



REGIONE LAZIO

Dipartimento territorio

Direzione regionale

Piani e programmi di edilizia residenziale, Terzo settore,
Servizio civile e Area diritti degli utenti e dei consumatori



Trasporto ferroviario e igiene urbana:

la **valutazione civica** nei servizi della Regione Lazio

INDICE

PREMESSA	p. 1
INTRODUZIONE	p. 2
PRIMO CAPITOLO	
<i>La qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini</i>	
1.1 Il contratto di servizio e la carta della qualità dei servizi	p. 5
1.2 Il progetto “Le carte della qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori”	p. 6
1.3 Il quadro metodologico	p. 9
1.4 I criteri e gli strumenti di rilevazione del servizio del trasporto pubblico locale su ferro	p. 10
1.4.1 La scheda di osservazione della stazione ferroviaria	p. 12
1.4.2 Le schede di osservazione del mezzo dal binario (treno) o dalla banchina (tram e metro) ed a bordo (treno, tram e metro)	p. 13
1.5 I criteri e lo strumento di rilevazione del servizio di igiene urbana	p. 14
1.6 Il PIT Roma e la valutazione dei servizi del trasporto pubblico locale su ferro e di igiene urbana	p. 16
SECONDO CAPITOLO	
<i>La valutazione civica del trasporto pubblico locale su ferro nella Regione Lazio</i>	
2.1 Il trasporto pubblico locale su ferro: le segnalazioni del PIT Roma	p. 18
2.2 Treni: i risultati del monitoraggio	p. 23
2.2.1 Informazioni dalle stazioni ferroviarie	p. 23
2.2.2 Informazioni dal binario dei treni	p. 26
2.2.3 Informazioni sulla qualità del viaggio in treno	p. 28
2.3 Tram: i risultati del monitoraggio	p. 39
2.3.1 Informazioni dalla banchina dei tram	p. 40
2.3.2 Informazioni sulla qualità del viaggio in tram	p. 41
2.4 Metro: i risultati del monitoraggio	p. 46
2.4.1 Informazioni dalla banchina delle metro	p. 47
2.4.2 Informazioni sulla qualità del viaggio in metro	p. 48
TERZO CAPITOLO	
<i>La valutazione civica del servizio di igiene urbana nella Regione Lazio</i>	
3.1 Il servizio di igiene urbana: le segnalazioni dei cittadini al PIT Roma	p. 53
3.2 Igiene urbana: i risultati del monitoraggio	p. 55
3.2.1 Le informazioni sui cassonetti per la raccolta differenziata dei rifiuti	p. 56
3.2.2 Le informazioni sulla pulizia delle strade	p. 70
CONCLUSIONI	p. 74
<i>Ringraziamenti</i>	p. 80

PREMESSA

Con il presente report¹ Cittadinanzattiva Lazio riporta i principali risultati emersi dall'attuazione del Progetto "Le carte dei servizi ed il punto di vista dei cittadini consumatori", realizzato nell'ambito del programma generale di intervento 2009 della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico nel corso del 2010, come più dettagliatamente descritto di seguito (vedi 1.3).

I dati emersi non vogliono avere certo valore statistico, tuttavia, il loro valore aggiunto non è certamente trascurabile in quanto rappresentano il "punto di vista" del cittadino utente.

Le informazioni contenute nel presente report si riferiscono a **398** viaggi in treno, **73** viaggi in metropolitana, **50** corse in tram, **4.356** passaggi nelle **121** strade monitorate per l'igiene urbana e **1.984** griglie compilate dai **48** monitori civici per raccogliere informazioni su **7** tratte ferroviarie, **11** stazioni, **3** linee di tram e **2** di metropolitana.

Le "risorse umane" mobilitate per i diversi monitoraggi, per l'elaborazione dei dati, per gli incontri con la cittadinanza, costituiscono un altro elemento peculiare che dimostra il grado di organizzazione dell'azione civica.

L'esperimento condotto anche attraverso lo svolgimento del progetto "Le carte dei servizi ed il punto di vista dei cittadini consumatori" sta a nostro avviso a dimostrare quanto rilevante sia *il passaggio dai tradizionali stili di government - centrati sul ruolo delle istituzioni - a strategie di governo condiviso, con il pieno coinvolgimento di soggetti non solo pubblici ma anche civici nell'assunzione di responsabilità di governo*².

E' con questo spirito che si propone la lettura dei dati e delle analisi di seguito descritte, che costituiscono un'informazione a nostro avviso non trascurabile, perché rappresentano la capacità dei cittadini organizzati di esercitare ruoli e funzioni di interesse generale, dimostrando così che il cittadino utente non è un problema ma una risorsa!

¹ Redatto da Simona Santicchia e Giuseppe Scaramuzza.

² G. Moro, *Azione civica. Conoscere e gestire le organizzazioni di cittadinanza attiva*, Carocci, 2005.

INTRODUZIONE

Cittadinanzattiva è un Movimento di partecipazione civica nato nel 1978 che agisce per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori in Italia ed in Europa.

L'anima e la forza di Cittadinanzattiva sono rappresentate dalla convinzione che *“fare i cittadini è il modo migliore di esserlo”*.

“Fare i cittadini” significa assumersi la responsabilità di partecipare allo sviluppo della democrazia e della cosa pubblica, quindi contribuire all'affermazione di una nuova politica caratterizzata dalla valorizzazione della dimensione civica.

La mission di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'articolo 118 u.c. della Costituzione italiana che così recita: *“Stato, regioni, città metropolitane, province e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà”*.

L'articolo introduce in maniera esplicita il principio di sussidiarietà orizzontale nella Costituzione, vincolando le amministrazioni pubbliche a favorire le attività realizzate dai cittadini nell'interesse generale, quali la qualità delle cure sanitarie e dei servizi di pubblica utilità, l'informazione ai cittadini e la tutela dell'ambiente.

Dal 1998 Cittadinanzattiva è membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

Nel territorio laziale Cittadinanzattiva è presente con 26 assemblee territoriali, composte da cittadini e cittadine che volontariamente operano per la difesa e la promozione dei diritti dei cittadini.

Sul piano della tutela diretta dei diritti dei cittadini presso la sede regionale di Roma è attivo il Progetto integrato di Tutela – PIT – che offre un servizio gratuito di orientamento, consulenza e assistenza nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e della sanità. Lo stesso servizio è attivo anche nella città di Latina.

Il legame tra il PIT e le assemblee territoriali ha un'importanza fondamentale, poiché il PIT svolge un'attività di coordinamento degli interventi di difesa dei diritti dei cittadini, di cui le assemblee territoriali sono manifestazione quotidiana.

Per questo Cittadinanzattiva Lazio ha strutturato una rete di servizi sul territorio di assistenza ed informazione negli ambiti che riguardano la sanità, attraverso la rete del Tribunale per i Diritti del Malato (che conta 35 sezioni distribuite su tutto il territorio regionale), e i servizi di pubblica utilità con i Procuratori dei Cittadini.

Ed è proprio grazie alla valorizzazione delle reti territoriali di cittadini attivi che in questi anni di lavoro è stato possibile sostenere l'accesso ai servizi per i cittadini e migliorarne, contestualmente, la qualità.

Inoltre, Cittadinanzattiva Lazio favorisce l'utilizzo dello strumento conciliativo, attraverso la sottoscrizione di protocolli nazionali e regionali con imprese che operano, ad esempio, nel settore dei servizi bancari ed assicurativi, dell'energia, dei trasporti e delle telecomunicazioni.

La conciliazione è una procedura stragiudiziale, semplice, rapida ed economica. Rivolgendosi al PIT Roma i cittadini possono ricevere assistenza gratuita per il procedimento nei diversi ambiti.

Dal 2000 Cittadinanzattiva Lazio è membro del Consiglio Regionale Utenti e Consumatori (CRUC).

In qualità di associazione di tutela dei consumatori Cittadinanzattiva Lazio partecipa anche ai lavori della Consulta del Garante delle risorse idriche presso la Regione Lazio e dell'Osservatorio Regionale sui Trasporti della Regione Lazio.

Rispetto alle tematiche connesse al consumerismo Cittadinanzattiva Lazio realizza programmi sul territorio volti a sostenere la tutela dei diritti dei consumatori e lo sviluppo di un'ottica di analisi e valutazione civica, orientata all'apertura di nuovi spazi di intervento per i cittadini.

Proprio a riguardo, il presente documento illustra una delle principali azioni sviluppate da Cittadinanzattiva Lazio a favore dei consumatori nel corso del 2010.

Più in particolare, la prima parte del rapporto è dedicata alla presentazione del progetto "Le carte dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori", realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico nell'ambito del programma generale di intervento 2009 della Regione Lazio -

Direzione regionale Piani e programmi di edilizia residenziale, Terzo settore, Servizio civile e Area diritti degli utenti e dei consumatori; la seconda e la terza parte presentano i dati emersi dalla valutazione dei cittadini dei servizi del trasporto pubblico locale su ferro ed igiene urbana nella Regione Lazio; l'ultima parte offre una lettura d'insieme circa le criticità ed i punti di forza, così come raccoglie alcune proposte sviluppate da Cittadinanzattiva Lazio, allo scopo di garantire sempre più che le prestazioni dei servizi soddisfino i bisogni reali dei cittadini nella veste sia di consumatori che di componenti della collettività e dunque portatori di bisogni generali e indivisibili.

PRIMO CAPITOLO

La qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini

1.1 Il contratto di servizio e la carta della qualità dei servizi

Gli strumenti attraverso i quali sono regolati i rapporti tra gli enti locali, i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali ed i cittadini utenti sono il contratto di servizio e la carta della qualità dei servizi.

Il contratto di servizio rientra nell'ambito dei contratti conclusi dalla pubblica amministrazione ed è definito come quella tipologia di contratto che regola i rapporti tra l'ente locale titolare del servizio ed il soggetto gestore.

In esso vengono riportati tutti gli impegni reciproci attraverso i quali è regolato il rapporto stesso, allo scopo di perseguire un progressivo miglioramento dei livelli di economicità, efficienza ed efficacia dei servizi nel rispetto della programmazione economico finanziaria dell'amministrazione.

Attraverso il contratto di servizio, infatti, l'ente locale contratta con l'impresa erogatrice del servizio pubblico la quantità e la qualità della prestazioni, così come i relativi corrispettivi economici.

A disciplinare i rapporti tra l'azienda erogatrice ed i consumatori è, invece, la carta dei servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, detta anche Direttiva Ciampi - Cassese.

La norma rappresenta lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta della qualità dei servizi. La Direttiva, difatti, ha fissato i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici a tutela dei bisogni dei cittadini ed il cui rispetto deve essere assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, vigilanza e controllo.

La carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "contratto" con gli utenti, che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La carta della qualità dei servizi è collegata al contratto di servizio in quanto contiene gli impegni assunti dal soggetto gestore nei confronti dell'ente locale, che devono riflettere il contenuto del contratto di servizio.

1.2 Il progetto "Le carte della qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori"

Cittadinanzattiva Lazio con il finanziamento della Regione Lazio - Direzione regionale Piani e programmi di edilizia residenziale, Terzo settore, Servizio civile e Area diritti degli utenti e dei consumatori, ha realizzato il progetto "Le carte della qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori".

Il **progetto si ispira all'articolo 2, comma 461, della Legge n. 244/2007** (Finanziaria 2008), che regola il controllo dei servizi pubblici locali.

Di seguito ne riportiamo una sintesi.

"Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti a applicare le seguenti disposizioni (...):"

1. *Emanare una carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con associazioni dei consumatori e delle imprese, contenente:*

- *standard di qualità e quantità;*
- *modalità di accesso alle informazioni, alle procedure di reclamo ed alle procedure conciliative e giudiziarie e di ristoro parziale o totale.*

2. *Consultazione obbligatoria con le associazioni dei consumatori.*
3. *Periodica verifica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed utenti, circa l'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio elaborati nella carta dei servizi (ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte).*
4. *Sistema di monitoraggio permanente rispetto ai parametri fissati nella carta dei servizi.*
5. *Istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.*
6. *Attività previste ai punti precedenti finanziate con prelievo a carico dei soggetti erogatori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio.*

A ben vedere l'articolo 2, comma 461, della Legge n. 244/2007 ha introdotto alcune disposizioni che vanno a rafforzare il sistema di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, assicurando una maggiore della garanzia della qualità, dell'universalità e dell'economicità delle prestazioni di servizio pubblico.

Il cambiamento più significativo introdotto con il comma 461 è rappresentato dalla partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nell'elaborazione delle carte della qualità dei servizi, così come nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi stessi. In particolare, la lettera d) del comma 461 disciplina l'istituzione di un "sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori".

Secondo tale prospettiva, dunque, la normativa valorizza la valutazione del servizio pubblico, che coinvolge contemporaneamente l'ente locale, il gestore ed i consumatori.

Per Cittadinanzattiva Lazio si tratta della concretizzazione di un principio che è alla base dell'esistenza stessa del nostro Movimento, da quando nel 1994 fu emanata la Direttiva Ciampi - Cassese sulle carte dei servizi.

Ed è proprio in quest'ottica di un controllo "triangolare" che si inserisce il progetto "Le carte della qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori", con l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico locale su ferro e di igiene urbana nella Regione Lazio.

Più nello specifico, la rilevazione ha riguardato il trasporto pubblico locale su ferro ed il servizio di igiene urbana nel Comune di Roma e nei Capoluoghi di provincia della Regione Lazio, quali Latina, Rieti, Viterbo e Cassino per la provincia di Frosinone.

A tal scopo il progetto ha previsto la selezione e la formazione di un gruppo di 48 cittadini valutatori sugli strumenti del monitoraggio e sui temi relativi alla valutazione dei servizi pubblici locali.

Si tratta di una rete di cittadini attivi che intende dare impulso ed attuazione a quanto dettato dall'articolo 2, comma 461, della Legge n. 244/2007 nella Regione Lazio.

In particolare, ogni monitore ha avuto un ruolo centrale per l'efficacia del progetto, poiché racconta quel punto di vista dei consumatori sempre più strategico nella valutazione dei servizi pubblici locali.

L'attività portata avanti da Cittadinanzattiva Lazio intende, dunque, promuovere il processo di empowerment civico, attraverso il quale, come sostiene H. Rubin³, un soggetto in condizioni di debolezza o di subalternità diventa in grado di esercitare poteri.

L'attività di valutazione portata avanti dai cittadini rappresenta uno strumento di conoscenza prezioso tanto per le amministrazioni pubbliche quanto per i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali nei processi decisionali e di governo.

I dati raccolti dalla rete di cittadini attivi di Cittadinanzattiva Lazio, infatti, hanno l'obiettivo di fornire elementi concreti per poter realizzare azioni di miglioramento dei servizi analizzati.

³ Rubin H. Rubin I., *Community Organizing and Development*, Mac Millan Publishing Company, New York, 1992.

1.3 Il quadro metodologico

La metodologia utilizzata per la realizzazione del progetto è quella dell’Audit civico nei servizi di pubblica utilità.

Il nostro Movimento, infatti, forte di un’esperienza della metodologia in campo sanitario riconosciuta e riprodotta anche in ambito europeo, ha sperimentato l’approccio e la metodica dell’Audit civico anche nelle iniziative attivate in collaborazione con le amministrazioni pubbliche ed i soggetti erogatori dei servizi pubblici.

La finalità dell’Audit è la verifica, da cui partire per migliorare il sistema.

In particolare, l’Audit civico consiste in un’analisi critica e sistematica delle attività realizzate dalle aziende con l’obiettivo di migliorare la qualità dei servizi erogati attraverso la partecipazione attiva dei cittadini.

