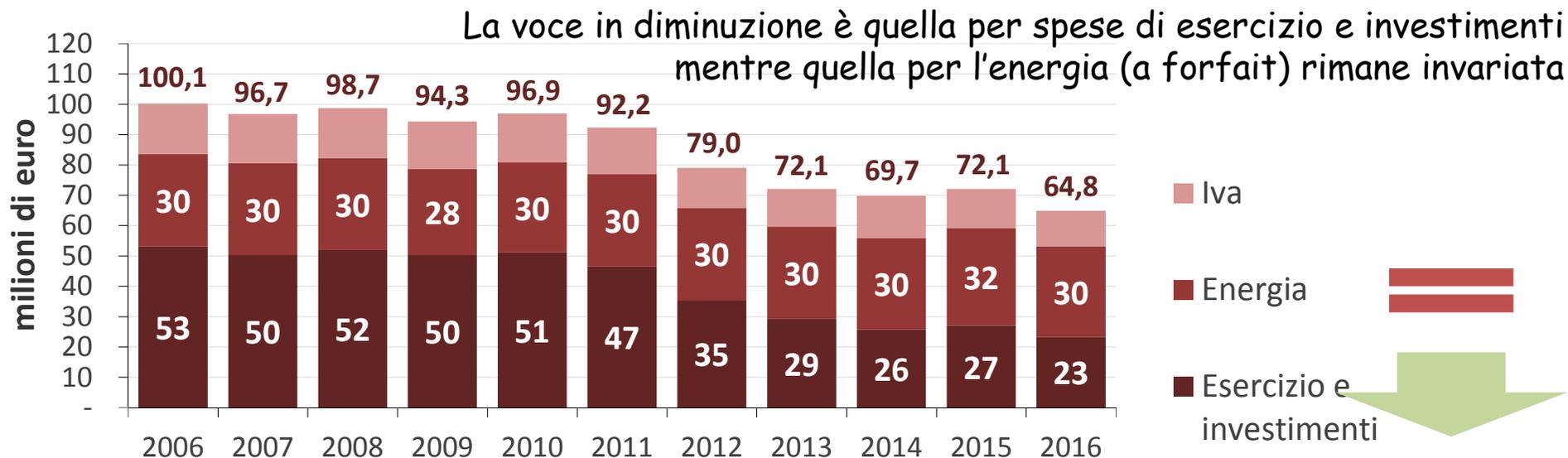
Nel 2016 solo 1/10 degli alberi abbattuti è stato sostituito con nuovi alberi e in 5 anni abbiamo perso circa 3mila alberi...ricavandone più CO2 e meno ossigeno.



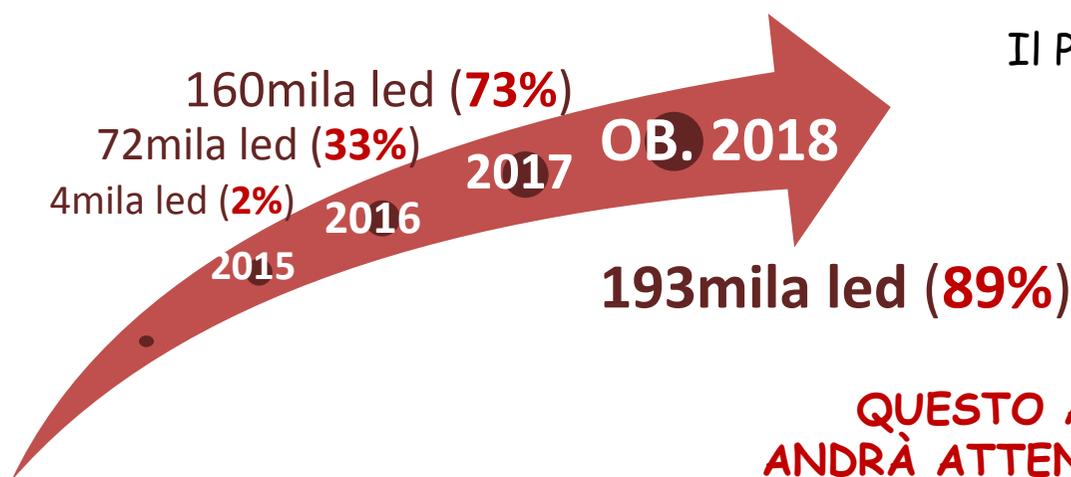
illuminazione pubblica



Evoluzione e costi del servizio



Dalla sottoscrizione dell'Atto di adeguamento del contratto di servizio (DAC 130/2010, che ha anche esteso la durata dal 2015 al 2027) il costo del servizio di illuminazione pubblica è andato diminuendo



Il PIANO LED promette non soltanto la riduzione dei costi di manutenzione (grazie alla vita media più lunga) ma anche un **RISPARMIO ENERGETICO** ancora non evidente

QUESTO ASPETTO IN FUTURO ANDRÀ ATTENTAMENTE MONITORATO

Ripristino del servizio in caso di guasto

standard contrattuali e tempi effettivi medi

TEMPI DI RIPRISTINO

calcolati dall'arrivo della segnalazione

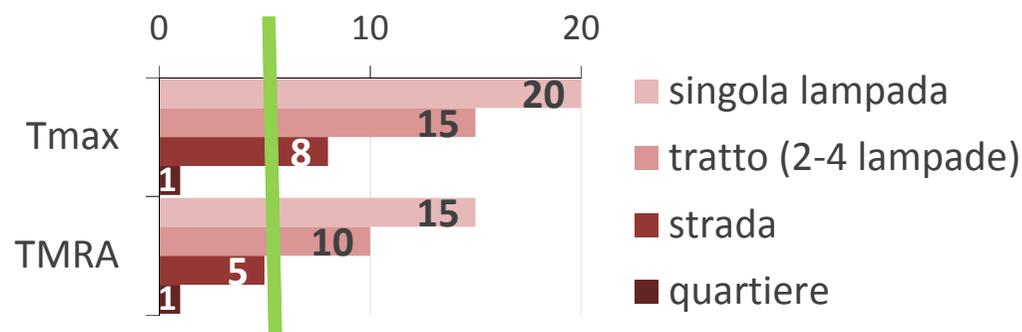
PENALI

- riparazioni eccedenti il Tmax
- riparazioni eccedenti il TMRA solo se la media annua (TMR) è più alta

BENCHMARK

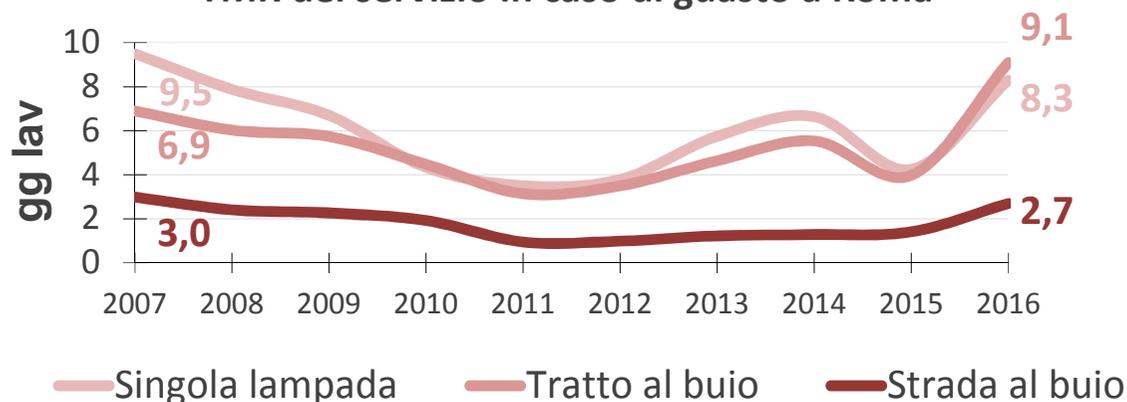
Consip Luce 3: max 6/7 gg
per tutti i tipi di guasto (quartiere 1 g)

Tempi standard CdS riparazione guasti (gg lav)



Il tempo effettivo medio di ripristino (TMR) diminuisce fino al 2011 (adeguamento CdS)
2011/2016: tendenziale aumento
Lampada e tratto nel 2016 superano i tempi Consip senza penali TMRA (solo per TMR > Tmax)