Tale metodologia ha i seguenti obiettivi:

- ✓ realizzare l’analisi della corrispondenza dei fattori e indicatori di qualità riportati dai soggetti erogatori o dalle pubbliche amministrazioni nelle carte della qualità dei servizi, prendendo in considerazione il punto di vista del cittadino;
- ✓ avviare la realizzazione di percorsi attraverso i quali i soggetti erogatori dei servizi pubblici rendono trasparenti e verificabili i propri standard, nonché i propri comportamenti;
- ✓ attivare un sistema di monitoraggio permanente rispetto ai parametri fissati nella carta della qualità dei servizi;
- ✓ favorire la partecipazione dei cittadini al processo di miglioramento del sistema dei servizi di pubblica utilità e di elaborazione della carta della qualità dei servizi.

Per la realizzazione di questo progetto è stata prevista un’operazione di mappatura e raccolta delle carte della qualità del trasporto pubblico locale su ferro e del servizio di igiene urbana per i diversi ambiti territoriali, volta a individuare per ciascuno dei settori interessati i soggetti di riferimento competenti per la gestione.

L’analisi delle carte della qualità dei servizi ha consentito di individuare gli standard di qualità dei servizi di pubblica utilità erogati considerati, al fine di predisporre le griglie di rilevazioni periodiche.

Inoltre, sono state individuati e selezionati 48 cittadini che a livello territoriale (capoluoghi di provincia e comuni) hanno collaborato alla raccolta dei dati.

In un apposito seminario di formazione ai rilevatori sono stati forniti gli strumenti di rilevazione e adeguate informazioni relative ai settori oggetto delle rilevazioni.

Il monitoraggio è stato condotto per complessivi tre mesi di attività, nell'arco del **periodo 1 aprile – 30 giugno 2010**, allo scopo di misurare l'eventuale presenza di disservizi riguardanti il servizio del trasporto pubblico locale su ferro e di igiene urbana nell'ambito del territorio del municipio o della città in cui il rilevatore appartiene.

1.4 I criteri e gli strumenti di rilevazione del servizio del trasporto pubblico locale su ferro

Per valutare il servizio del trasporto pubblico locale su ferro è stato necessario definire i criteri di analisi delle prestazioni erogate sul territorio della Regione Lazio.

Poiché il monitoraggio vuole raggiungere l'obiettivo generale di fornire un contributo, sotto forma di punto di vista, per migliorare il servizio del trasporto pubblico locale su ferro, si è scelto di analizzare le più importanti "tratte dei pendolari", per i quali negli ultimi anni Cittadinanzattiva Lazio ha ricevuto molte segnalazioni da parte dei cittadini.

Nello specifico, la rilevazione civica ha riguardato **le stazioni ferroviarie di partenza e di arrivo, 398 attese al binario e 398 viaggi in treno** sulle sette tratte:

- **Fiumicino Aeroporto - Monterotondo;**
- **Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana;**
- **Roma Porta San Paolo - Ostia Lido;**
- **Roma San Pietro - Civitavecchia;**
- **Roma Termini - Nettuno;**
- **Roma Termini - Cassino;**
- **Roma Termini - Latina.**

Inoltre, sono state monitorate **50 attese alla banchina** e **50 viaggi in tram** sui tre percorsi:

- **Tram 8 Largo di Torre Argentina - Via del Casaletto;**
- **Tram 19 Piazza Risorgimento - Piazza dei Gerani.**
- **Tram Roma - Pantano**, conosciuto altresì come Roma Laziali (anche se ufficialmente è una ferrovia il servizio esercitato è di tipo tranviario).

Ed ancora, la valutazione ha avuto ad oggetto **73 attese alla banchina** e **73 viaggi in metro** sulle due linee:

- **Linea A;**
- **Linea B.**

La raccolta delle informazioni è avvenuta dal lunedì al venerdì nelle due fasce orarie caratterizzate dal fenomeno del “pendolarismo”, quali 6.45/9.15 e 17.00/19.30.

Le osservazioni sono state articolate su tre livelli temporali diversi:

1. una rilevazione presso le stazioni di partenza dei treni;
2. una rilevazione dei mezzi (treno, tram e metro) al momento della loro circolazione nella stazione di partenza;
3. una rilevazione dei mezzi (treno, tram e metro) a bordo.

Da questa ripartizione sono state predisposte di tre schede di rilevazione, una per ogni tipologia di osservazione:

- *GRIGLIA A: scheda di osservazione della stazione ferroviaria (treno);*
- *GRIGLIA B: scheda di osservazione del mezzo dal binario (treno) o dalla banchina (tram e metro);*
- *GRIGLIA C: scheda di osservazione del mezzo a bordo (treno, tram e metro).*

1.4.1 La scheda di osservazione della stazione ferroviaria

La rilevazione delle informazioni strutturali relative alla stazione di partenza e di arrivo del treno della tratta monitorata è stata realizzata attraverso la compilazione della **griglia A**.

Per ogni tratta, il rilevatore ha compilato tale griglia **2 volte** nell'arco dei tre mesi di monitoraggio come segue:

prima compilazione griglia A - inizio monitoraggio,
seconda compilazione griglia A - fine monitoraggio.

Quindi, ogni monitore ha valutato dal punto di vista strutturale la stazione ferroviaria di partenza e di arrivo complessivamente **2 volte** nel trimestre.

La scheda di osservazione della stazione ferroviaria (A) risulta così articolata:

- una sezione dedicata alle informazioni generali sulla rilevazione (data, ora, identificazione della stazione, ecc.);
- una sezione dedicata allo stato della stazione ferroviaria in termini di accessibilità (presenza di barriere architettoniche, scivoli, ascensori, segnaletica per non vedenti, ecc.);
- una sezione dedicata allo stato della stazione ferroviaria in termini di accoglienza, sia in termini di presenza che di funzionalità (sala d'aspetto, bagni, parcheggi, ecc.);
- una sezione dedicata allo stato della stazione ferroviaria in termini di informazioni fornite presso la struttura, sia in termini di presenza che di funzionalità (orario, display, annuncio sonoro, carta della qualità dei servizi, modulo dei reclami, ecc.);
- una sezione dedicata alle informazioni sul binario della tratta monitorata.

1.4.2 Le schede di osservazione del mezzo dal binario (treno) o dalla banchina (tram e metro) ed a bordo (treno, tram e metro)

La **rilevazione delle informazioni relative alla qualità del servizio ferroviario** per la tratta considerata è stata realizzata attraverso la compilazione della griglia B, quale la scheda di osservazione del mezzo dal binario (treno) o dalla banchina (tram e metro) e della griglia C, come scheda di osservazione del mezzo a bordo (treno, tram e metro).

Il rilevatore ha compilato le due schede in concomitanza ai propri spostamenti. Al fine di garantire la comparabilità e l'omogeneità dei dati raccolti è stato necessario **compilare almeno 3 griglie B e 3 griglie C a settimana** (fatta eccezione per il sabato e la domenica, dal momento che in questi giorni della settimana l'organizzazione del servizio del trasporto pubblico locale su ferro subisce cambiamenti).

Quindi, ogni monitore ha valutato la tratta considerata **almeno 72 volte** in modo uguale nel trimestre (almeno 36 volte il binario o la banchina ed almeno 36 volte il percorso del mezzo considerato).

Quanto alle griglie, la scheda di osservazione del mezzo dal binario (treno) o dalla banchina (tram e metro) (B) risulta così articolata:

- una sezione dedicata alle informazioni generali sulla rilevazione (data, ora, ecc.);
- una sezione dedicata alle informazioni raccolte in attesa del mezzo sul binario (treno) o sulla banchina (tram e metro) (display, annuncio sonoro, illuminazione, affollamento, ecc.).

La scheda di osservazione del mezzo a bordo (C) risulta così articolata:

- una sezione dedicata alle informazioni generali sulla rilevazione (data, ora di partenza, ora di arrivo, ecc.);
- una sezione dedicata alle informazioni a bordo del mezzo (cartelloni indicanti le fermate, annuncio sonoro, ecc.);
- una sezione dedicata allo stato del mezzo, sia in termini di presenza che di funzionalità (temperatura, bagni, pulizia, ecc.);

- una sezione dedicata alla sicurezza sul mezzo (estintore, martello frangi vetro, ecc.);
- una sezione dedicata al personale di bordo (presenza, disponibilità, ecc.).

1.5I criteri e lo strumento di rilevazione del servizio di igiene urbana

Anche per la realizzazione della valutazione del servizio di igiene urbana sono stati forniti elementi fondamentali di analisi delle prestazioni erogate nel territorio della nostra Regione.

Con l'obiettivo di mettere insieme i tanti punti di vista dei cittadini, sono state monitorate **942 volte le 121 vie/strade** prese in considerazione.

Nello specifico, la rilevazione ha coinvolto:

- **Municipio III** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio IV** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VI** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VII** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VIII** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio IX** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio X** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XI** (10 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XII** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XIII** (13 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XV** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XVI** (7 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XVIII** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XX** (12 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Anzio** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Cassino** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Civitavecchia** (7 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Fiumicino** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Latina** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Mentana** (3 vie/strade tra principali e secondarie);

- **Monterotondo** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Rieti** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Viterbo** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Zagarolo** (3 vie/strade tra principali e secondarie).

Nell'arco del periodo che va dal 1 aprile al 30 giugno 2010, i monitori hanno rilevato almeno tre giorni a settimana (fatta eccezione per il sabato e la domenica, giorni della settimana in cui, come per il trasporto, l'organizzazione del servizio è soggetta a cambiamenti), l'eventuale presenza di disservizi riguardanti il servizio di igiene urbana nell'ambito del luogo frequentato abitualmente (casa, lavoro, ecc.) la zona del comune o del municipio, al quale il rilevatore appartiene.

Dunque, scelta una zona da monitorare costituita da tre vie/strade tra principali e secondarie, il monitore ha rilevato i disservizi riscontrati sulla stessa zona per tutto la durata del monitoraggio (es. prima rilevazione cassonetti in via Bianco - via principale, seconda rilevazione cassonetti in via Arancione - via secondaria, terza rilevazione cassonetti in via Blu - via principale).

Quindi, ogni monitore ha valutato ciascuna via considerata con **almeno 12 passaggi** in modo uguale nel trimestre (3 passaggi per i cassonetti dei rifiuti solidi urbani, 3 passaggi per i cassonetti della carta, 3 passaggi per i cassonetti vetro e plastica e 3 passaggi per la pulizia della strada circostante).

Anche la scheda di rilevazione dell'igiene urbana è stata elaborata avendo a riferimento degli standard di qualità del servizio considerato contenuti nelle rispettive carte della qualità.

La tipologia del servizio oggetto di valutazione ha consentito la stesura di una scheda unica di rilevazione.

La scheda di rilevazione del servizio di igiene urbana risulta così articolata:

- una sezione dedicata alle informazioni generali sulla rilevazione (data, ora, città, via, civico di riferimento, ecc.);
- una sezione dedicata alla raccolta dei rifiuti indifferenziati, sia in termini di presenza che di funzionalità del cassonetto (contenitore, coperchio, pedale corsa, posizione, ecc.);

- una sezione dedicata alla raccolta rifiuti per la carta, sia in termini di presenza che di funzionalità del cassonetto (contenitore, coperchio, pedale corsa, posizione, ecc.);
- una sezione dedicata alla raccolta dei rifiuti per il vetro e la plastica, sia in termini di presenza che di funzionalità del cassonetto (contenitore, coperchio, pedale corsa, posizione, ecc.);
- una sezione dedicata alla pulizia delle strade circostanti i cassonetti.

1.6 Il PIT Roma e la valutazione dei servizi del trasporto pubblico locale su ferro e di igiene urbana

Cittadinanzattiva Lazio attraverso la realizzazione del progetto “Le carte della qualità dei servizi ed il punto di vista dei cittadini-consumatori” intende contribuire a fornire un punto di vista civico circa i servizi del trasporto pubblico locale su ferro e di igiene urbana nella Regione Lazio anche grazie alla raccolta ed analisi di **segnalazioni dei cittadini giunte da gennaio a ottobre 2010** al PIT Roma (Progetto Integrato di Tutela), servizio di consulenza, assistenza, orientamento ed intervento, come già presentato.

Il PIT Servizi Roma è l'area che si occupa della tutela dei diritti dei consumatori. In particolare, gli ambiti d'intervento riguardano alcuni servizi di pubblica utilità, quali pubblica amministrazione; telefonia, trasporti; igiene urbana, energia, servizi postali, servizi bancari ed assicurativi.

Le attività principali sono:

- ascolto e prima risposta da parte di un front-line;
- consulenza, approfondimento e intervento realizzata da un back-office;
- costruzione di una banca dati ed elaborazione di rapporti sulle proprie attività;
- networking con le reti collegate o aderenti;
- costituzione di un tavolo dei partner, che periodicamente, alla luce dei casi trattati, elabori e gestisca strategie e politiche in collaborazione con i soggetti che appoggiano e sostengono il servizio.

Di seguito, l'organizzazione del **servizio PIT Roma direttamente rivolto ai cittadini:**

a) attività di front-line, per l'accoglienza delle segnalazioni dei cittadini.

Il servizio è accessibile **dal martedì al giovedì dalle 10.00 alle 13.00 attraverso:**

- **un contatto telefonico al numero 06.6373281;**
- **l'invio di un fax al numero 06.6385881;**
- **l'invio di una e-mail all'indirizzo pitroma@cittadinanzattiva.it;**
- **l'invio di una lettera indirizzata a Viale Angelico, n. 28 – 00195 Roma;**
- **la compilazione di una sezione appositamente dedicata sul sito www.lazio.cittadinanzattiva.it.**

b) Attività di back-office, che si compone dell'analisi e gestione dei casi.

Un ambito di particolare interesse riguarda le attività gratuite di assistenza per la procedura di conciliazione e di consulenza legale, diretta a fornire al cittadino un parere verbale circa la sussistenza o meno di presupposti per eventuali azioni di carattere legale.

L'attività di back-office si basa su un lavoro di rete di un gruppo di professionisti volontari che aderiscono a Cittadinanzattiva Lazio.

SECONDO CAPITOLO

La valutazione civica del trasporto pubblico locale su ferro nella Regione Lazio

In questo secondo capitolo presentiamo il punto di vista civico sui servizi del **trasporto pubblico locale su ferro nella Regione Lazio**.

Come già evidenziato, la valutazione è fornita attraverso:

- la raccolta ed analisi delle segnalazioni dei cittadini presso il nostro servizio di consulenza, assistenza, orientamento ed intervento, denominato PIT Roma (Progetto Integrato di Tutela).

Occorre a questo punto ricordare che le segnalazioni sono state archiviate su un data base informatico e la loro analisi è stata fatta seguendo criteri uniformi a quelli utilizzati per la stesura dei rapporti PIT Roma e PIT Servizi nazionale⁴.

- La messa a punto di un monitoraggio periodico del servizio pubblico locale considerato ed un'analisi dei dati finalizzata a mettere in evidenza in che misura gli standard di qualità vengano rispettati.

2.1 Il trasporto pubblico locale su ferro: le segnalazioni del PIT Roma

Nel periodo che va da gennaio a ottobre 2010 il PIT di Roma ha raccolto e gestito complessivamente **242 segnalazioni** che riguardano il trasporto pubblico locale su ferro.

Il quadro che emerge dall'analisi complessiva delle segnalazioni indica che la maggior parte dei cittadini che hanno contattato il servizio PIT Roma si è trovata in una situazione di disservizio riguardo al treno (161 segnalazioni), mentre la

⁴ Per approfondimenti consultare il rapporto PIT Roma scaricabile dal sito www.lazio.cittadinanzattiva.it ed il rapporto il rapporto PIT Servizi nazionale scaricabile dal sito www.cittadinanzattiva.it.

parte restante ha vissuto una situazione di disagio rispetto alla metro (81 segnalazioni).

Prima di entrare nella rappresentazione dei dati, risulta doveroso fare subito una precisazione. L'analisi delle segnalazioni elaborata nel rapporto non intende essere una ricostruzione scientifica dei casi, ma un indicatore del grado di soddisfazione dei cittadini consumatori rispetto alla qualità dei servizi erogati.

Detto ciò, passiamo ad osservare più nel dettaglio le segnalazioni dei cittadini che si sono spostati scegliendo come mezzo il treno.

Come mostra di seguito il grafico n.1, il ritardo si connota come l'area tematica più critica tra quelle indicate (43%). Di seguito, i temi più ricorrenti oggetto delle segnalazioni dei consumatori risultano: la mancanza di informazioni per il passeggero (13%), la sporcizia dei vagoni (12%), il mal funzionamento dell'impianto di condizionamento (11%), i bagni del treno inaccessibili (10%), la soppressione del treno atteso in banchina (6%) e la presenza di barriere architettoniche (5%).

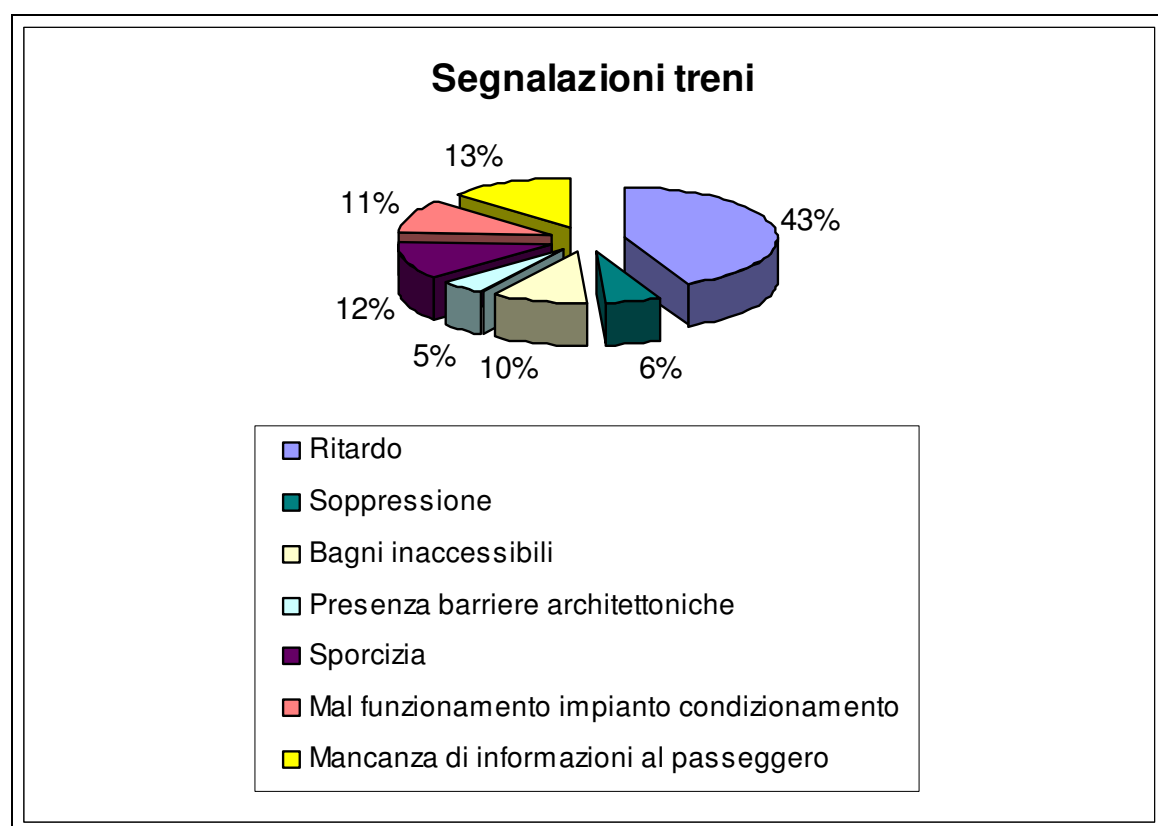


Grafico n. 1: segnalazioni pervenute al PIT Roma che riguardano il mezzo "treno" – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Per quanto riguarda nello specifico il ritardo dei treni, come rileva il grafico n. 2, il 46% dei cittadini segnala un'attesa che va dai 10 ai 30 minuti; il 29% indica un differimento dell'orario di partenza del treno superiore ai 30 minuti; il 20% dei viaggiatori reclama un ritardo inferiore ai 10 minuti e il 5% dei cittadini lamenta un'attesa del treno di oltre un'ora.

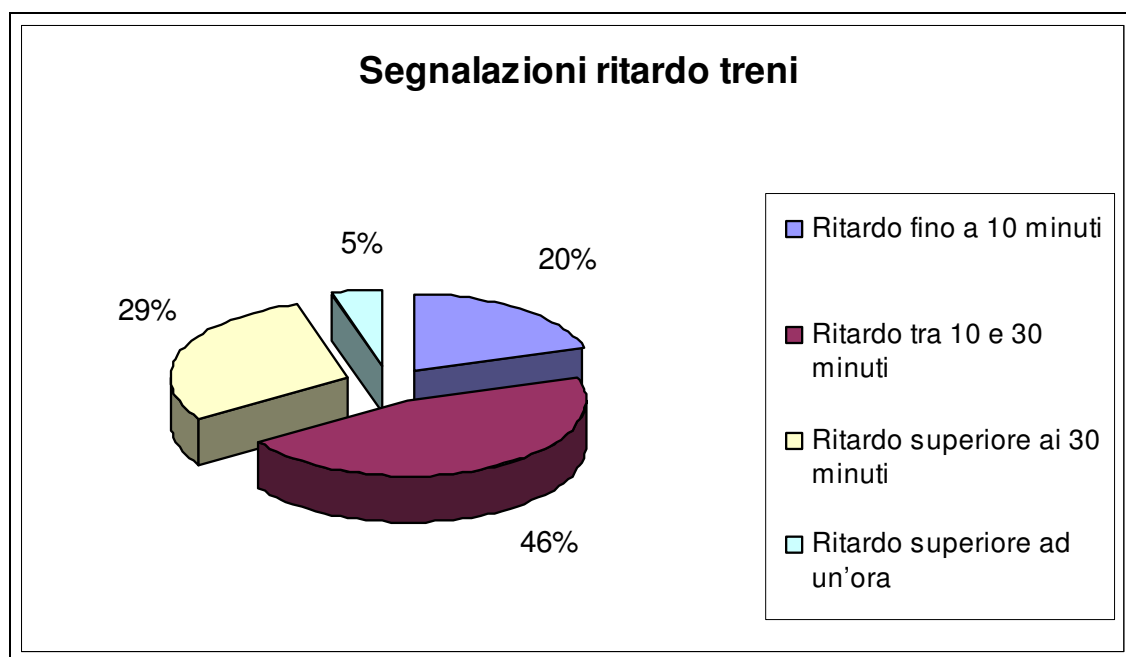


Grafico n. 2: segnalazioni pervenute al PIT Roma sul ritardo dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Una prima lettura del peso considerevole che la categoria “ritardo” ha sul totale delle segnalazioni fa emergere i deficit dal punto di vista della qualità della vita dei cittadini che ogni giorno prendono il treno o la metro per recarsi sui luoghi di lavoro e studio.

L'inosservanza del diritto alla puntualità che i consumatori dovrebbero veder rispettato si accentua se alla categoria “ritardo” aggiungiamo quella della “soppressione” del mezzo.

A questo proposito riportiamo una delle tante segnalazioni di un cittadino che arrivano al nostro servizio.

“Salve, vi scrivo per avere supporto rispetto a quanto mi sono trovato a vivere (...). In data odierna mi recavo, come ogni mattina, nella stazione di (...) per prendere il treno regionale delle 06.46 che doveva portarmi a lavoro.

Ma il treno è stato soppresso senza dare alcuna spiegazione a riguardo negandomi così la possibilità di potermi recare a lavoro con conseguente perdita della giornata lavorativa.

Purtroppo quanto vi segnalo non è un caso isolato, infatti, molto spesso non è garantito il servizio di trasporto pubblico.

La soppressione dei treni regionali e i ritardi degli stessi che superano i ben 60 minuti mi causano molteplici disagi sia emotivi che economici, come perdite di ore di lavoro, denaro, perdita di professionalità, stress e, talune volte, richiami verbali. (...).

Come recupero tutte le ore di permesso e di ferie prese forzatamente a lavoro per non incorrere in sanzioni disciplinari?

Perché la rete ferroviaria non viene privatizzata lasciando una libera concorrenza del servizio trasporti?

Chiedo a voi, in qualità di associazione dei consumatori, tutela (...).

Se poniamo l'accento, invece, sui disagi vissuti dai cittadini in metro, un altro aspetto particolarmente critico rispetto alla qualità del servizio locale su ferro regionale è rappresentato dalle barriere architettoniche, che riguarda la maggior parte delle segnalazioni pervenute al PIT Roma.

A questo proposito, riportiamo un esempio di segnalazione.

" (...). Con mia grande sorpresa ho notato che l'ascensore che dovrebbe servire la metro questa mattina non funzionava.

A tutto questo aggiungo che all'esterno i parcheggi sono insufficienti e l'adiacente marciapiede (...) è dotato di barriere architettoniche.

E' assurdo che un cittadino con serie inabilità debba subire tali mancanze di rispetto proprio in un luogo nel quale è costretto a recarsi. (...).

Vi scrivo perché spero che tale luogo diventi finalmente maggiormente idoneo".

Più in particolare, come il grafico di seguito rappresenta, il 33% dei cittadini lamenta la presenza di barriere architettoniche. Seguono poi i disagi dovuti ai lavori in corso (25%), il mal funzionamento dell'impianto di condizionamento (16%), la sporcizia (14%) e la mancanza di informazioni al passeggero (12%).

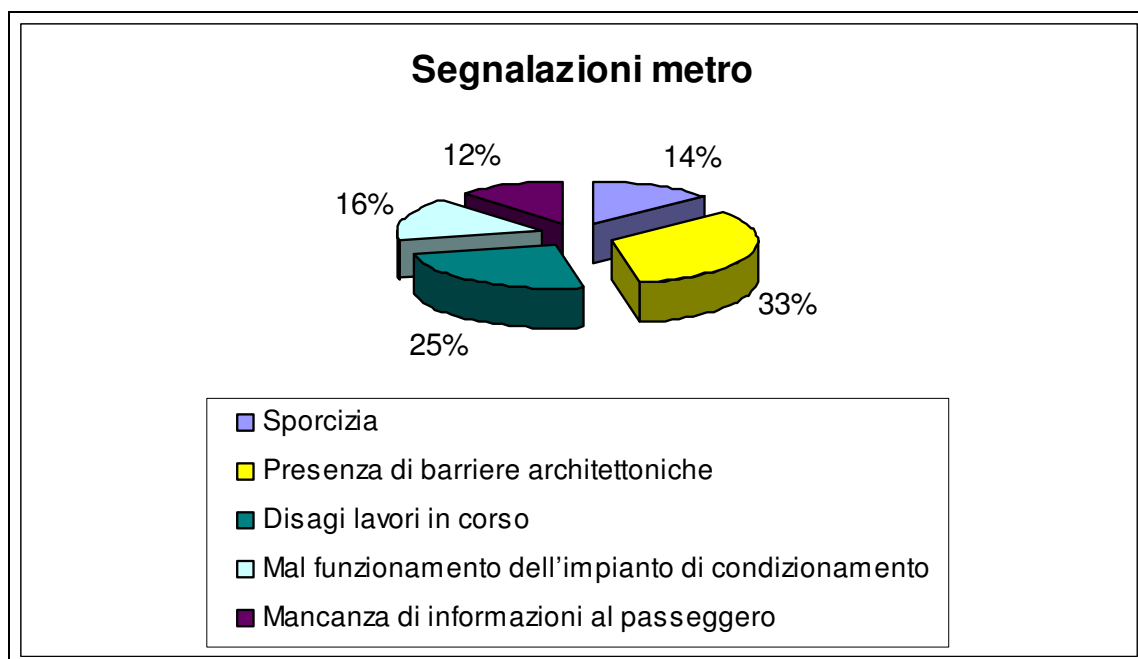


Grafico n. 3: segnalazioni pervenute al PIT Roma che riguardano il mezzo "metro" – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Il nodo di Termini

La percentuale così elevata dei "disagi lavori in corso" e della "presenza di barriere architettoniche" è dovuta soprattutto alle continue segnalazioni che arrivano presso il nostro servizio sul nodo di Termini.

In realtà non si tratta solo di semplici lavori in corso ma di un problema al limite della sicurezza. I lavori, tuttora in svolgimento, per rendere più funzionale lo scambio tra le due linee di metropolitane sono un vero problema soprattutto per le centinaia di migliaia di pendolari che quotidianamente attraversano quel nodo. E' assolutamente inaccettabile che i percorsi di flusso di uscita delle due linee (A e B) si incrocino su una stessa banchina e che nelle ore di punta il caos regni sovrano. A poco serve il personale che dirige il flusso umano degli utenti.

Una eventuale situazione di emergenza sarebbe, a nostro avviso, praticamente ingestibile da seguire. Pertanto i lavori devono svolgersi nel primario rispetto della sicurezza dei lavoratori e degli utenti.

Auspichiamo, quindi, un deciso cambiamento di rotta della gestione dei lavori di ammodernamento, che certo non può perdurare fino al 2012 in tali condizioni.

Ancora più drammatica è la presenza di barriere architettoniche costituite da gradini particolarmente difficili da scavalcare non solo da persone con handicap permanenti o temporanei ma anche da chi semplicemente si avvia nella stazione ferroviaria ad usufruire di un treno.

In particolare, all'uscita dei tornelli della metropolitana ed all'ingresso della stazione ferroviaria esistono 19 gradini che aspettano di essere abbattuti nel più breve tempo possibile per rendere meno complicata la mobilità a tutti i cittadini.

2.2 Treni: i risultati del monitoraggio

Come anticipato, i risultati presentati qui di seguito rappresentano il punto di vista civico del monitoraggio condotto **dal 1° aprile al 30 giugno 2010** sui sette "tragitti" dei pendolari:

- **Fiumicino Aeroporto - Monterotondo;**
- **Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana;**
- **Roma Porta San Paolo - Ostia Lido;**
- **Roma San Pietro - Civitavecchia;**
- **Roma Termini - Nettuno;**
- **Roma Termini - Cassino;**
- **Roma Termini - Latina.**

2.2.1 Informazioni dalle stazioni ferroviarie

Nel corso del monitoraggio i rilevatori civici di Cittadinanzattiva Lazio hanno verificato una serie di indicatori relativi alle **stazioni di partenza e di arrivo** del treno delle tratte monitorate.

Nelle due tabelle che seguono, si evidenzia la situazione delle **undici stazioni** rilevate e i servizi disponibili nelle stesse.

Stazioni treni: indicatori rilevati	Presenza
Obliteratrici funzionanti	82,40%
Cartellone con orari	78,12%
Percorsi coperti (es. tettoie antipioggia)	71,80%
Bagni pubblici	71,80%
Scivoli di accesso	65,62%
Display elettronico	65,60%
Presenza biglietteria	63,50%
Biglietterie automatiche	62,50%
Bar/Tavola calda	62,50%
Presenza sala d'attesa	56,25%
Edicola	53,12%
Percorsi/segnaletica per non vedenti	53,10%
Barriere architettoniche	43,75%
Telefoni pubblici	43,75%
Polizia ferroviaria	40,60%
Distributori cibo/bevande	31,25%
Pannelli informativi per non vedenti	28,12%
Ascensori	27,00%
Orario treni	26,10%
Cestini raccolta differenziata	25,00%
Moduli per reclami	12,50%
Carte dei servizi	9,30%
Bancomat	6,25%

Tab. 1: stazioni treni, presenza indicatori rilevati – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Gli scivoli di accesso risultano presenti nel 65,62%, i percorsi e segnaletica per non vedenti per il 53,10%; significativa la presenza di **barriere architettoniche** quali rampe di scale, gradini e dislivelli per il 43,75%, i pannelli informativi per non vedenti compaiono solo nel 28,12%. Inoltre, solo nel 27% le stazioni sono dotate di ascensori.