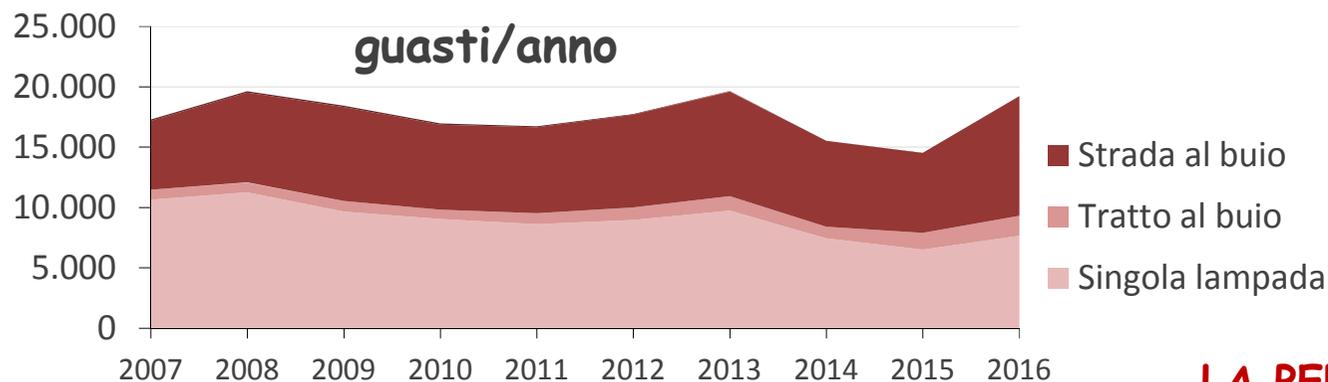
TMR del servizio in caso di guasto a Roma



**L'ENERGIA A FORFAIT
NON INCENTIVA
UNA RAPIDA SOLUZIONE
DEI GUASTI**

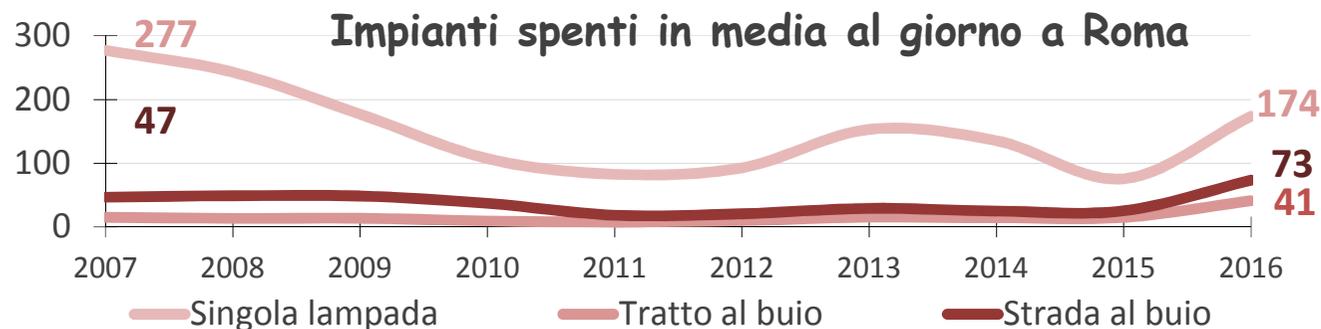


Guasti, tempi di ripristino e soddisfazione



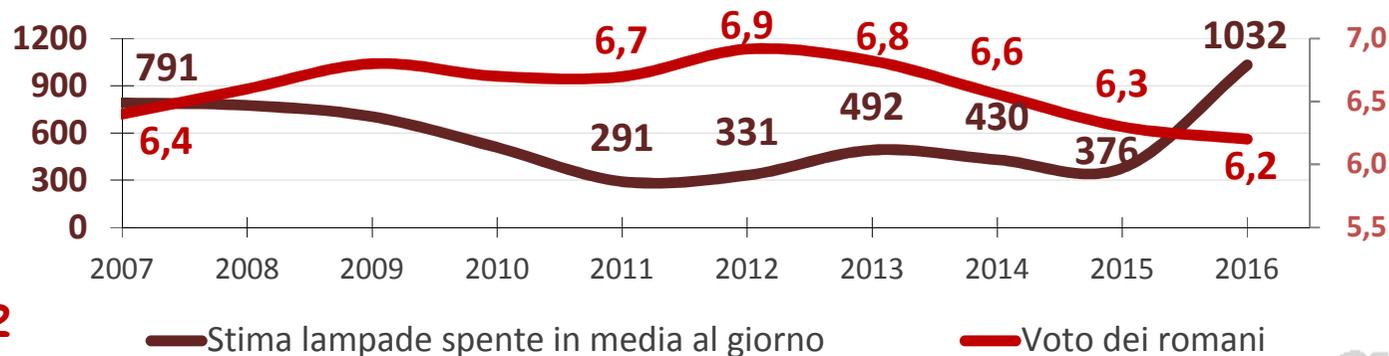
Il numero di guasti tende a diminuire fino al 2011
Poi diventa altalenante
ma...