Quanto alle biglietterie, all'interno delle stazioni monitorate nel 63,50% i cittadini hanno la possibilità di rivolgersi ad un operatore presente allo sportello e nel 62,50% possono contare su una biglietteria automatica.

Nel 12,50% i viaggiatori possono trovare gli appositi moduli per i reclami presso gli uffici di assistenza alla clientela o presso le biglietterie e in appena il 9,30% dei casi possono consultare la carta della qualità dei servizi.

Stazioni Treni: indicatori rilevati	Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Capienza sala d'attesa	11,00%	49,00%	40,00%
Pulizia bagni	21,00%	42,20%	36,80%
Illuminazione	30,80%	57,70%	11,50%
Parcheggi	3,50%	34,00%	62,50%

Tab. 2: stazioni treni, indicatori rilevati – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Venendo alle sale di attesa, come evidenzia la tabella 2, nel 40% i monitori hanno rilevato come insufficiente la capienza e la disponibilità di posti a sedere, mentre nel 49% dei casi sufficiente.

Quanto ai bagni presenti all'interno delle stazioni ferroviarie nel 36,80% sono risultati insufficienti, ovvero decisamente sporchi e non dotati, ad esempio, di carta igienica, sapone e carta asciugamani. Nel 42,20% la valutazione dei monitori è stata, invece, sufficiente e nel 21% dei casi buona, poiché molto puliti ed attrezzati.

Rispetto all'illuminazione va detto che la maggior parte delle stazioni rilevate è stata considerata sufficientemente o ben illuminata. I cittadini, infatti, hanno evidenziato solo in pochi casi (11,50%) zone particolarmente buie e punti luce non funzionanti.

Diversa la situazione dei parcheggi, dal momento che nel 62,50% i cittadini hanno evidenziato una disponibilità di posti che non copre l'effettiva domanda, ossia hanno notato che già nelle prime ore della mattina i posti macchina disponibili erano esauriti, mentre nel 34% dei casi parcheggiare l'automobile era generalmente possibile.

In conclusione, dunque, possiamo sintetizzare la situazione degli indicatori rilevati nelle stazioni oggetto del monitoraggio come:

- Soddisfacente rispetto all'illuminazione.
- Sufficiente rispetto ai bagni.

- Critica rispetto alle barriere architettoniche, all'informativa ai consumatori e ai parcheggi.

2.2.2 Informazioni dal binario dei treni

Le informazioni di questa sezione sono state rilevate sul binario da dove partono e arrivano i treni della tratta monitorata.

In particolare, la tabella di seguito offre **il punto di vista dei cittadini che hanno atteso per 398 volte sul binario l'arrivo del convoglio ferroviario.**

Banchina treni: indicatori rilevati	Presenza
Obliteratrici funzionanti	56,70%
Annuncio treno in ritardo	55,30%
Display funzionanti	49,15%
Annuncio cambio binario	36,80%

Tab. 3: binari treni, indicatori rilevati – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Sui binari in attesa dei treni i cittadini hanno rilevato nel 56,70% la presenza di obliteratrici funzionanti; nel 55,30% dei casi è stato comunicato che il treno atteso era in ritardo; nel 49,15% i display sono risultati in funzione e nel 36,80% è stato annunciato che il treno atteso sarebbe arrivato su un binario diverso da quello precedentemente comunicato.

Più in particolare, indirizzando l'attenzione sulle comunicazioni sonore va detto che nel 48% dei casi per i monitori sono risultate poco adeguate.

Dal grafico n. 4 che segue possiamo evidenziare, infatti, che l'annuncio del treno in ritardo nel 37% è stato fornito a meno di 5 minuti dalla partenza del treno; nel 36% i cittadini sono stati informati entro i 5 minuti; nel 26% la comunicazione è stata data entro 10 minuti e nel 2% dei casi oltre i 10 minuti.

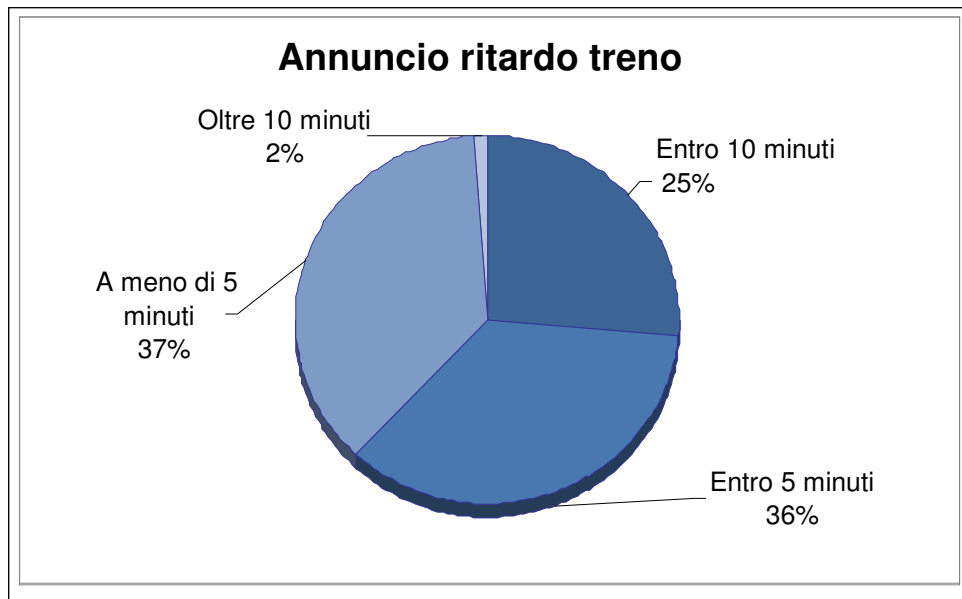


Grafico n. 4: Annuncio del treno in ritardo – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Ed ancora, il grafico n. 5 mostra i risultati delle rilevazioni rispetto all’annuncio di cambio binario.

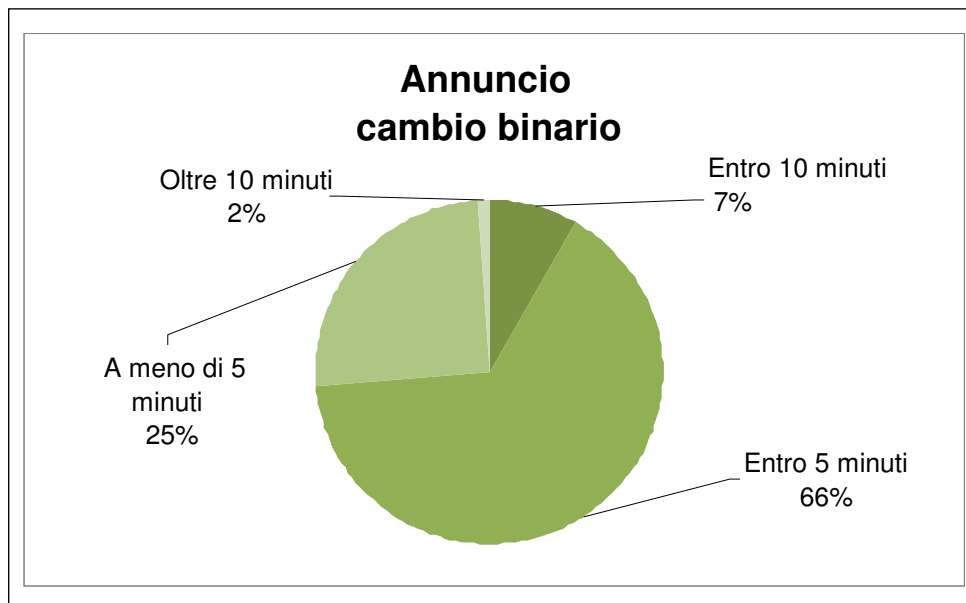


Grafico n. 5: Annuncio del treno in ritardo – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Nel 25% delle attese i cittadini sono stati informati del cambio binario del treno a meno di 5 minuti dalla partenza del treno, nel 66% entro i 5 minuti, nel 8% entro i 10 minuti e nel 2% oltre i 10 minuti.

Quanto all'affollamento dei binari, il grafico n. 6 sintetizza sotto i risultati delle rilevazioni. Nello specifico, per il monitori di Cittadinanzattiva Lazio le banchine dei treni sono risultate affollatissime nel 20% delle attese, molto affollate nel 22%, mediamente affollate nel 35% e nel 22% dei casi poco affollate.

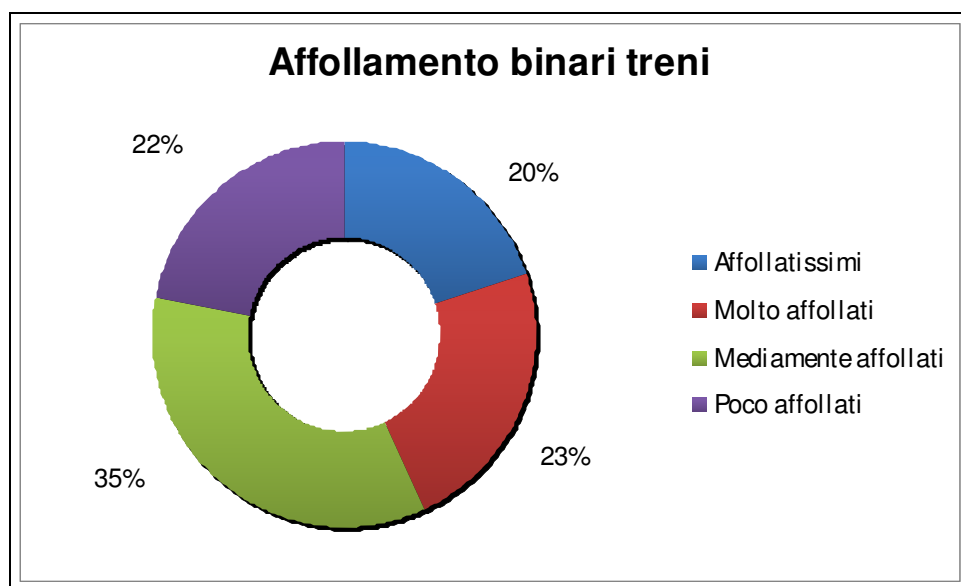


Grafico n. 6: Affollamento binari treno – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

2.2.3 Informazioni sulla qualità del viaggio in treno

Di seguito riportiamo il punto di vista dei monitori di Cittadinanzattiva Lazio raccolto durante il monitoraggio delle sette tratte pendolari.

In totale, **i rilevatori civici sono saliti su 398 convogli** per raccogliere dati sulla qualità e puntualità del servizio pubblico locale del trasporto ferroviario.

Puntualità

In generale, i dati rilevati segnalano una situazione di scarsa puntualità dei treni sia alla partenza che all'arrivo. Vediamo più nel dettaglio lo scenario descritto dai monitori che dal 1 aprile al 30 giugno 2010 hanno viaggiato sui treni dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 6.45/ 9.15 per recarsi sui luoghi di lavoro e di studio e 17.00/19.30 per fare ritorno a casa.

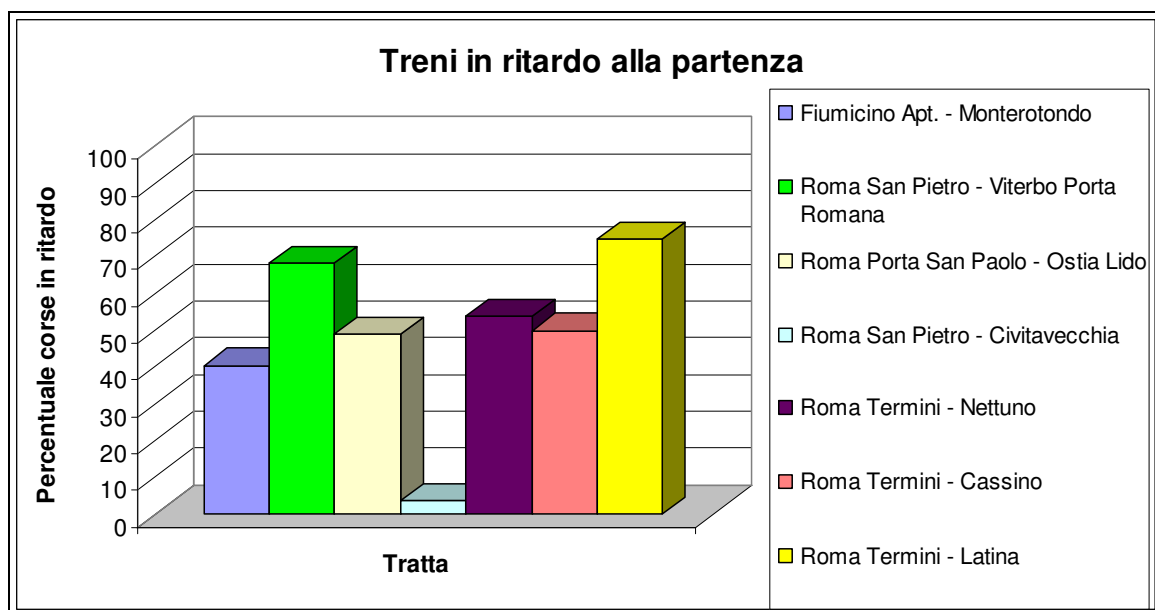


Grafico n. 7: Treni in ritardo alla partenza – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Tratta	Ritardo medio alla partenza
Fiumicino Apt. - Monterotondo	2 minuti
Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana	6 minuti
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	4 minuti
Roma San Pietro - Civitavecchia	9 minuti
Roma Termini - Nettuno	4 minuti
Roma Termini - Cassino	6 minuti
Roma Termini - Latina	13 minuti

Tab. 4: Ritardo medio alla partenza dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Per quanto riguarda la condizione dei treni alla partenza, i dati incrociati del grafico n. 7 e della tabella 4 evidenziano una particolare situazione di disagio per i pendolari del treno Roma Termini - Latina che nel 75% dei viaggi monitorati è partito in ritardo in media di 13 minuti.

Anche sulla tratta Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana si riscontra una situazione di difficoltà. I rilevatori civici di Cittadinanzattiva Lazio, infatti, nel 68% dei casi sono saliti su un treno che è partito in ritardo in media di 6 minuti.

Ed ancora, disagi sono stati riscontrati, seppure in tono minore, sulla tratta Roma Termini - Nettuno, dove nel 55% dei casi è stato rilevato un ritardo alla partenza di 4 minuti.

Altresì sul percorso Roma Termini - Cassino sono stati evidenziati disservizi, dal momento che nel 50% dei viaggi il ritardo alla partenza è stato in media di 6 minuti e sulla Roma Porta San Paolo - Ostia Lido, dato che i rilevatori civici hanno lasciato la stazione di partenza con un ritardo medio di 4 minuti nel 49% delle situazioni monitorate.

Meglio la situazione dei pendolari che arrivano a Roma da Civitavecchia, considerato che solo nel 4% dei casi il treno è partito con un ritardo di 9 minuti.

Più soddisfacentemente la situazione vissuta dai cittadini che si recano a Monterotondo per lavoro, visto che il treno che parte da Fiumicino Aeroporto è in ritardo nel 40% delle rilevazioni in media di 2 minuti.

Ma i rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio durante il monitoraggio non hanno riscontrato solo disagi dovuti ai ritardi alla partenza.

I monitori hanno riscontrato situazioni di treni partiti in anticipo. Dai dati presentati nel grafico n. 8 e nella tabella 5 si rileva che il fenomeno non è generalizzato, ma ha riguardato solo alcune della sette tratte monitorate.

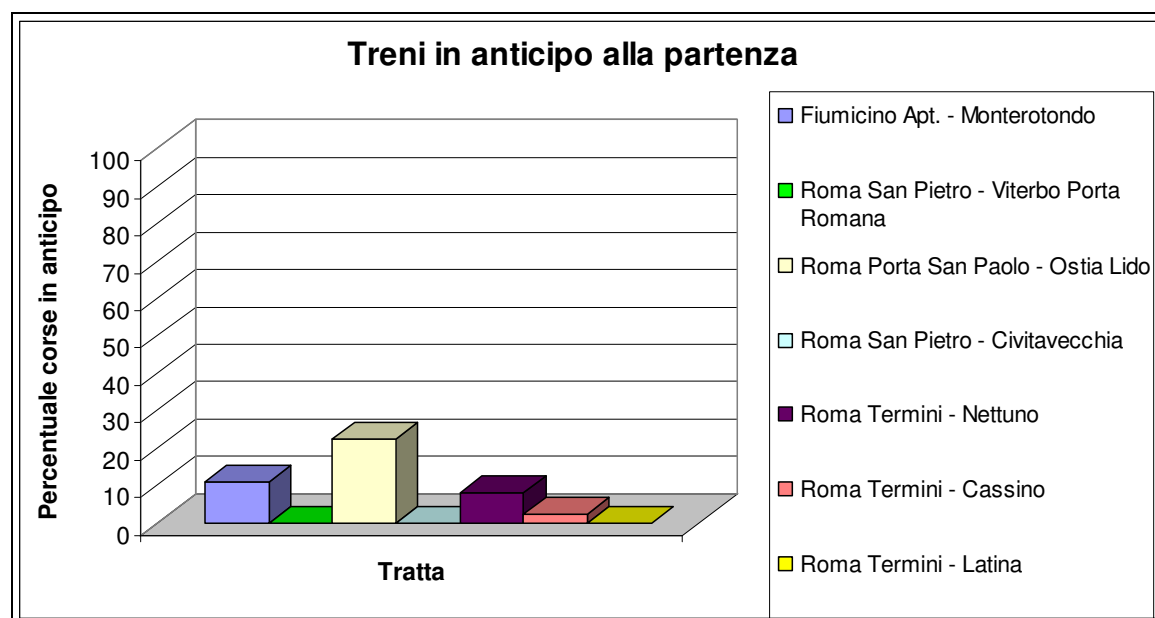


Grafico n. 8: Treni in anticipo alla partenza – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Tratta	Anticipo medio alla partenza
Fiumicino Apt. - Monterotondo	1 minuto
Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana	0 minuti
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	1 minuto
Roma San Pietro - Civitavecchia	0 minuti
Roma Termini - Nettuno	1,30 minuti
Roma Termini - Cassino	2 minuti
Roma Termini - Latina	0 minuti

Tab. 5: Anticipo medio alla partenza dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

In particolare, la tratta Roma Porta San Paolo - Ostia Lido dove nel 22% dei viaggi il treno è partito in anticipo di 1 minuto rispetto all'orario ufficiale.

Anche sul percorso Fiumicino Aeroporto - Monterotondo nel 10% dei casi il treno ha lasciato la stazione con un anticipo medio di 1 minuto.

Ed inoltre, tale situazione di disagio è stata riscontrata nell'8% delle rilevazioni anche sulla Roma Termini - Nettuno, con un anticipo di 1,30 minuti in media e sulla Roma Termini - Cassino, dal momento che il 3% dei treni monitorati sono partiti prima mediamente di 2 minuti.

Ai risultati sulla puntualità del treno alla partenza si aggiungono quelli del treno in arrivo, al fine di delineare in modo più puntuale il punto di vista dei monitori di Cittadinanzattiva Lazio sulle sette tratte pendolari.

Ed è proprio a riguardo che si riscontrano i maggiori disservizi, come evidenziano il grafico n. 9 e la tabella 6 riportati di seguito.

Più nello specifico i risultati mostrano la maggiore criticità sulla tratta Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana, dove per i pendolari arrivare a lavoro in ritardo è quasi una certezza.

Di fatto, nel 94% dei viaggi monitorati il treno è arrivato a Roma con un ritardo medio di 9 minuti.

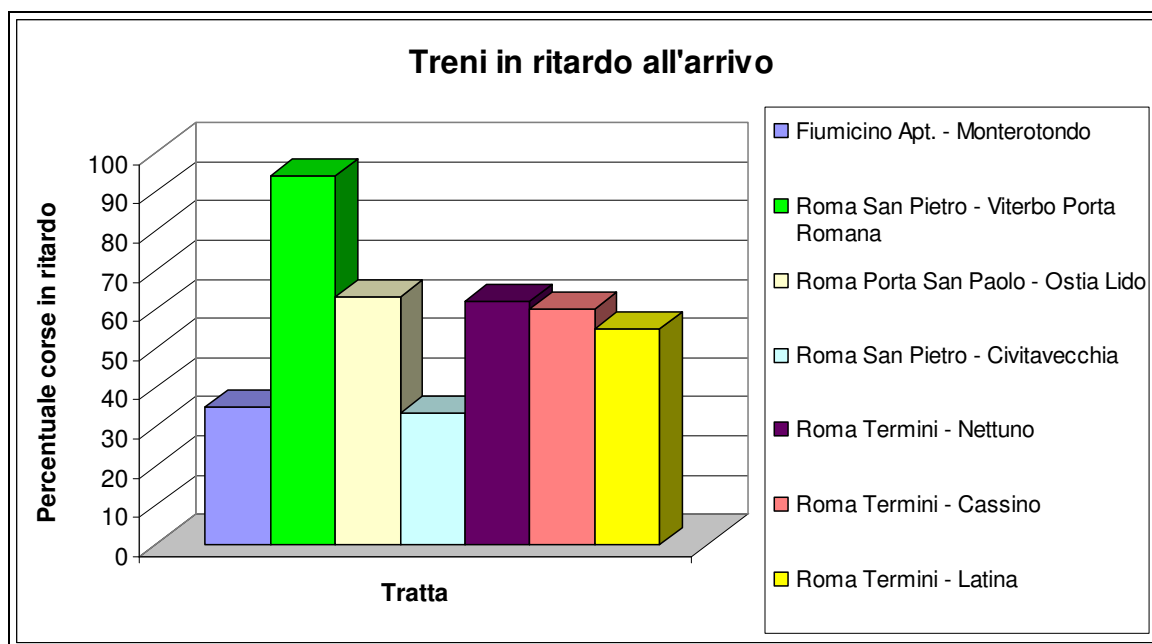


Grafico n. 9: Treni in ritardo all'arrivo – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Tratta	Ritardo medio all'arrivo
Fiumicino Apt. - Monterotondo	2,30 minuti
Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana	9 minuti
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	4 minuti
Roma San Pietro - Civitavecchia	6 minuti
Roma Termini - Nettuno	6,30 minuti
Roma Termini - Cassino	5,30 minuti
Roma Termini - Latina	14,30 minuti

Tab. 6: Ritardo medio all'arrivo dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Ulteriore fonte di disagio è rappresentata dai ritardi sulla tratta Roma Termini - Latina riscontrati dai cittadini, che arrivano in ritardo nel 55%. In particolare, questo percorso fa registrare il ritardo medio più elevato, ben 14,30 minuti.

Ed ancora, sulla Roma Termini - Nettuno, il 62% dei treni è arrivato con un ritardo di 6,30 minuti e sulla tratta Roma Termini - Cassino, i monitori civici hanno segnalato mediamente un ritardo di 5,30 minuti nel 60% dei casi.

I pendolari in partenza da Ostia Lido viaggiano in ritardo nel 63% delle rilevazioni, basti osservare che i cittadini sono giunti alla stazione di Roma Porta San Paolo con un ritardo medio di 4 minuti.

Meglio la situazione per i viaggiatori della Roma San Pietro - Civitavecchia, dove i treni arrivano in ritardo in media di 6 minuti nel 33% dei casi e della tratta Fiumicino Aeroporto - Monterotondo, dato nel 35% delle situazioni il ritardo medio è di appena 2 minuti.

Affollamento

Quanto all'affollamento delle sette tratte pendolari il punto di vista dei rilevatori civici raccolto durante il monitoraggio è sintetizzato nel grafico di seguito.

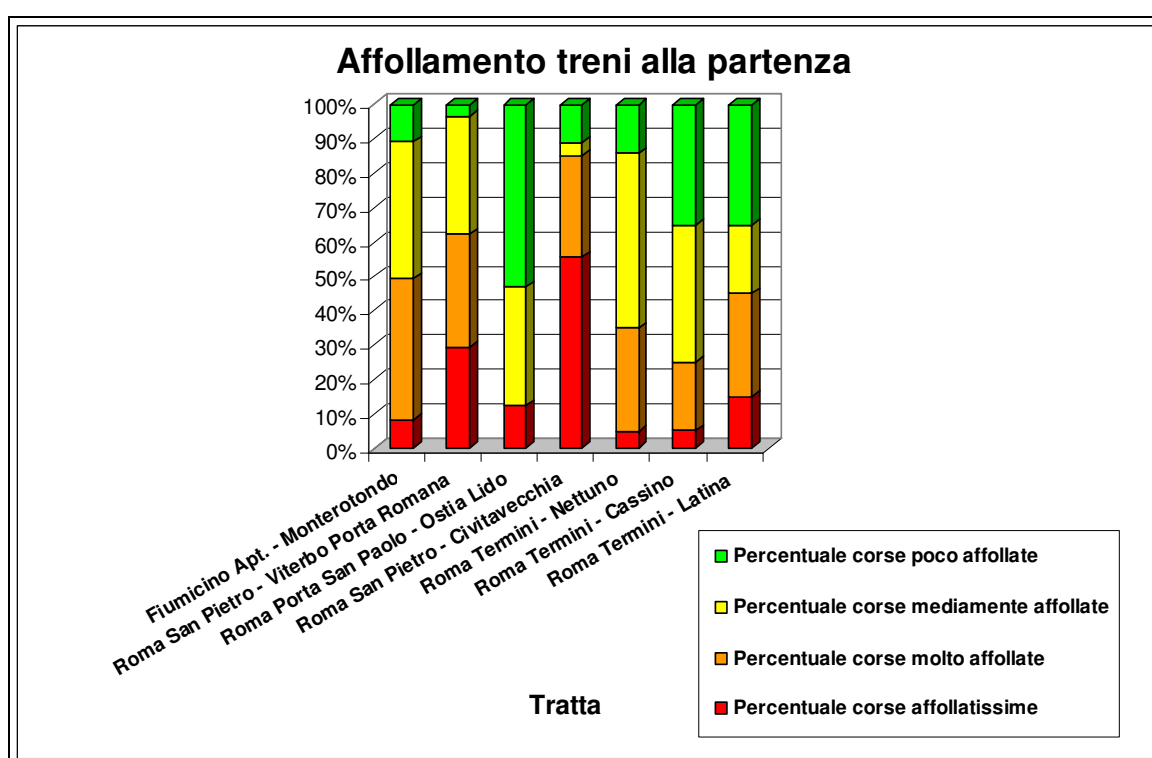


Grafico n. 10: Affollamento treni alla partenza – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

I treni che partono da Roma San Pietro per Civitavecchia risultano i più affollati tra quelli analizzati, dal momento che sono affollatissimi per il 56% e molto affollati per il 30% dei viaggi.

Anche sulla tratta Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana la situazione appare critica, infatti, nel 30% dei casi i pendolari si trovano a viaggiare in convogli affollatissimi e nel 33% molto affollati.

Seguono poi i disagi della tratta Roma Termini - Latina (15% affollatissimi e 30% molto affollati), Fiumicino Aeroporto - Monterotondo (8% affollatissimi e 41% molto affollati) e Roma Termini - Nettuno (30% molto affollati e 51% mediamente affollati).

Meglio, invece, la condizione dei viaggiatori sul percorso Roma Porta San Paolo - Ostia Lido (35% mediamente affollati e 53% poco affollati) e Roma Termini - Cassino (40% mediamente affollati e 35% poco affollati).

Risulta, quindi, evidente che i rilevatori civici segnalano come:

Affollatissimo	Mediamente affollato	Poco affollato
Roma San Pietro - Civitavecchia	Fiumicino Aeroporto - Monterotondo	Roma Porta San Paolo - Ostia Lido

Comfort

Il comfort dei viaggi è stato rilevato dai monitori di Cittadinanzattiva Lazio tenendo conto dei seguenti 5 parametri:

- sedili danneggiati/inutilizzabili;
- aria condizionata funzionante;
- finestrini puliti;
- presenza di cattivo odore;
- presenza di cartacce o rifiuti.

Nello specifico, come mostra la tabella 7, si evidenziano particolari criticità sulla tratta Roma Termini - Nettuno rispetto al cattivo odore (76,19%), finestrini sporchi (69,84%), sedili inutilizzabili e presenza di cartacce (65,08%); Roma Termini - Latina per quanto riguarda la presenza di sedili danneggiati/inutilizzabili (45%), cattivo odore (65%) aria condizionata non funzionante (70%), finestrini sporchi (90%). Ed ancora sul percorso Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana con solo il 9,41% di finestrini puliti.

Tratta	Percentuale sedili danneggiati/ inutilizzabili	Percentuale aria condizionata funzionante	Percentuale finestrini puliti	Percentuale presenza di cattivo odore	Percentuale presenza di cartacce o rifiuti
Fiumicino Apt. - Monterotondo	5,50%	87,78%	80,79%	11,02%	29,00%
Roma San Pietro - Viterbo P. R.	14,12%	76,47%	9,41%	27,06%	27,06%
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	2,04%	53,06%	63,27%	30,61%	24,49%
Roma San Pietro - Civitavecchia	0,00%	77,78%	29,63%	40,74%	7,41%
Roma Termini - Nettuno	65,08%	52,38%	30,16%	76,19%	65,08%
Roma Termini - Cassino	12,00%	35,20%	36,25%	16,25%	13,75%
Roma Termini - Latina	45,00%	30,00%	10,00%	35,00%	20,00%
Percentuale media	20,65%	65,65%	39,30%	31,48%	28,72%

Tab. 7: Indicatori comfort dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Disservizi anche per i pendolari che si spostano da Cassino a Roma Termini per il sistema di aria condizionata non funzionante nel 64,80% dei casi e da Civitavecchia a Roma San Pietro a causa del cattivo odore nel 40,74% dei viaggi.

Più che soddisfacente, invece, quanto rilevato sul percorso Fiumicino Aeroporto - Monterotondo, sebbene nel 29% dei viaggi i rilevatori hanno trovato cartacce a terra.

Complessivamente, i dati descrivono una situazione di qualità per le migliaia di cittadini che ogni giorno prendono il treno per recarsi sui luoghi di lavoro o studio:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Sedili	Aria condizionata	Finestrini

- Soddisfacente riguardo la presenza di sedili danneggiati per il 20,65%.
- Sufficiente rispetto all'aria condizionata funzionante per il 65,65%.
- Insufficiente riguardo la presenza di finestrini sporchi per il 60,70%.

Sicurezza

La sicurezza dei passeggeri è stata monitorata prendendo a riferimento la presenza dei successivi 4 parametri:

- martello frangi vetro;
- finestrini bloccati/rotti;
- porte carrozze funzionanti;
- estintore.

Analizzando le diverse tratte, la tabella 8 dà risalto alle preoccupanti situazioni rilevate dai cittadini sulla Roma San Pietro - Civitavecchia, visto che solo lo 0,90% delle carrozze è dotata di martello frangi vetro e l'1,20% di estintore.

Analogo allarmante disagio per i pendolari del percorso Roma Porta San Paolo - Ostia Lido, dove poco più di un 2% dei vagoni dispongono di un estintore e il 14,24% di un martello frangi vetro.

I risultati tratteggiano uno scenario non certo più rassicurante sulla Roma Termini - Latina, infatti, i monitori di Cittadinanzattiva Lazio hanno riscontrato in un viaggio su due l'assenza di frangi vetro di sicurezza e in un viaggio su tre circa la mancanza di schiumogeni.

Sebbene i valori percentuali più alti, anche sulle altre tratte le condizioni in cui viaggiano i pendolari non appaiono sufficientemente sicure. In particolare, le carrozze della Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana dispongono di frangi vetro di sicurezza solo nel 31,70%, altresì, sulla Roma Termini - Nettuno il 68,25% dei finestrini è bloccato o rotto.