AUMENTA LA PERCENTUALE DI GUASTI CHE COINVOLGONO PIÙ LAMPADE

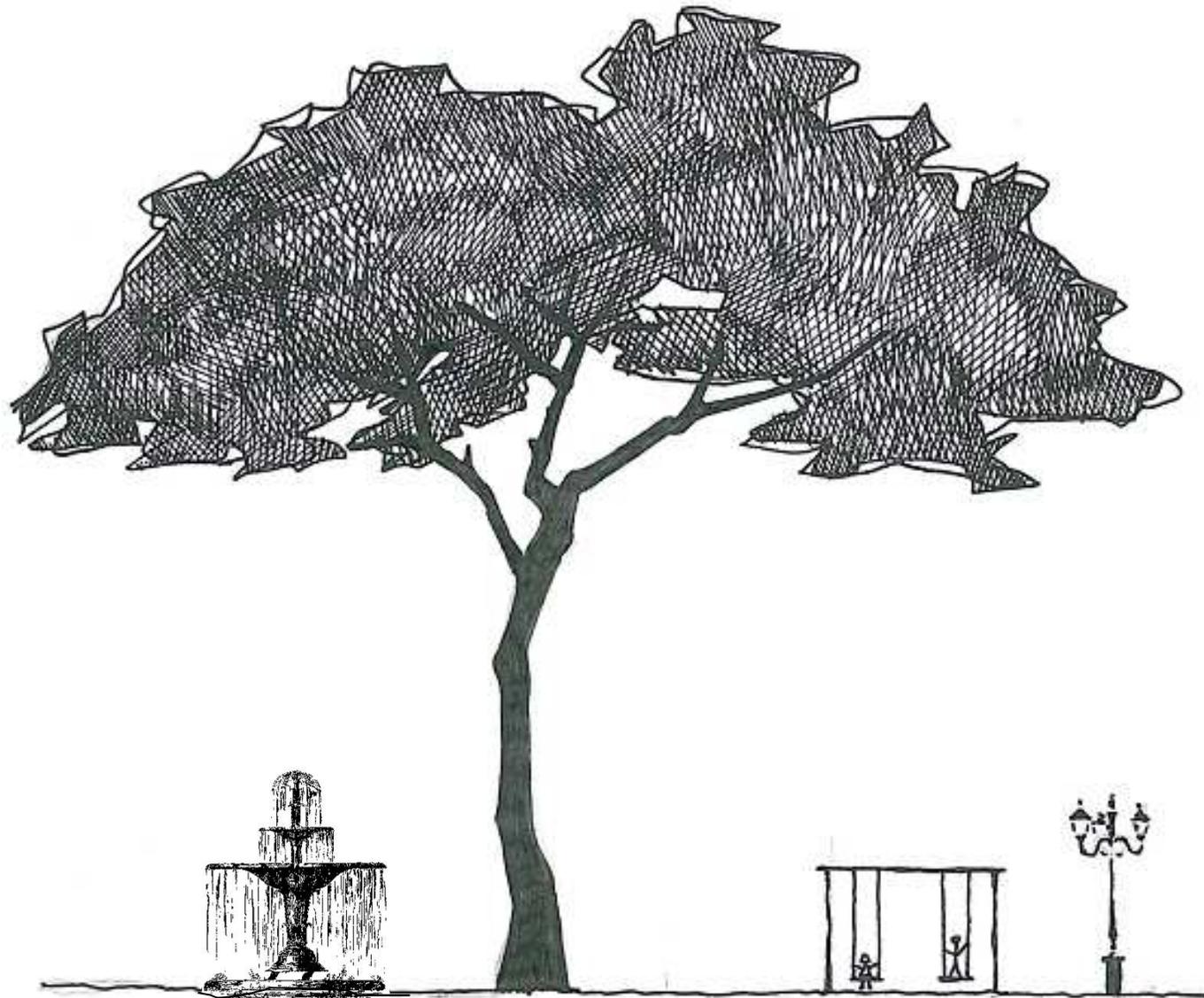


Nel 2016 aumenta il numero medio di impianti spenti al giorno

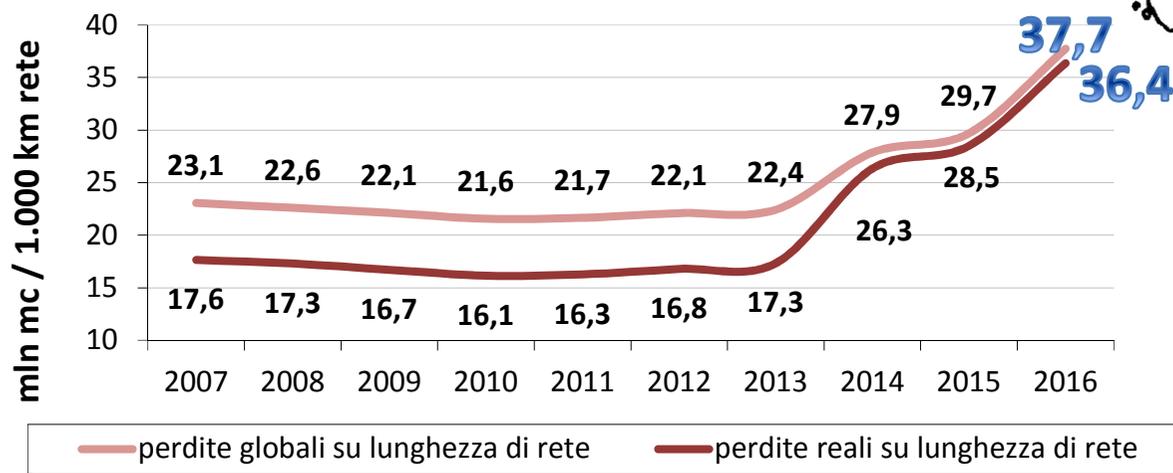
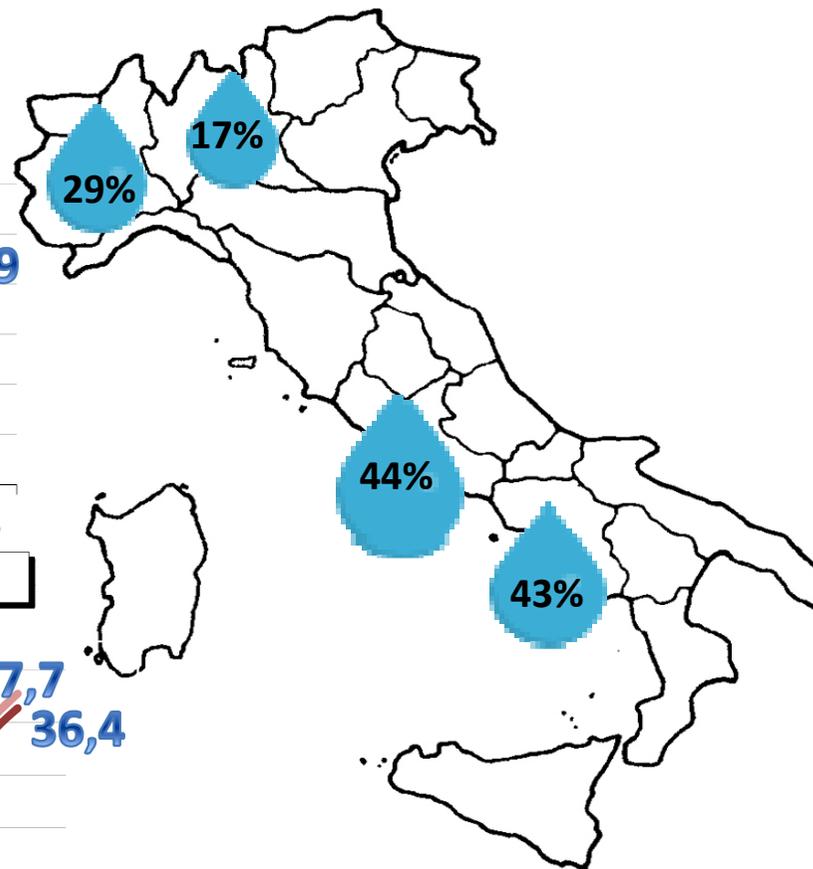
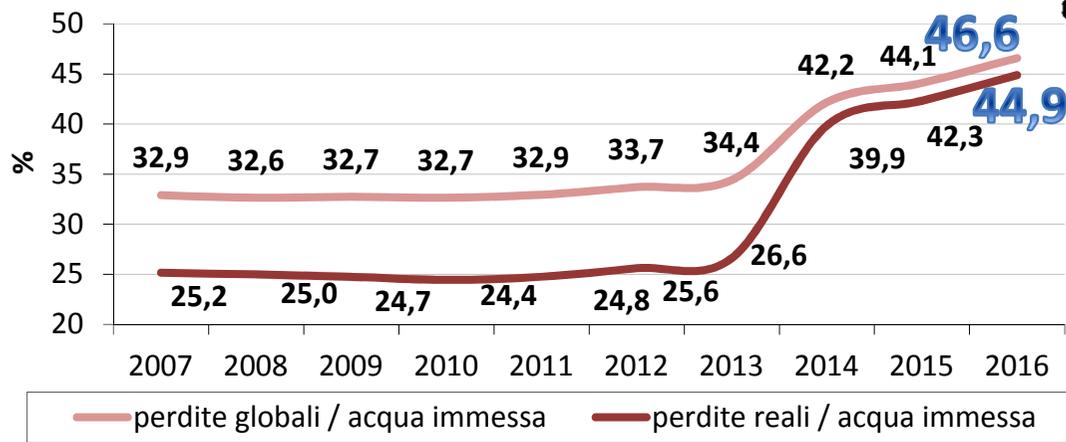
A fronte di questi andamenti **il voto dei romani per l'illuminazione pubblica è ancora sufficiente ma diminuisce dal 2012**



Servizio idrico



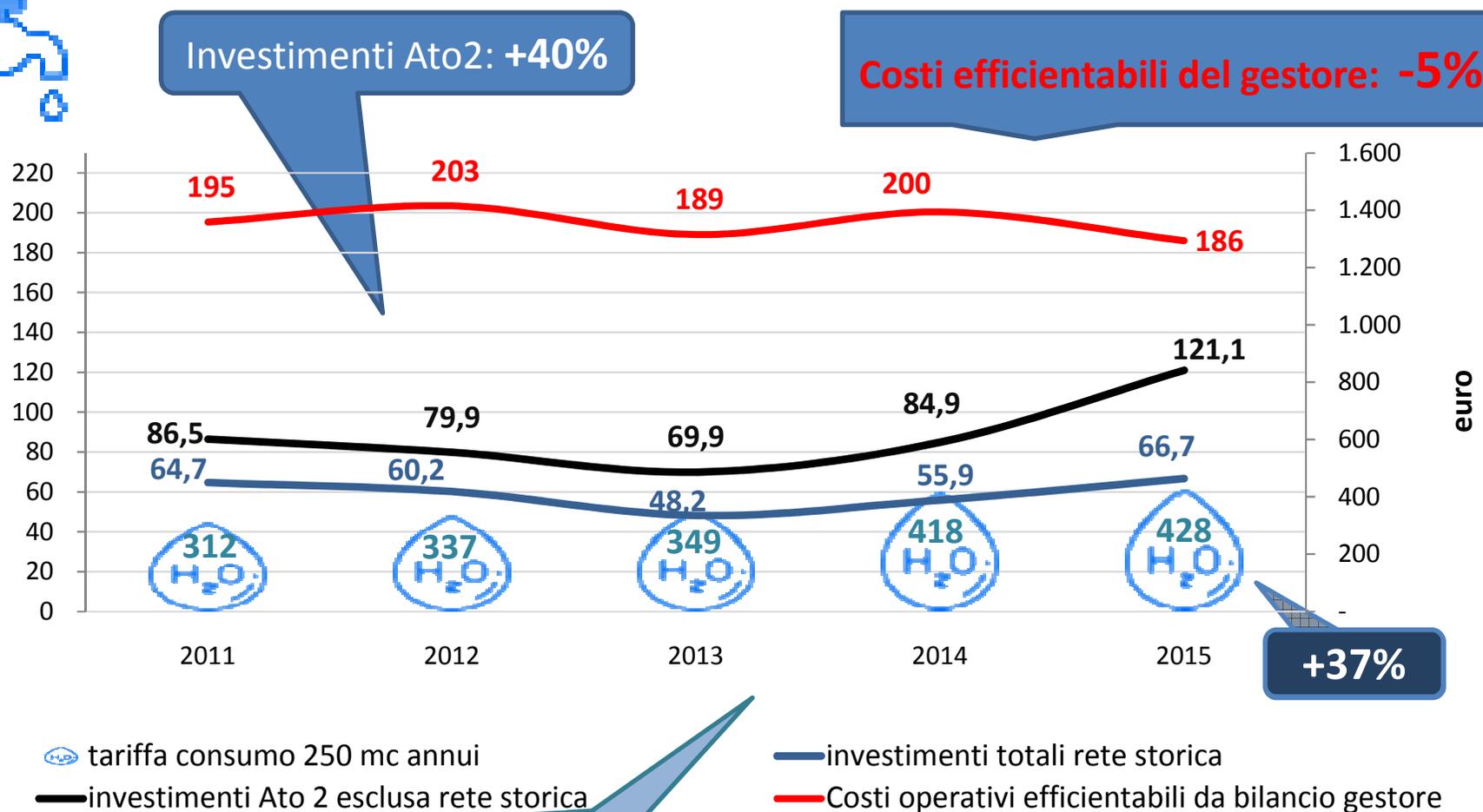
Servizio idrico integrato: le dispersioni idriche nella Rete storica di Roma