Tratta	Percentuale frangi vetro di sicurezza	Percentuale presenza finestrini bloccati/rotti	Percentuale porte carrozza funzionanti	Percentuale carrozza dotata di estintore
Fiumicino Apt. - Monterotondo	45,26%	40,01%	97,30%	95,89%
Roma San Pietro - Viterbo P. R.	31,70%	35,29%	72,94%	95,29%
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	14,28%	20,41%	83,67%	2,04%
Roma San Pietro - Civitavecchia	0,90%	44,44%	96,30%	1,20%
Roma Termini - Nettuno	28,50%	68,25%	80,95%	79,37%
Roma Termini - Cassino	58,75%	23,75%	86,25%	93,75%
Roma Termini - Latina	50,00%	35,00%	70,00%	30,00%
Percentuale media	35,77%	38,03%	84,38%	71,28%

Tab. 8: Indicatori sicurezza dei treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Appare, dunque, evidente che in tema di sicurezza i rilevatori civici segnalano:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Porte carrozze	Presenza estintori	Presenza frangi vetro Finestrini

- Soddisfacente lo stato delle porte delle carrozze dei treni monitorati, funzionanti per l'84,38%.
- Sufficiente la situazione legata agli estintore, presenti nel 71,28% dei vagoni.
- Insufficiente la sicurezza dei passeggeri, se rapportata alla presenza di frangi vetro di sicurezza (35,77) e finestrini bloccati (38,03%).

Comunicazione

Per quanto riguarda la comunicazione ai passeggeri si è scelto di monitorare i sette percorsi, avendo riguardo dei seguenti 4 standard:

- cartelloni indicanti stazioni di transito;
- annuncio sonoro fermate;
- annuncio sonoro ritardo/disagio;
- presenza personale o controllore.

Tratta	Percentuale cartelloni indicanti stazioni di transito	Percentuale annuncio sonoro fermate	Percentuale annuncio sonoro ritardo/disagio	Percentuale presenza personale o controllore
Fiumicino Apt. - Monterotondo	100%	78,32%	79,70%	27,56%
Roma San Pietro - Viterbo P. R.	47,06%	32,94%	27,06%	8,24%
Roma Porta San Paolo - Ostia Lido	97,96%	4,08%	4,08%	0,00%
Roma San Pietro - Civitavecchia	100%	18,52%	18,52%	3,70%
Roma Termini - Nettuno	60,32%	25,40%	22,22%	26,98%
Roma Termini - Cassino	66,25%	56,25%	56,25%	62,50%
Roma Termini - Latina	100%	25,00%	25,00%	40,00%
Percentuale media	75,31%	39,80%	38,54%	26,00%

Tab. 9: Indicatori comunicazione sui treni – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

I risultati presentati dalla tabella 9, seppur nella diversità, evidenziano su tutti i percorsi situazioni di criticità rispetto al tema della comunicazione, fatta eccezione per la Fiumicino Aeroporto - Monterotondo.

I maggiori disagi sono stati vissuti dai pendolari della tratta Roma Porta San Paolo - Ostia Lido. Difatti, i monitori civici non hanno mai rilevato la presenza a bordo del personale controllore e solo nel 4,08% dei viaggi sono stati informati del ritardo del treno, piuttosto che dell'arrivo alle fermate.

Altrettanto difficili le condizioni in cui viaggiano i cittadini che partono da Civitavecchia, poiché solo nel 18,52% dei casi ricevono annunci informativi e nel 3,70% possono rivolgersi al personale ferroviario.

Non si trovano meglio neanche i passeggeri dei percorsi Roma Termini - Latina, Roma Termini - Nettuno e Roma San Pietro - Viterbo Porta Romana.

Solo per la tratta Fiumicino Aeroporto - Monterotondo i dati evidenziano una maggiore attenzione al tema della comunicazione, dal momento che l'annuncio di arrivo del treno alle fermate è dato nel 78,32% dei viaggi e di ritardo o altro disagio è fornito ai pendolari nel 79,70%.

Per concludere l'analisi, appare quindi opportuno sottolineare che risulta:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Cartelloni	Presenza personale controllore
	Annunci sonori

- Soddisfacente la leggibilità dei cartelloni indicanti stazioni di transito (75,31%).
- Insufficiente la presenza del personale controllore a bordo (26%), così come la diffusione degli annunci sonori delle fermate (39,80%) e dei disagi (38,54%).

2.3 Tram: i risultati del monitoraggio

I risultati del monitoraggio che i rilevatori civici hanno condotto spostandosi in tram durante il periodo 1 aprile al 30 giugno 2010, nelle due fasce orarie caratterizzate dal fenomeno del "pendolarismo", 6.45/ 9.15 e 17.00/19.30, hanno

interessato tre linee storiche, nonché importanti interscambi della rete romana:

- **Tram 8 Largo di Torre Argentina - Via del Casaletto.**

Interscambi: la Stazione Roma Trastevere (Ferrovie regionali).

- **Tram 19 Piazza Risorgimento - Piazza dei Gerani.**

Interscambi: la Stazione Ottaviano - San Pietro - Musei Vaticani della Linea A, la Stazione Policlinico della Linea B e la Fermata di Porta Maggiore della Linea Roma - Pantano.

- **Tram Roma - Pantano.**

Interscambi: la Stazione Roma Termini (Ferrovie regionali).

2.3.1 Informazioni dalla banchina dei tram

Di seguito si rappresenta il **punto di vista dei cittadini che hanno atteso per 50 volte sulla banchina l'arrivo del tram.**

Il grafico n. 11 mostra il punto di vista dei rilevatori rispetto all'affollamento delle banchine, ritenute nel 53% dei casi poco affollate, nel 35% mediamente affollate, nell'11% molto affollate e affollatissime solo nell'1% dei casi.

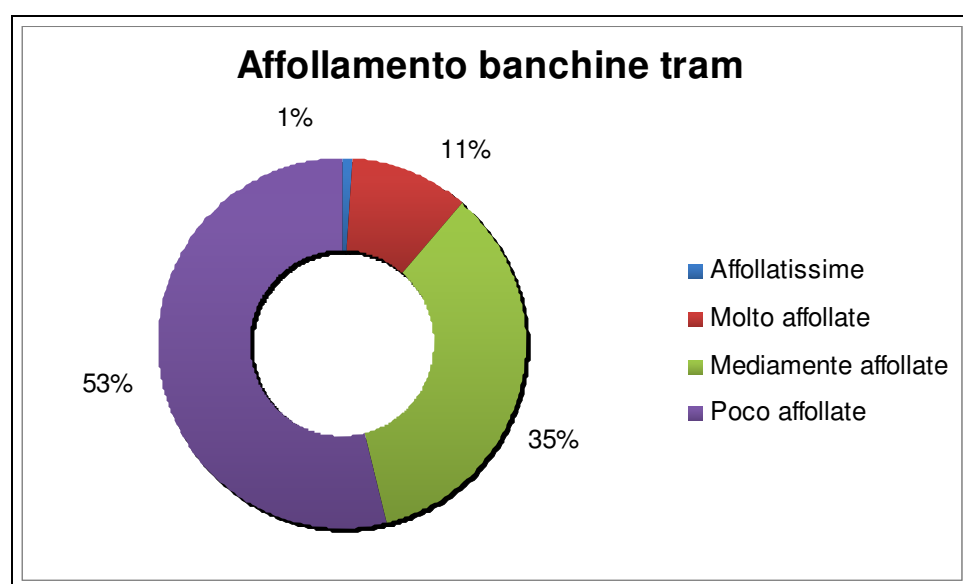


Grafico n. 11: Affollamento banchine tram – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Anche all'indicatore "illuminazione" corrisponde una valutazione positiva, come evidenzia il grafico n. 12. Precisamente, i monitori hanno atteso in banchine ben illuminate nel 77% delle situazioni e sufficientemente illuminate nel 27%.

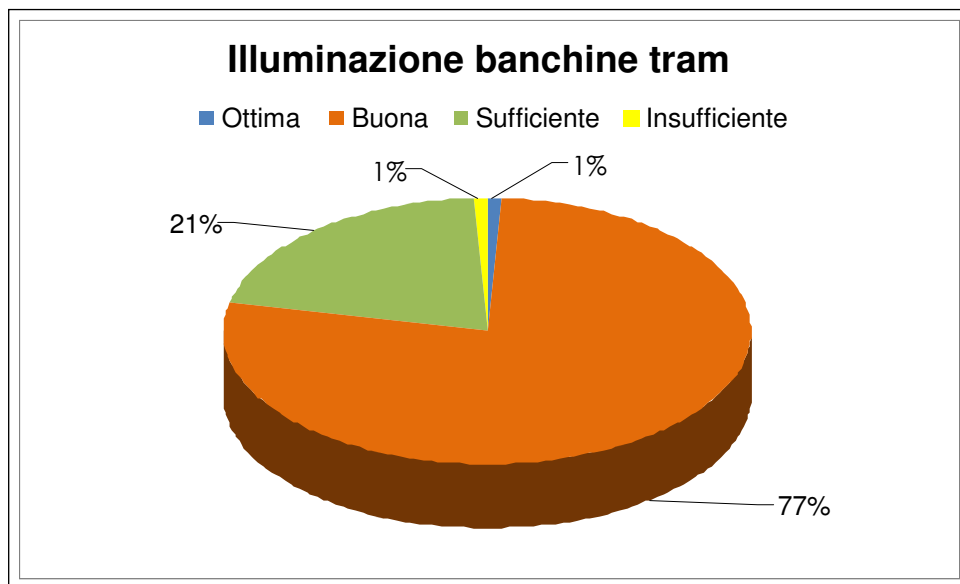


Grafico n. 12: Illuminazione banchine tram – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Benché gli indicatori legati all'attesa del tram in banchina siano un numero inferiore rispetto a quelli presi in considerazione dai rilevatori civici di Cittadinanzattiva Lazio per l'attesa del treno sul binario (non può essere preso in considerazione, ad esempio, l'annuncio sonoro), l'esito del monitoraggio di tali elementi consente di affermare che i cittadini che per recarsi a lavoro piuttosto che nei luoghi di studio si spostano in tram si trovano a vivere una situazione più funzionale di quella vissuta dai pendolari in treno.

2.3.2 Informazioni sulla qualità del viaggio in tram

Come già evidenziato, **i valutatori civici di Cittadinanzattiva Lazio sono saliti 50 volte sui tram**, al fine di ottenere i dati sulla qualità del servizio pubblico tramviario.

Molto affollato il Tram 8 Largo di Torre Argentina - Via del Casaletto nel 62% dei viaggi e mediamente affollato nel 38%, così come rappresentato dal grafico n. 13.

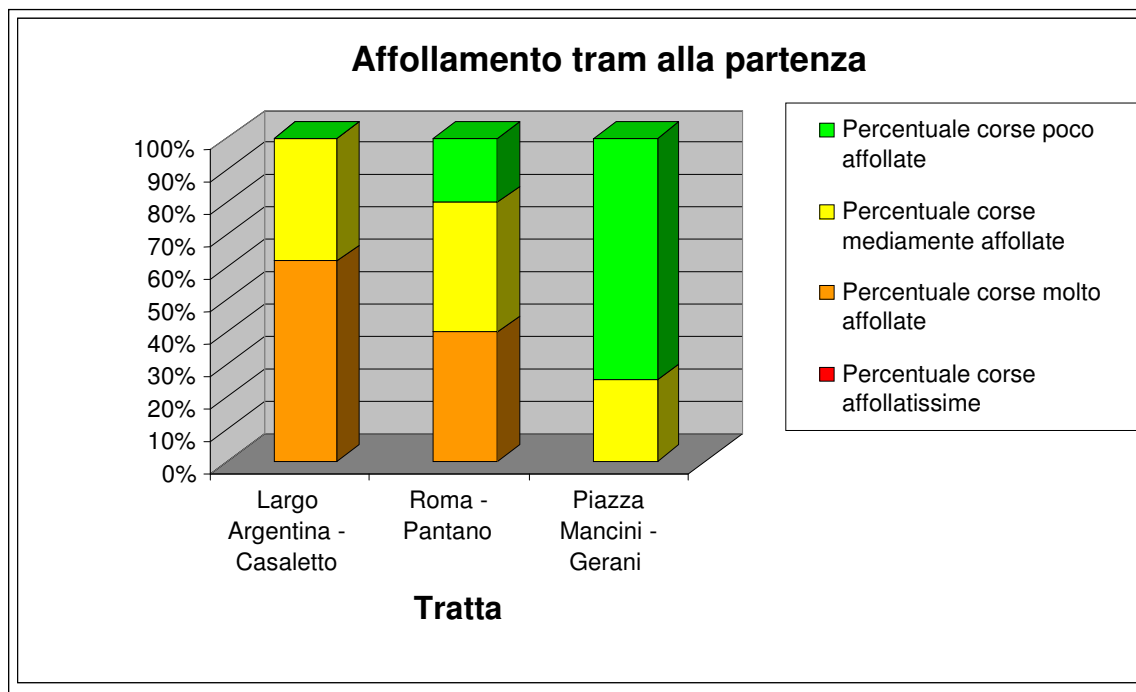


Grafico n. 13: Affollamento tram alla partenza – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Meglio va per i pendolari che si spostano con il Tram Roma - Pantano, poiché il 40% delle corse risulta molto affollato, così come mediamente affollato.

Poco affollato è, invece, nel 20% delle situazioni rilevate.

Decisamente meno critica la condizione di viaggio sul Tram 19 Piazza Risorgimento - Piazza dei Gerani, considerato poco affollato nel 75% dei casi e mediamente affollato nel restante 25%.

A conclusione, le rilevazioni rappresentano uno stato:

Affollatissimo	Mediamente affollato	Poco affollato
Tram 8	Tram Roma - Pantano	Tram 19

Comfort

Il comfort dei percorsi in tram è stato monitorato dai rilevatori civici utilizzando i 5 parametri riportati di seguito:

- sedili danneggiati/inutilizzabili;
- aria condizionata funzionante;
- finestrini puliti;
- presenza di cattivo odore;
- presenza di cartacce o rifiuti.

Tratta	Percentuale sedili danneggiati/inutilizzabili	Percentuale aria condizionata funzionante	Percentuale finestrini puliti	Percentuale presenza di cattivo odore	Percentuale presenza di cartacce o rifiuti
Largo Argentina - Casaletto	0,00%	100%	42,86%	0,00%	33,33%
Roma - Pantano	0,00%	0,00%	0,00%	58,33%	60,00%
Piazza Mancini - Gerani	0,00%	0,00%	70,83%	0,00%	0,00%
Percentuale media	0,00%	42,00%	52,00%	12,28%	20,00%

Tab. 10: Indicatori comfort sui tram – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Particolarmente critico appare il punto di vista dei monitori di Cittadinanzattiva Lazio sulla tratta Roma - Pantano per quanto riguarda i finestrini sporchi nel 100% dei casi, il sistema di aria condizionata mai attivo, la presenza di cartacce (60%) ed il cattivo odore (58,33%).

Altresì in tutti i viaggi analizzati si evidenzia come fonte di disagio il non funzionamento dell'aria condizionata sul Tram 19 Piazza Risorgimento - Piazza dei Gerani.

Migliora, al contrario, il comfort rispetto a tale indicatore per i cittadini che si muovono da Largo di Torre Argentina a Via del Casaletto (100%).

Tuttavia, durante le rilevazioni condotte sul Tram 8 nel 57,14% i finestrini sono risultati sporchi e nel 33,33% è stata riscontrata la presenza di cartacce a terra o sui sedili.

Dunque, in conclusione i risultati delineano una situazione:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Sedili	Finestrini	Aria condizionata

- Soddisfacente rispetto l'assenza di sedili danneggiati (0%).
- Sufficiente riguardo la presenza di finestrini puliti per il 52,00%.
- Insufficiente rispetto all'aria condizionata funzionante per il 42,00%.

Sicurezza

Quanto alla sicurezza dei pendolari che viaggiano in tram, il monitoraggio è stato condotto prendendo a riferimento la presenza dei seguenti 4 parametri:

- martello frangi vetro;
- finestrini bloccati/rotti;
- porte carrozze funzionanti;
- estintore.

Tratta	Percentuale frangi vetro di sicurezza	Percentuale presenza finestrini bloccati/rotti	Percentuale porte carrozza funzionanti	Percentuale carrozza dotata di estintore
Largo Argentina - Casaletto	9,52%	0,00%	100%	0,00%
Roma - Pantano	0,00%	0,00%	100%	0,00%
Piazza Mancini - Risorgimento	0,00%	4,17%	100%	62,50%
Percentuale media	4,00%	2,00%	100%	30,00%

Tab. 11: Indicatori sicurezza sui tram – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Fatta eccezione per le porte delle carrozze dei tram rilevati, che risultano sempre funzionanti, la situazione evidenziata dai monitori di Cittadinanzattiva Lazio risulta piuttosto preoccupante.

Soffermandoci, infatti, sull'indicatore "martello frangi vetro" si riscontra che i mezzi sia della tratta Roma - Pantano che del percorso Piazza Risorgimento - Piazza dei Gerani ne sono completamente privi (presenza 0%).

Solo il Tram Largo di Torre Argentina a Via del Casaletto riporta un modestissimo 9,52%.

Altrettanto critica la situazione legata all'assenza totale degli estintori sui Tram 8 e Roma - Pantano.

Pertanto, le osservazioni rappresentano uno stato:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Porte	Presenza frangi vetro e estintori

- Soddisfacente, se rapportato alle porte dei tram monitorati, funzionanti nel 100% dei casi.
- Insufficiente se legato alla presenza dei frangi vetro di sicurezza (4%), così come agli estintore, presenti nel 30% dei vagoni.

Comunicazione

La comunicazione ai passeggeri è stata rilevata attraverso i successivi 2 indicatori:

- cartelloni indicanti stazioni di transito;
- presenza personale o controllore.

Agevolmente la tabella 12 di seguito riportata ci mostra che il personale controllore non è mai salito sui tram monitorati dai rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio, con la conseguenza che i biglietti non vengono verificati.

Tratta	Percentuale cartelloni indicanti stazioni di transito	Percentuale presenza personale o controllore
Largo Argentina - Casaletto	85,71%	0,00%
Roma - Pantano	40,00%	0,00%
Piazza Mancini - Risorgimento	0,00%	0,00%
Percentuale media	40,00%	0,00%

Tab. 12: Indicatori comunicazione sui tram – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Quindi, i monitori indicano :

Grado giudizio insufficiente

Presenza del personale controllore

Cartelloni

- Insufficiente la presenza del personale controllore a bordo (0%) e la leggibilità dei cartelloni indicanti stazioni di transito (40%).

2.4 Metro: i risultati del monitoraggio

I rilevatori hanno condotto il monitoraggio spostandosi in metro durante il periodo 1 aprile al 30 giugno 2010, nelle due fasce orarie qualificate dal fenomeno del “pendolarismo”, quali 6.45/ 9.15 e 17.00/19.30.

La rilevazione di Cittadinanzattiva Lazio ha riguardato:

- **la Linea A;**
- **la Linea B.**

2.4.1 Informazioni dalla banchina delle metro

Le informazioni riportate di seguito offrono **il punto di vista dei monitori di Cittadinanzattiva Lazio che hanno atteso per 73 volte sulla banchina l'arrivo della metro.**

La tabella 13 evidenzia che i cittadini hanno segnalato nel 86,13% dei casi la presenza di display funzionanti; nel 76,47% è stato comunicato che la metro attesa era in ritardo e nel 66,80% è stata data l'informazione di una situazione di disagio in metro.

Banchina metro: indicatori rilevati	Presenza
Display funzionanti	86,13%
Annuncio metro in ritardo	76,47%
Annuncio disagio in metro	66,80%

Tab. 13: banchina metro, indicatori rilevati – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

In tema di affollamento delle banchine, il grafico n. 14 rappresenta invece una situazione appena critica. Secondo i monitori, infatti, le banchine delle metro sono risultate nel 10% delle attese poco affollate, mediamente affollate nel 56%, nel 30% molto affollate e affollatissime nel 4% dei casi.

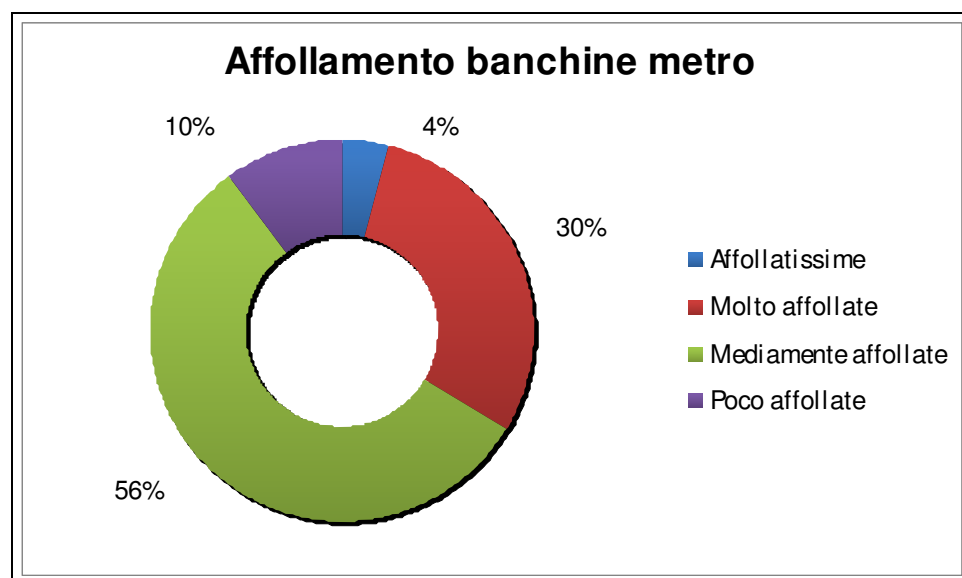


Grafico n. 14: Affollamento banchine metro – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Migliora la condizione di attesa dei pendolari se osservata rispetto al parametro “illuminazione”, dal momento che i cittadini valutano le banchine ben illuminate nel complesso (sufficiente per il 55% e buona per il 40%).

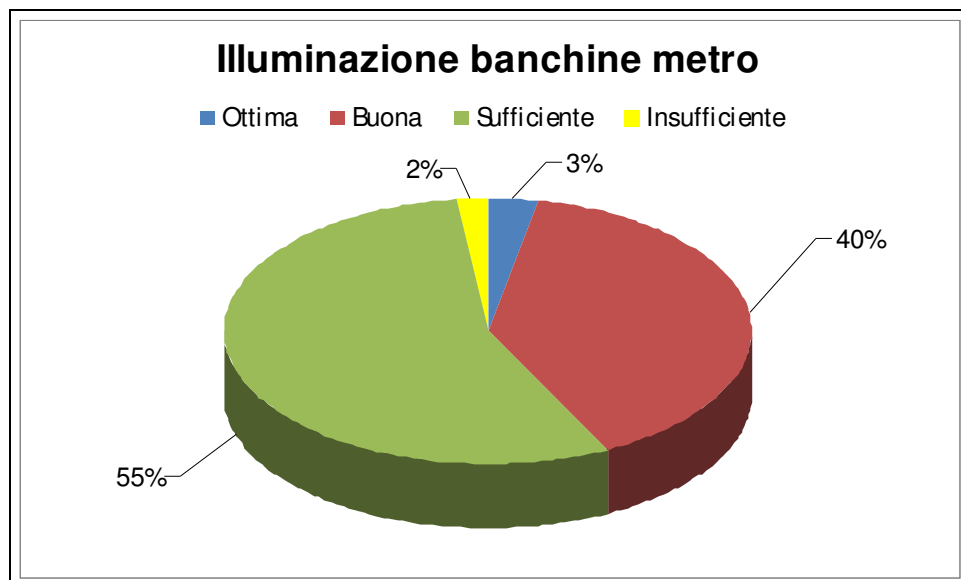


Grafico n. 15: Illuminazione banchine metro – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

2.4.2 Informazioni sulla qualità del viaggio in metro

Di seguito si rappresenta **il punto di vista dei cittadini che hanno viaggiato per 73 volte in metro.**

Come evidenza di seguito il grafico n. 16 i cittadini che utilizzano la metro per gli spostamenti quotidiani si trovano a vivere una situazione di disagio nelle fasce orarie “dei pendolari”.

Difatti, Le migliaia di cittadini che ogni giorno prendono la metro per recarsi sui luoghi di lavoro e studio viaggiano su convogli particolarmente affollate.

In particolare, la Linea B risulta affollatissima nel 35% dei viaggi e molto affollata nel 26% mentre la Linea A affollatissima nel 28% degli spostamenti e molto affollata nel 42%.

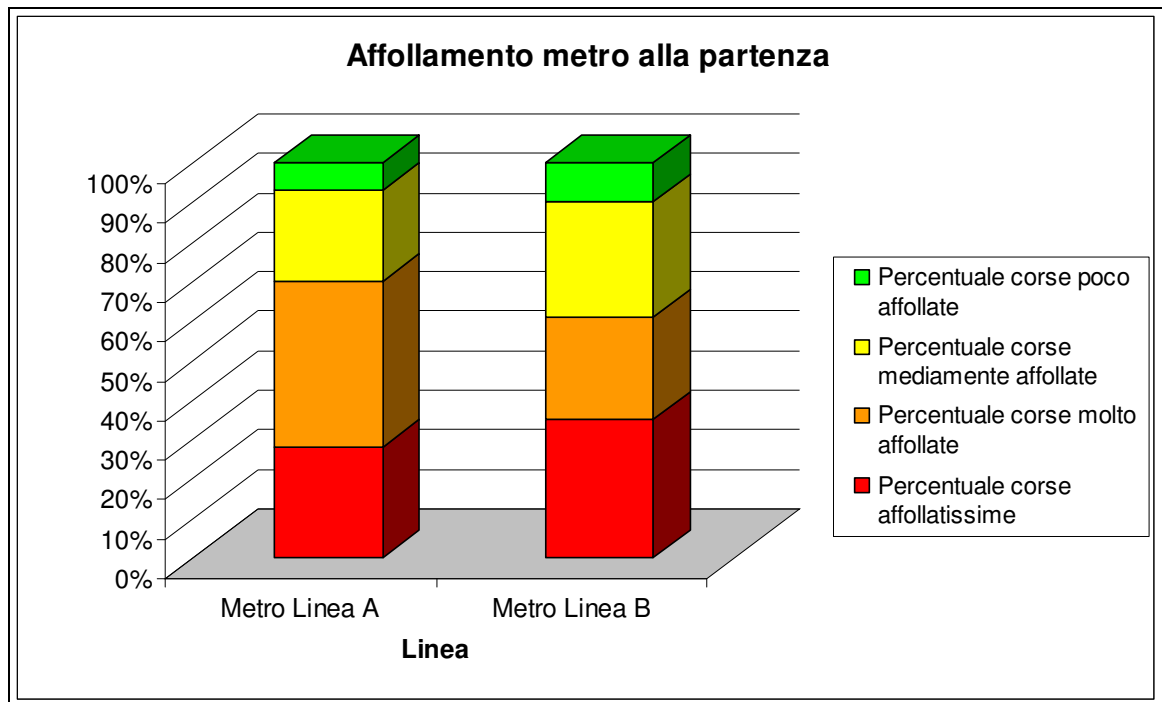


Grafico n. 16: Affollamento metro alla partenza – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Dunque, le osservazioni rappresentano uno stato:

Affollatissimo

Linea B

Linea A

Comfort

Il comfort dei viaggi in metro è stato rilevato prendendo a riferimento i 5 parametri qui riportati:

- sedili danneggiati/inutilizzabili;
- aria condizionata funzionante;
- finestrini puliti;
- presenza di cattivo odore;
- presenza di cartacce o rifiuti.

Linea	Percentuale sedili danneggiati/ inutilizzabili	Percentuale aria condizionata funzionante	Percentuale finestrini puliti	Percentuale presenza di cattivo odore	Percentuale presenza di cartacce o rifiuti
Metro A	0,00%	96,30%	55,56%	5,56%	0,00%
Metro B	0,00%	47,37%	68,42%	5,26%	53,70%
Percentuale media	0,00%	83,56%	58,90%	5,48%	39,72%

Tab. 14: Indicatori comfort sulle metro – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

La tabella 14 indica particolari situazioni di disservizio sulla Linea B, quali la presenza di cartacce o rifiuti a terra e sui sedili nel 53,70% dei casi ed il cattivo funzionamento dell'impianto di aria condizionata nel 52,63%.

Per quanto riguarda la Linea A, invece, l'unico elemento di criticità è rappresentato dalla presenza di finestrini sporchi per il 44,44%.

Nell'insieme, perciò, i risultati evidenziano una situazione di qualità:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente
Sedili	Finestrini

- Soddisfacente rispetto all'assenza di sedili danneggiati (0%), allo scarso cattivo odore (5,48%), all'aria condizionata funzionante (83,56%).
- Sufficiente riguardo la presenza di finestrini puliti (58,90%) e di cartacce (39,72%).

Sicurezza

La sicurezza dei passeggeri è stata monitorata considerando la presenza dei 4 parametri seguenti:

- martello frangi vetro;
- finestrini bloccati/rotti;
- porte carrozze funzionanti;

- estintore.

Su entrambe le linee i rilevatori civici hanno segnalato situazioni di criticità estrema, dal momento solamente la Linea B può contare nell'1,85% delle metro monitorate di un estintore.

Linea	Percentuale frangi vetro di sicurezza	Percentuale porte carrozza funzionanti	Percentuale carrozza dotata di estintore
Metro A	0,00%	100%	1,85%
Metro B	0,00%	94,74%	0,00%
Percentuale media	0,00%	91,80%	1,37%

Tab. 15: Indicatori sicurezza sulle metro – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Di conseguenza, lo stato riprodotto nel punto di vista civico risulta:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Porte	Presenza martello frangi vetro e estintori

- Soddisfacente rispetto alle porte delle metro, funzionanti nel 91,80% dei casi.
- Insufficiente riguardo alla completa assenza dei martelli frangi vetro (0%) e degli estintori (presenti solo nel 1,85% delle metro B).

Comunicazione

Quanto alla comunicazione ai pendolari, va detto che essa è stata rilevata attraverso 3 indicatori riportati di seguito:

- cartelloni indicanti stazioni di transito;
- annuncio sonoro fermate;

- annuncio sonoro ritardo/disagio.

Nello specifico, la tabella 16 per quanto riguarda la Linea A mostra situazioni più che positive per i cittadini, data la completa leggibilità dei cartelloni esterni (100%) e le alte valutazioni circa gli annunci sonori (circa le fermate per l'81,48% ed il ritardo/disagio per il 79,63%).

Più difficile la condizione dei pendolari che viaggiano sulla Linea B, poiché in più di un percorso su due gli annunci non vengono dati, siano essi per informare sulle fermate (47,37%) che sui ritardi o altri tipi di disagi (47,37%).

Linea	Percentuale cartelloni indicanti stazioni di transito	Percentuale annuncio sonoro fermate	Percentuale annuncio sonoro ritardo/disagio
Metro A	100%	81,48%	79,63%
Metro B	100%	47,37%	47,37%
Percentuale media	100%	72,60%	71,23%

Tab. 16: Indicatori comunicazione sulle metro – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Complessivamente appare, dunque, importante osservare che risulta:

Grado giudizio buono

Cartelloni

- Soddisfacente la leggibilità dei cartelloni indicanti stazioni di transito (100%), così come la diffusione degli annunci sonori delle fermate (72,60%) e dei disagi (71,23%).