Dal 2014, l'AEEGSI è intervenuta più volte a modificare il processo di calcolo delle perdite ma a Roma nel 2016 quasi la metà dell'acqua immessa in rete è andata persa, in nessun'altra grande città si arriva a tale livello



Servizio idrico integrato: tariffa, costi e investimenti

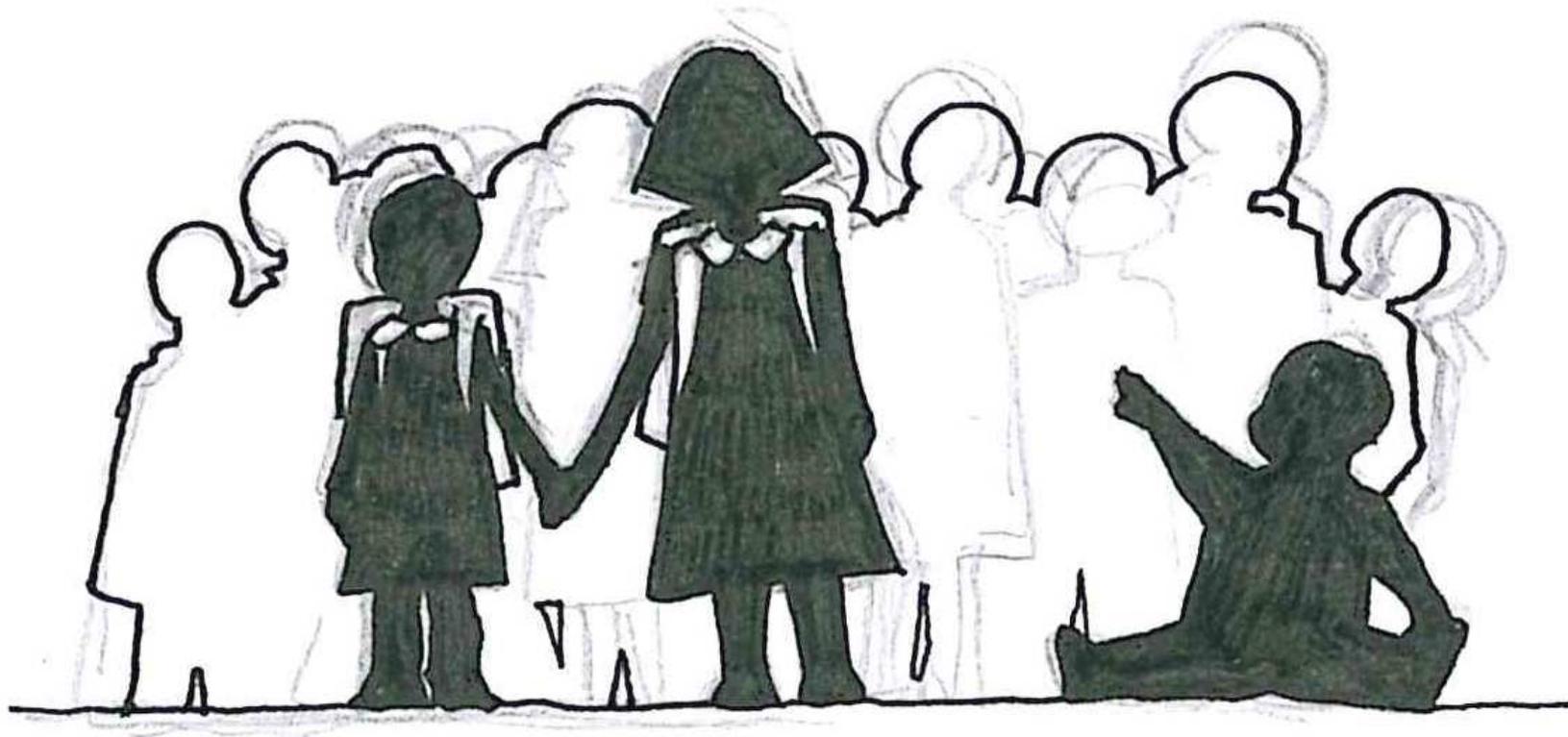


Investimenti rete storica di Roma: +3%,

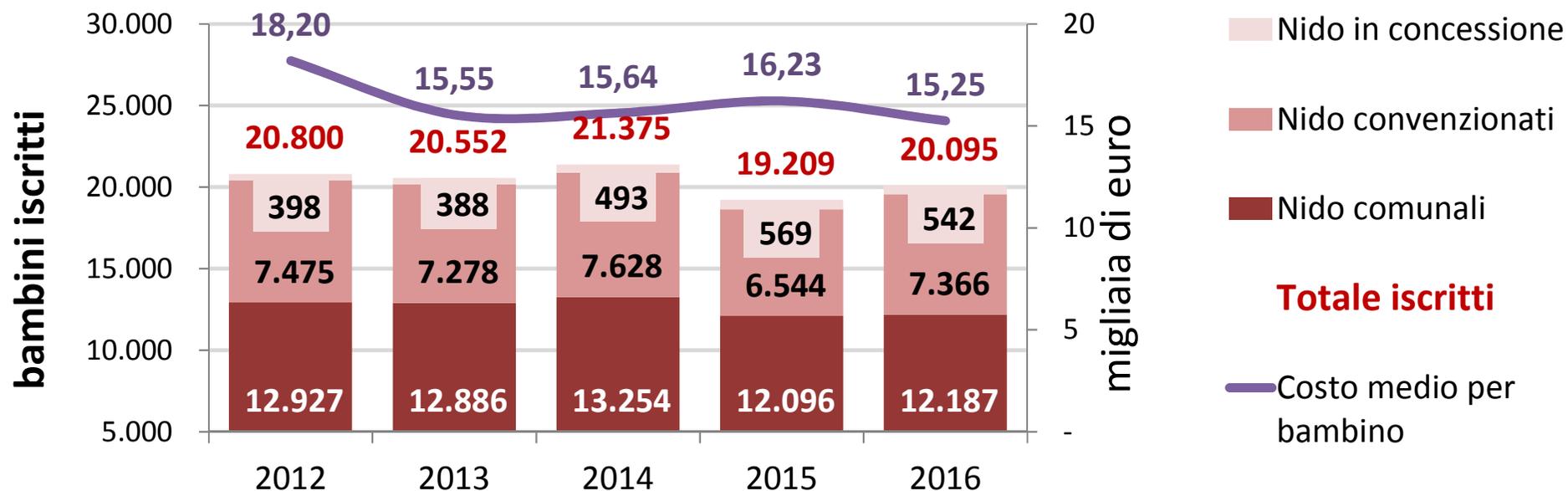
I romani finanziano gran parte degli investimenti realizzati sulle altre reti dell'Ato2



Asili nido



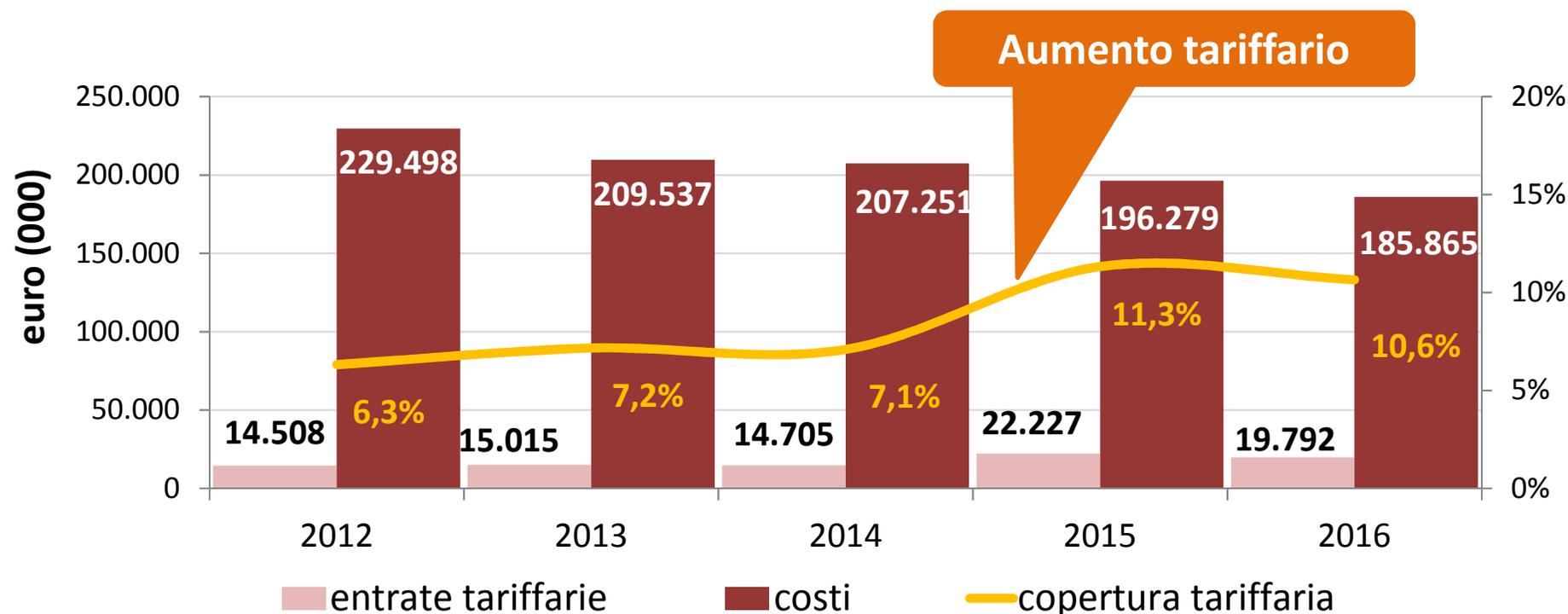
Organizzazione del servizio e costi medi



- Il numero di iscritti nel 2016 è aumentato del 5%, nonostante la popolazione di bambini fra 0 e 2 anni sia diminuita del 2%
- L'aumento è stato assorbito soprattutto dai nido convenzionati (+13%)
- Il costo medio per bambino è diminuito fino a toccare nel 2016 il minimo storico (-6% rispetto al 2015, -16% rispetto al 2012)
- Nel 2017 è stata adottata una politica di gestione delle domande che impone la scelta prioritaria delle strutture comunali (salvo alcune deroghe), al fine di ammortizzare ulteriormente i costi fissi (DGCa 49/2017)

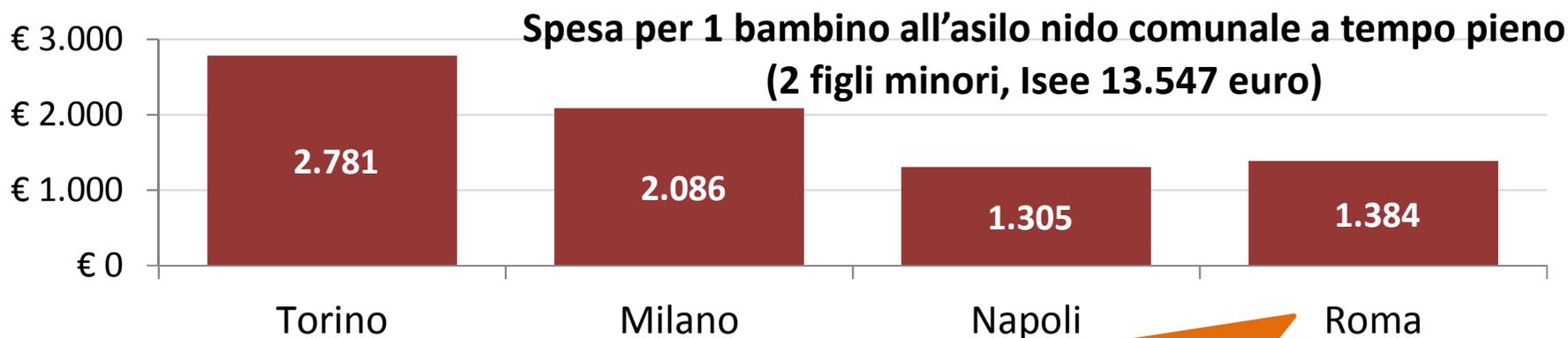


Costi totali e copertura tariffaria

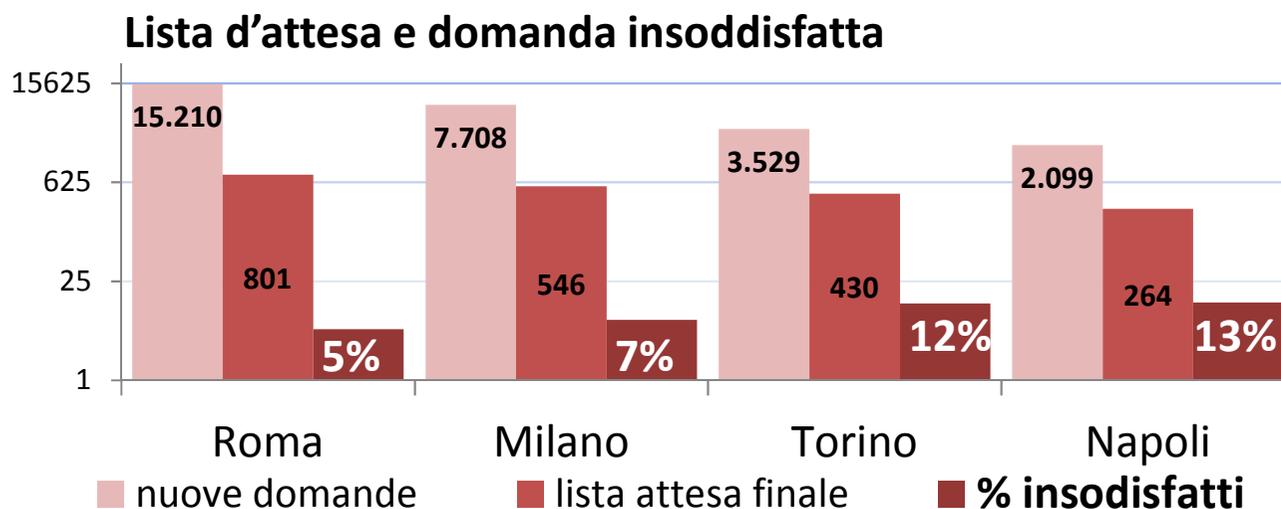


- Per quanto riguarda i costi totali, la figura evidenzia una riduzione consistente, che nell'intero periodo ha sfiorato il 20%
- Dal lato delle entrate, si nota l'incremento tariffario del 2015, che ha portato la copertura dal 7% all'11%
- La tariffa media fra il 2014 e il 2015 è aumentata del 68%

Simulazione della spesa e percentuale di domanda insoddisfatta principali città italiane (a.e. 2016-2017)



Simulando la spesa per l'asilo nido di una famiglia tipo nelle principali città italiane, la famiglia romana è quella che spende meno dopo quella di Napoli



E andando a confrontare l'offerta e la gestione delle liste d'attesa, vediamo Roma ha **la più bassa percentuale di domanda insoddisfatta**



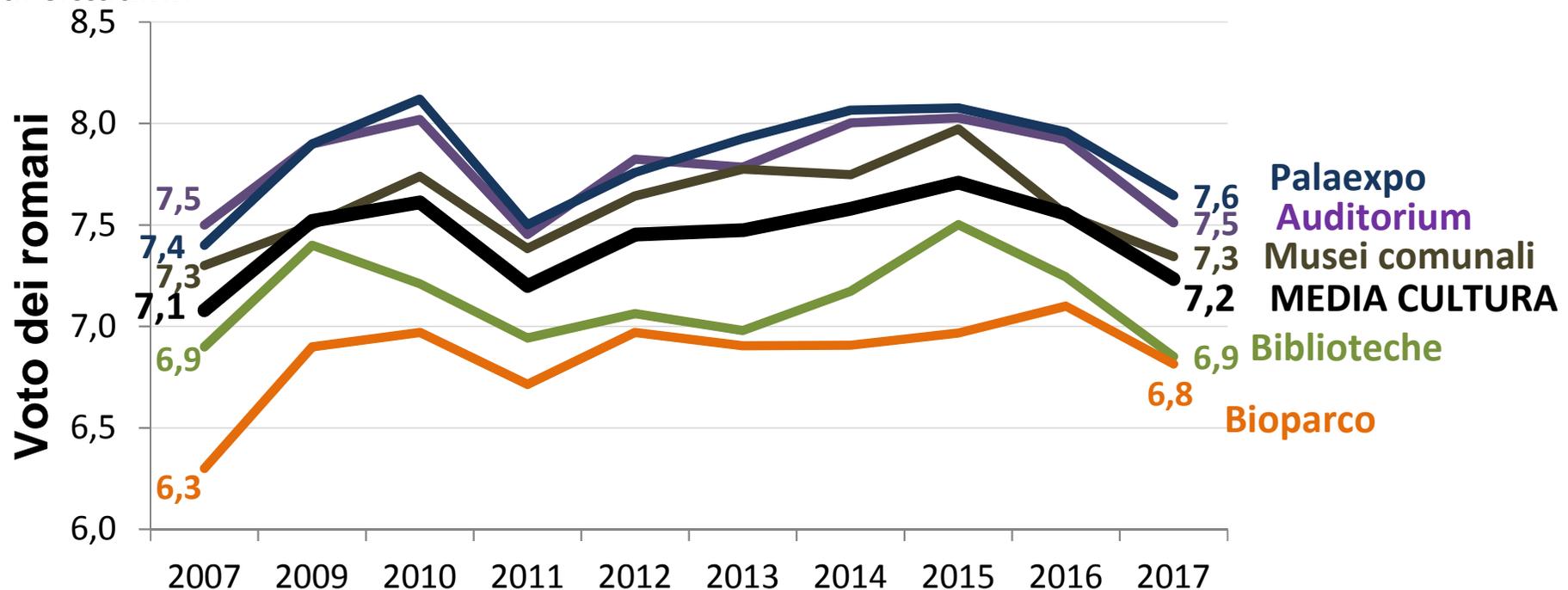
Cultura e turismo



Cultura: il voto dei romani

L'indagine sulla **qualità della vita misura**, ogni anno, la **soddisfazione dei romani** per la vita in città in generale e per i principali servizi pubblici offerti dall'Amministrazione Capitolina.

I **servizi della cultura** vedono i loro **voti in calo** negli ultimi anni, **ma** restano **sempre apprezzati** dai cittadini.



Principale criticità per i frequentatori

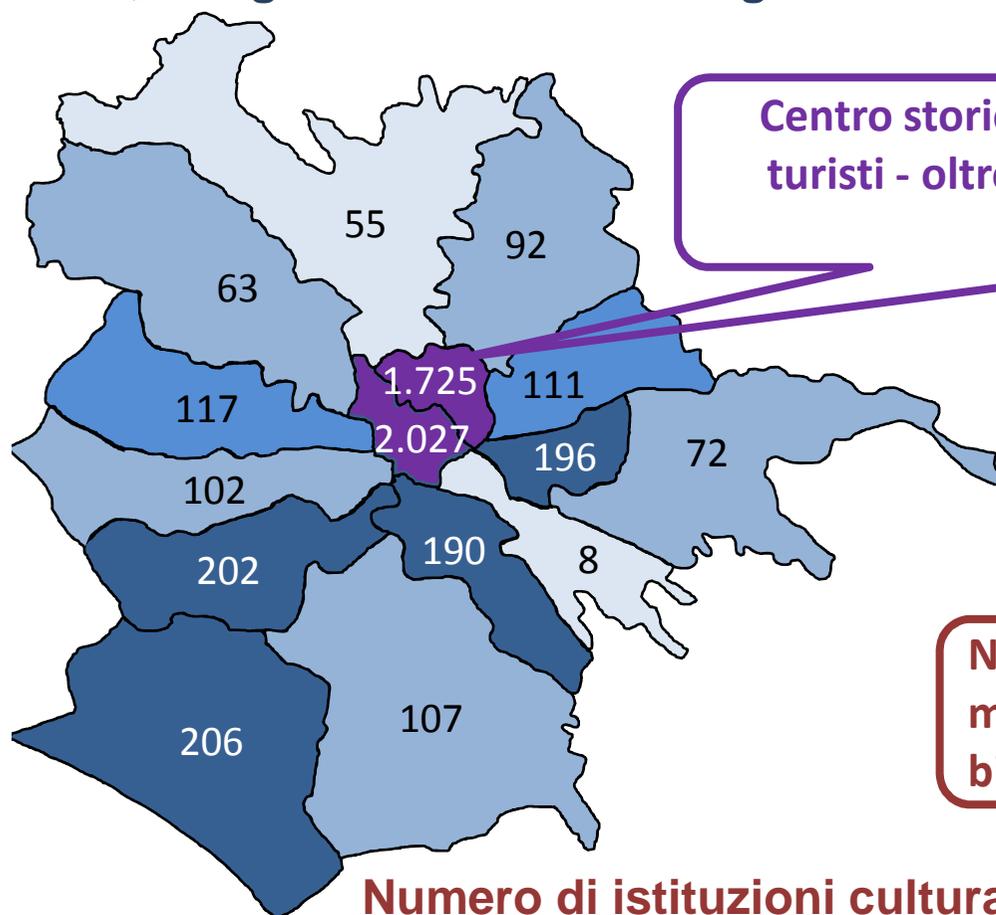
Bioparco, per quasi un utente su tre: la qualità
Biblioteche, per quasi un utente su tre: l'accessibilità

Principale motivo di mancata frequentazione

Sia per Auditorium, sia per Palaexpo, sia per Musei comunali, per più di un utente su tre: l'accessibilità

Istituzioni culturali: benchmarking municipale della domanda e dell'offerta

Migliaia di utenti dei luoghi di cultura - 2016



Centro storico (I e II mun) molto più frequentato: i turisti - oltre che i cittadini - visitano soprattutto i musei

I romani che abitano fuori dal centro, frequentano per lo più biblioteche e sale di spettacolo, ma anche gli eventi dell'Estate Romana

Nei municipi non centrali hanno sede: 4 musei, 5 sedi di spettacolo dal vivo e 50 tra biblioteche comunali, federate e bibliopoint

Numero di istituzioni culturali per municipio - 2016

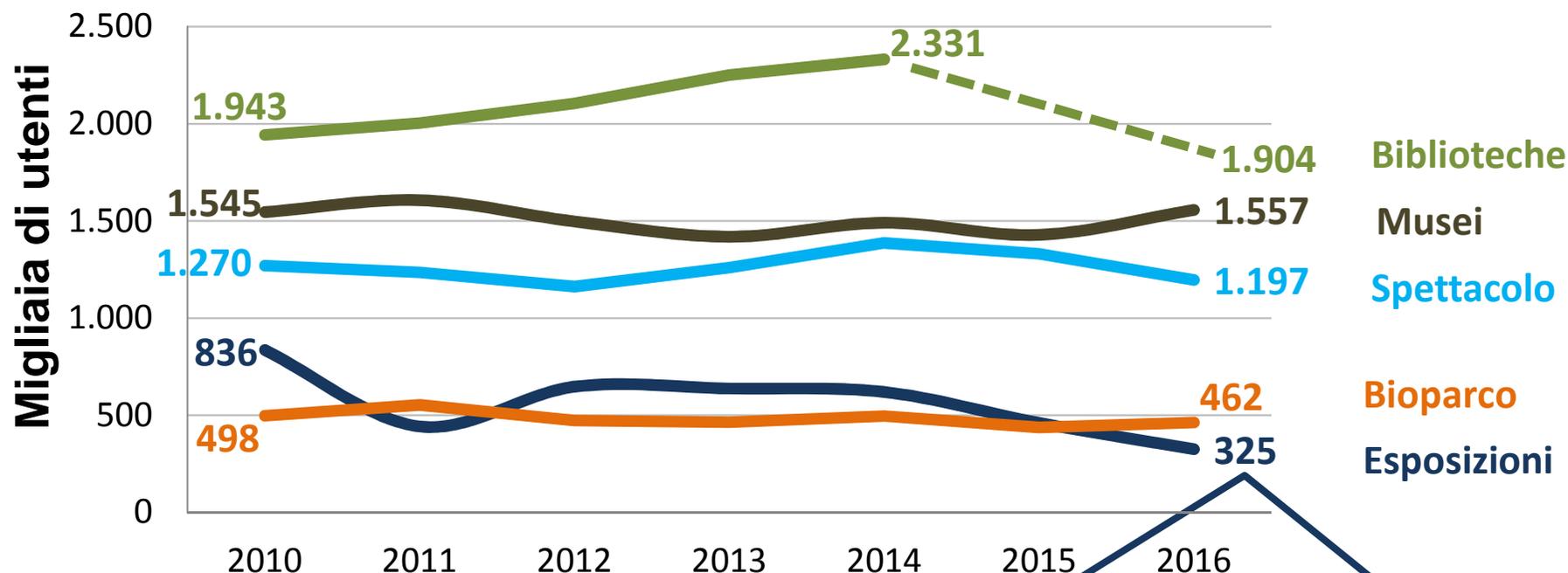
Municipi	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV
Istituzioni culturali	28	17	3	7	7	5	6	4	5	4	4	7	3	2	2
Totale	104														

Fonte: elaborazioni ASPL su dati Dipartimento Attività Culturali, Sovrintendenza Capitolina



La domanda di cultura negli anni

La **stabilità** nel numero di **utenti** nel settennato 2010-2016 è una **conferma del ruolo di presidio culturale** e della **buona qualità dei servizi culturali** offerti da Roma Capitale.



Causa principale del calo nel numero dei visitatori, è stata l'incertezza, da parte del gestore, circa le risorse economiche disponibili a lungo termine => difficoltà nella programmazione delle mostre

L'offerta di cultura nel 2016

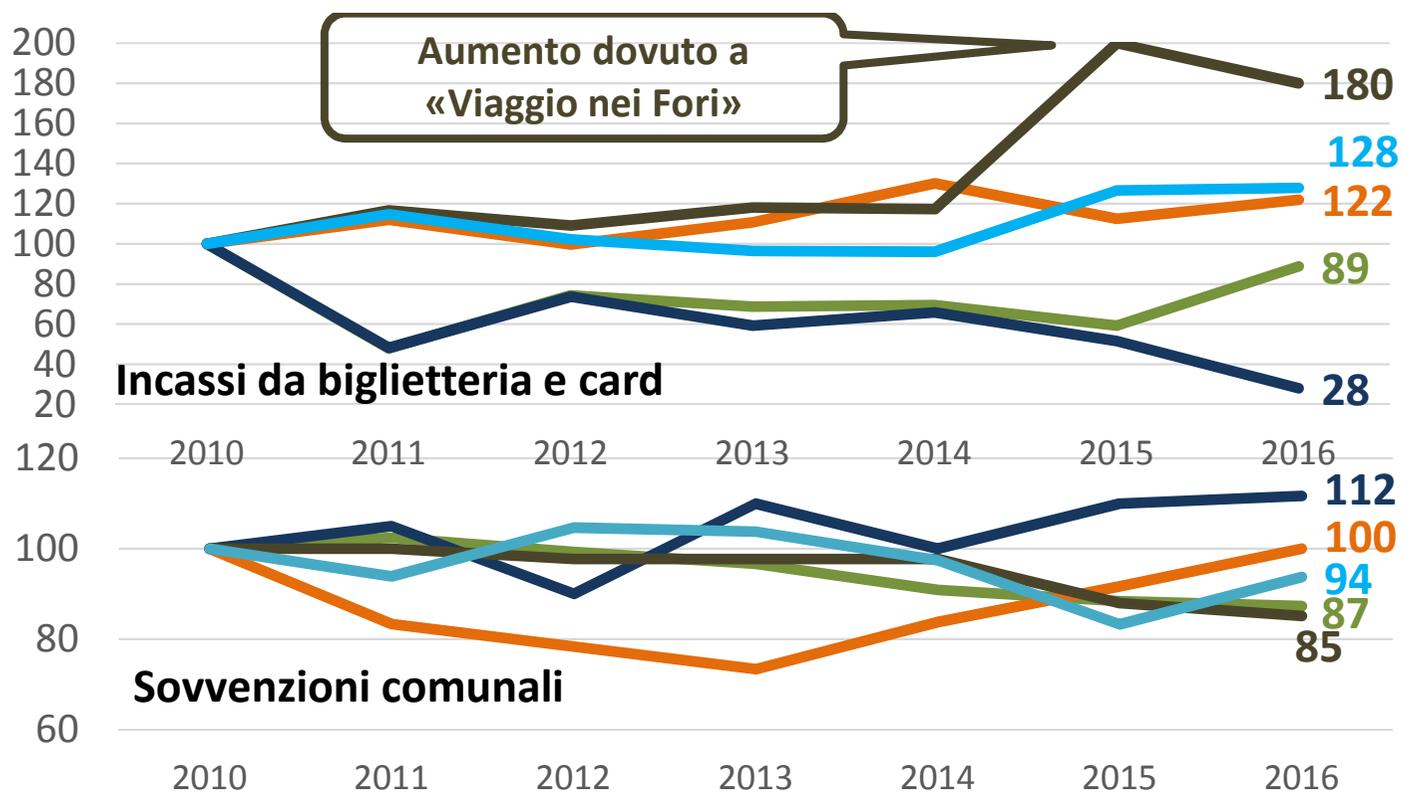
38 biblioteche 21 musei 13 sale di spettacolo 4 Location espositive 1 bioparco

Nota: Suddivisione per tipologia prevalente dell'offerta. Il dato delle Biblioteche del 2015 è mancante.

MiBACT: Ministero Beni Attività Culturali. Fonte: elaborazioni ASPL su dati Amministrazione Capitolina e enti citati



Andamento delle risorse proprie e delle sovvenzioni capitoline per la cultura



Aumento dovuto a «Viaggio nei Fori»

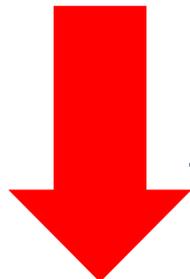
Musei
Spettacolo
Bioparco
Biblioteche
Esposizioni

Esposizioni
Bioparco
Spettacolo
Biblioteche
Musei



- Bioparco
- Musei
- Spettacolo

Nel settennato, a fronte di sovvenzioni pubbliche in calo o sostanzialmente costanti, la maggior parte dei servizi ha **migliorato gli incassi da biglietteria e card.**



- Biblioteche
- Esposizioni

Note: Risorse proprie: incassi biglietteria + tutte le altre entrate. Nello Spettacolo, la sovvenzione di Roma Capitale per Opera e S. Cecilia è minoritaria rispetto a quella dello Stato. Fonte: elaborazioni ASPL su dati Dipartimento Cultura, Sovrintendenza Capitolina



L'autofinanziamento nel 2016

L'autofinanziamento è calcolato come il rapporto tra le risorse proprie, depurate dalle sovvenzioni pubbliche, e i costi totali.

Zètema, il gestore dei **musei** comunali, **non ha proventi propri**, perché i suoi incassi sono riversati all'amministrazione e almeno il 99% dei suoi costi è coperto dal contratto di affidamento di servizi con Roma Capitale.

Le **biblioteche** comunali hanno un tasso autofinanziamento del **2,5%** derivante dalla **vendita delle card** di iscrizione (bibliocard, youngcard e goldcard).

Lo **spettacolo** dal vivo arriva ad un **autofinanziamento medio del 39%**, con - al proprio interno – i gestori S. Cecilia, Opera e Teatro di Roma che variano dal 32% al 37% e Musica per Roma che si attesta al 66%.

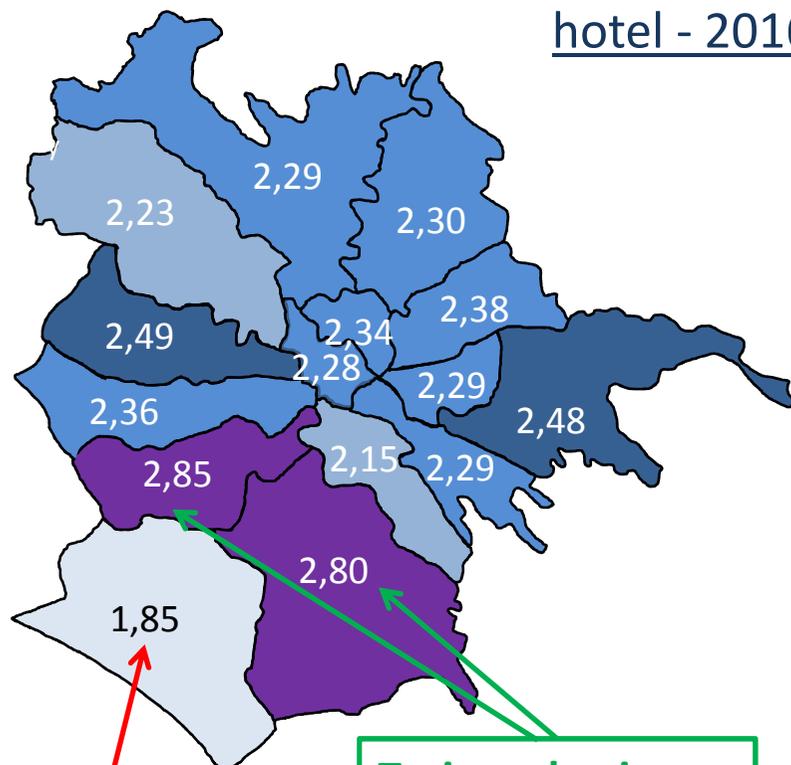
Il gestore del settore espositivo (Az. Speciale Palaexpo), nonostante le difficoltà degli ultimi anni, arriva a coprire il **42% dei costi con risorse proprie** .

il **Bioparco**, dimostra il valore della sua gestione con il **74% di autofinanziamento**



I flussi e la spesa turistica in Italia e a Roma

Municipi: durata media soggiorno in hotel - 2016



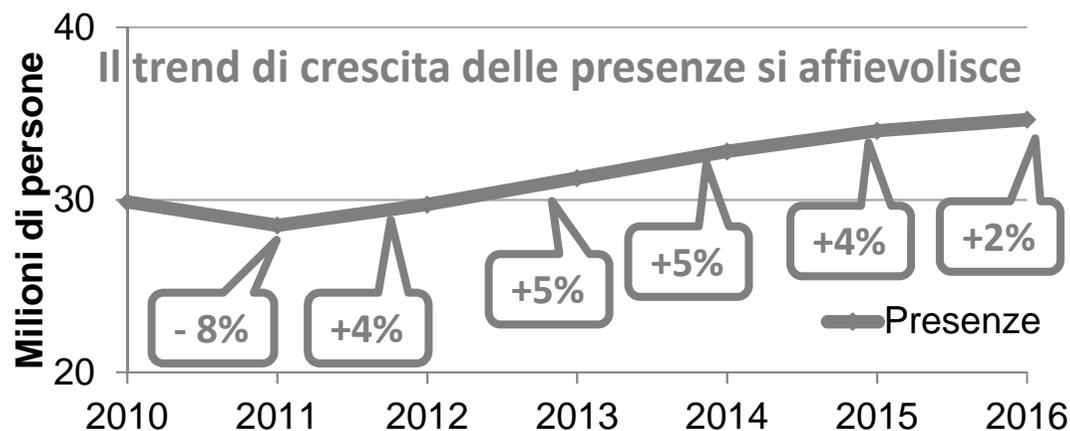
Potenzialità non sfruttate

Turismo business

Obiettivi per Roma:
 - turismo business
 - turismo ripetitivo

Italia (2016)

Arrivi di turisti :117 mln
 Presenze: 403 mln
 Durata media soggiorno: 3,44 notti
 Stima¹ spesa tot: 27,4 mld euro

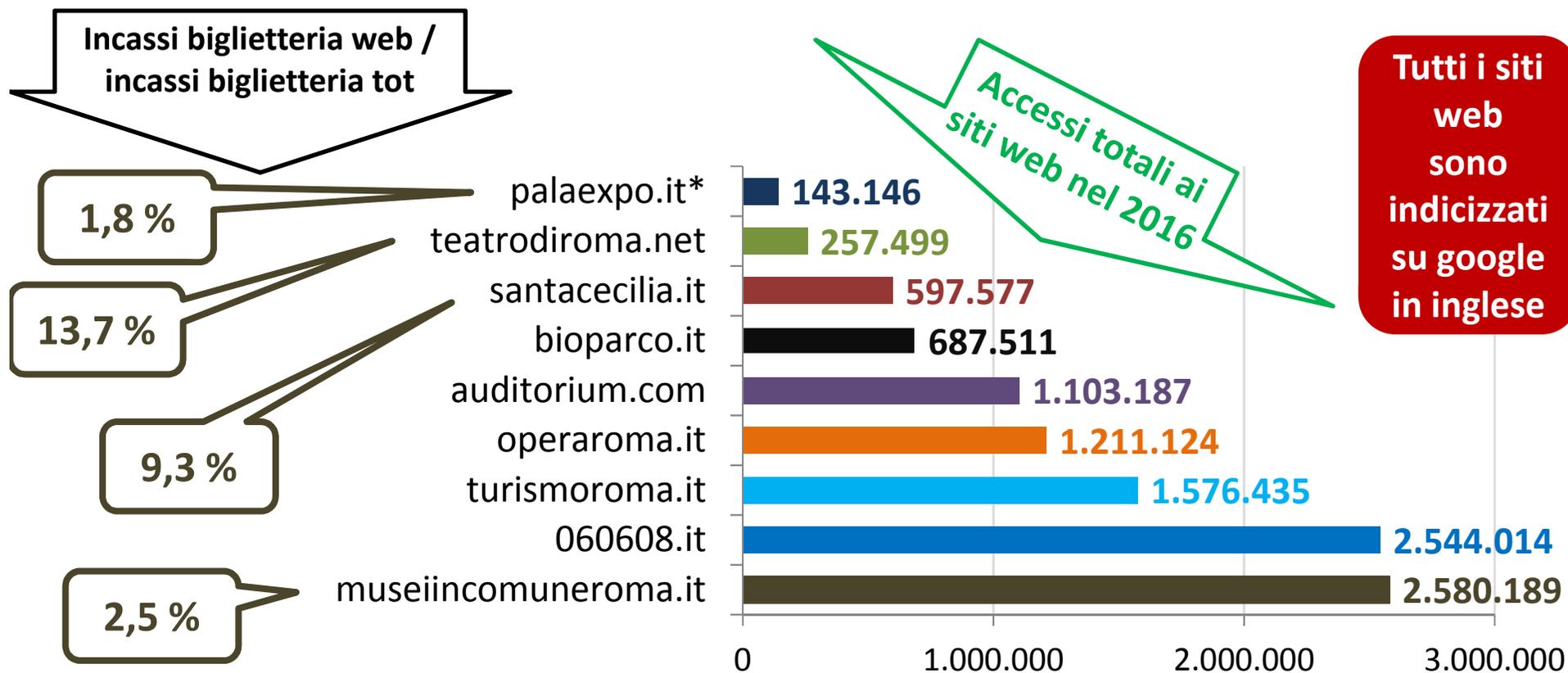


Roma (2016)

Arrivi di turisti: 14,3 mln
 Presenze: 34,7 mln
 Durata media del soggiorno: 2,33 notti
 Stima¹ spesa turistica: 2,4 mld euro
 Stima² spesa turista culturale: 4,5 mld euro
 Stima³ Roma 2016: 5,8 mld euro



Turismo e cultura sul web - 2016



Posizionamento degli account dei Musei in Comune sui più popolari social network, rispetto agli altri 10 grandi musei Italiani (classifica da 1 a 10 - dicembre 2016)

1° su Twitter



5° su Instagram



6° su Facebook



Note: (*) I dati presentati sono relativi al solo sito web palaexpo.it mentre il gestore Palaexpo, nel 2016, ne aveva attivi altri tre: palazzoesposizioni.it e casajazz.it, scuderiequirinale.it Fonte: elaborazione ASPL su dati degli enti citati, Federculture



Best practices

 PARIS

Oggetto:
turismo

Best practice:
turismo ripetitivo,
attratto da varietà
di eventi e «qualità
della vita» cittadina

Risultato:
44 mln di presenze
nel 2016

**Differenziale con
Roma: > 10 milioni
di presenze**



Oggetto:
card turistica

Best practice:
configurabile a
piacere

Risultato:
turista paga solo
cosa usa o visita

**Differenziale con
Roma: maggiore
flessibilità**



 Opera
Camion

Oggetto:
democratizzazione
della cultura

Best practice:
divulgare l'Opera

Risultato:
spettacoli nelle
piazze di San
Basilio, Ostia, Tor
Tre Teste, Tufello

**Differenziale con
Roma: lo fa Roma**