TERZO CAPITOLO

La valutazione civica del servizio di igiene urbana nella Regione Lazio

Nel presente capitolo esponiamo il punto di vista dei rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio sui servizi di **igiene urbana nella Regione Lazio**.

Alla maniera del lavoro svolto nel secondo capitolo per il servizio pubblico del trasporto locale su ferro, la valutazione civica è il frutto:

- della raccolta ed esame delle segnalazioni dei cittadini giunte al nostro servizio di consulenza, assistenza, orientamento ed intervento PIT Roma;
- dell'elaborazione di un monitoraggio della durata di tre mesi del servizio pubblico locale osservato, al fine di mettere in evidenza secondo i criteri di qualità dell'erogazione.

3.1 Il servizio di igiene urbana: le segnalazioni dei cittadini al PIT Roma

In questa sezione mostriamo il risultato dell'analisi sistematica delle segnalazioni riferite al servizio pubblico di igiene urbana, raccolte e gestite complessivamente dal PiT Roma nel periodo che va dal 1 gennaio al 31 ottobre 2010.

Il totale al quale si fa riferimento è di **201 segnalazioni**.

Come detto prima, le segnalazioni sono archiviate su data base informatico e la loro analisi è stata fatta seguendo criteri conformi a quelli utilizzati per la stesura del rapporto PIT nazionale e regionale.

Il grafico che segue presenta i risultati complessivi: il 36% delle segnalazioni ha riguardato i cassonetti dei rifiuti solidi urbani, il 23% i cassonetti della carta, il 17% la pulizia delle strade, 16% i cassonetti del vetro e della plastica e per l'8% i disagi legati alla raccolta porta a porta.

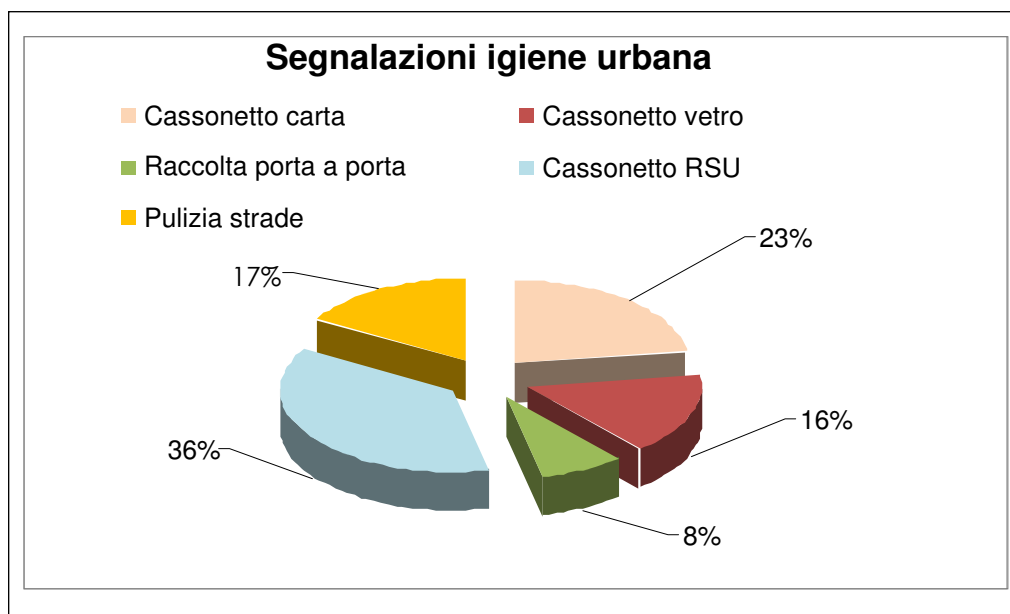


Grafico n. 17: segnalazioni pervenute al PIT Roma sull'igiene urbana – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

A questo proposito riportiamo la segnalazione di una cittadina.

“(...). Ho letto del vostro interessamento circa il decoro urbano e ritengo che sia importante fare conoscere la situazione che ci troviamo a vivere nel nostro quartiere.

Vorrei perciò segnalare che la via nella quale lavoro (...), i cassonetti dei rifiuti solidi sono sempre pieni. Spesso ci sono rifiuti anche a terra, da rendere il marciapiede sporco e praticabile con difficoltà (...).

Spero possiate fare qualcosa. Grazie”.

Ed ancora, un secondo esempio di segnalazione.

“(...). Nella via dove abito i due marciapiedi hanno cespugli alti fino a un metro e mezzo.

L'azienda dovrebbe provvedere al diserbo e alla pulizia della strada. (...).

Con gli altri condomini abbiamo anche inoltrato più reclami rispetto alla pulizia e alla manutenzione delle strade, nonostante ciò nessuno interviene”.

Il grafico n. 18 riportato di seguito racchiude un approfondimento delle tematiche di maggiore criticità riferite ai cassonetti.

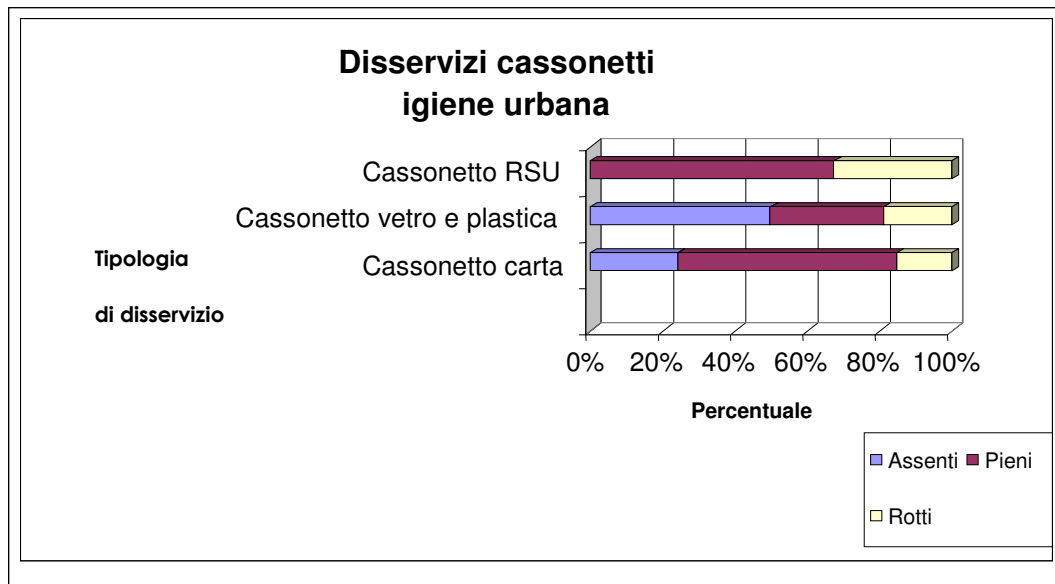


Grafico n. 18: disservizi segnalati al PIT Roma sui cassonetti – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

In particolare, può osservarsi che i cittadini segnalano rispetto ai cassonetti dei rifiuti solidi urbani nel 68% dei casi che il contenitore è pieno e nel 32% che è rotto; ai cassonetti del vetro e della plastica che il contenitore è pieno nel 28% e rotto nel 22%; ai cassonetti della carta che nel 57% dei casi il contenitore è pieno e nel 15% è rotto.

Altresì l'assenza dei cassonetti ha un peso non irrilevante nel panorama delle criticità indicate dai cittadini. Infatti, i casi che confluiscono in questa categoria riguardano: il 50% delle segnalazioni sui cassonetti del vetro e della plastica e il 28% delle segnalazioni circa i cassonetti della carta.

3.2 Igiene urbana: i risultati del monitoraggio

Con l'obiettivo di mettere insieme i tanti punti di vista dei cittadini, vale la pena ricordare che i risultati del monitoraggio qui presentati sono il frutto delle osservazioni effettuate dai rilevatori civici circa l'eventuale presenza di disservizi del servizio di igiene urbana nell'ambito del luogo frequentato abitualmente (casa o lavoro) nel periodo che va dal 1 aprile al 30 giugno 2010, per tre giorni a settimana.

Complessivamente **sono state monitorate 121 vie/strade prese a riferimento dai valutatori di Cittadinanzattiva Lazio.**

- **Municipio III** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio IV** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VI** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VII** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio VIII** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio IX** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio X** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XI** (10 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XII** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XIII** (13 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XV** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XVI** (7 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XVIII** (4 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Municipio XX** (12 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Anzio** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Cassino** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Civitavecchia** (7 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Fiumicino** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Latina** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Mentana** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Monterotondo** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Rieti** (5 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Viterbo** (3 vie/strade tra principali e secondarie);
- **Zagarolo** (3 vie/strade tra principali e secondarie).

3.2.1 Le informazioni sui cassonetti per la raccolta differenziata dei rifiuti

Il sistema monitorato è quello della raccolta differenziata dei rifiuti, sistema che prevede la diversificazione delle tipologie dei rifiuti, quindi, differenti tipi di

contenitori. Nello specifico, secondo tale organizzazione un contenitore è destinato ai rifiuti solidi urbani, uno alla carta, uno al vetro ed alla plastica.

Inoltre, il monitoraggio ha voluto cogliere anche la situazione vissuta dalle famiglie rispetto al sistema della raccolta differenziata porta a porta, tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro presso la propria abitazione dei rifiuti prodotti. In questo caso, il punto di vista è stato fornito dai rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio della città di Zagarolo.

Cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani

Per gli aspetti connessi alla qualità del servizio i grafici che riportiamo di seguito illustrano la situazione dei cassonetti RSU delle strade considerate dai rilevatori civici nei Capoluoghi di provincia, Municipi e Provincia di Roma.

In particolare, il grafico n. 19 mostra Latina la città più critica, dato che il 87,50% dei cassonetti RSU monitorati sono risultati sempre pieni, segue Cassino con il 48%, Roma con il 25%, Rieti con il 18% ed infine Viterbo con appena il 3% dei casi.

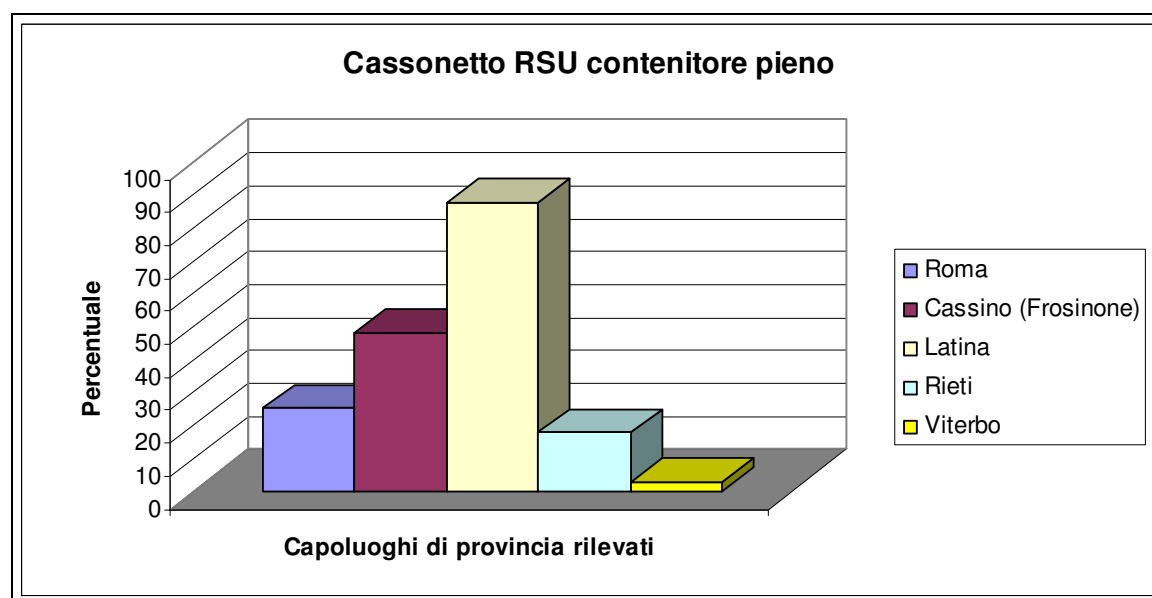


Grafico n. 19: cassonetto RSU Capoluoghi – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Spostando il punto di vista dei rilevatori civici ai Municipi di Roma considerati, si osserva che il Municipio XVIII risulta essere quello più in difficoltà per cassonetti RSU sempre pieni, infatti tale situazione interessa ben il 67% dei cassonetti

monitorati. Appare critico anche lo stato dei contenitori RSU del Municipio III (56%), del Municipio XVI (53%) e del Municipio VI (52%).

Decisamente meglio va per i cittadini del Municipio X, dove il 6% dei cassonetti RSU rilevati è risultato pieno e del Municipio IV, che non raggiunge l'1% dei casi.

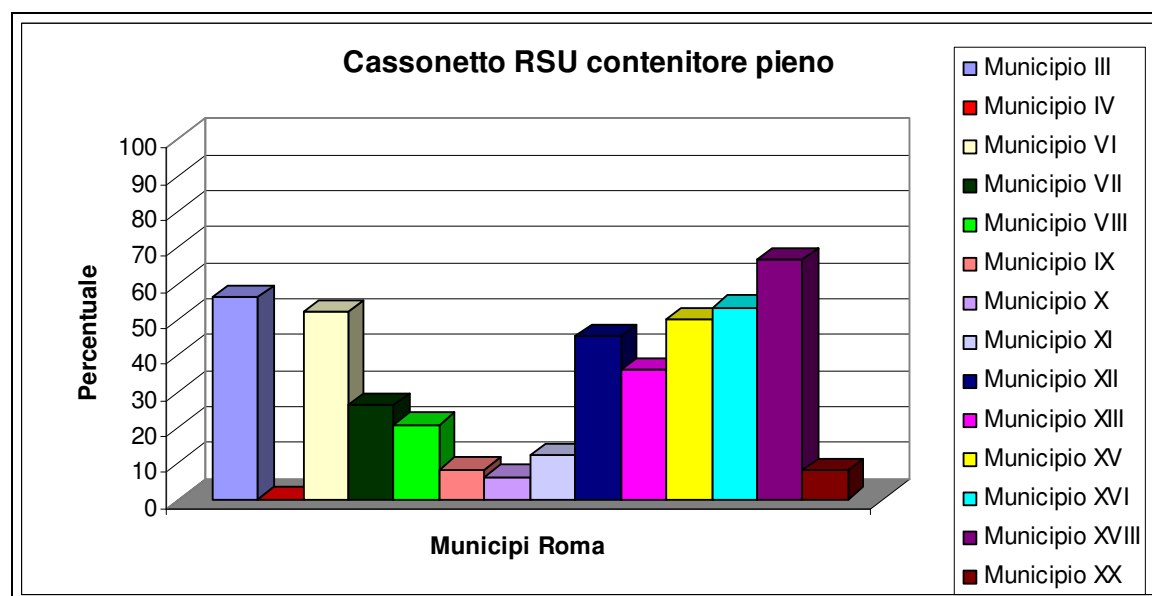


Grafico n. 20: cassonetto RSU Municipi Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Altresì, la condizione dei cassonetti RSU è stata monitorata in alcune città della Provincia di Roma ed il grafico n. 21 riassume i risultati.

A ben vedere Anzio è la città con il numero maggiore di cassonetti RSU sempre pieni, i rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio, infatti, li hanno individuati nel 60% dei casi.

Altrettanto difficile la condizione dei cassonetti considerati a Mentana (57%) ed a Monterotondo (52%).

Decisamente meglio, invece, lo stato dei contenitori RSU a Fiumicino, dove appena il 7% di quelli monitorati risulta pieno.

Rispetto ai contenitori RSU i cittadini hanno osservato anche l'eventuale presenza di altri disservizi. Nel merito, le tabelle che seguono mostrano rispettivamente la situazione dei cassonetti a Roma e nelle altre città prese a riferimento.

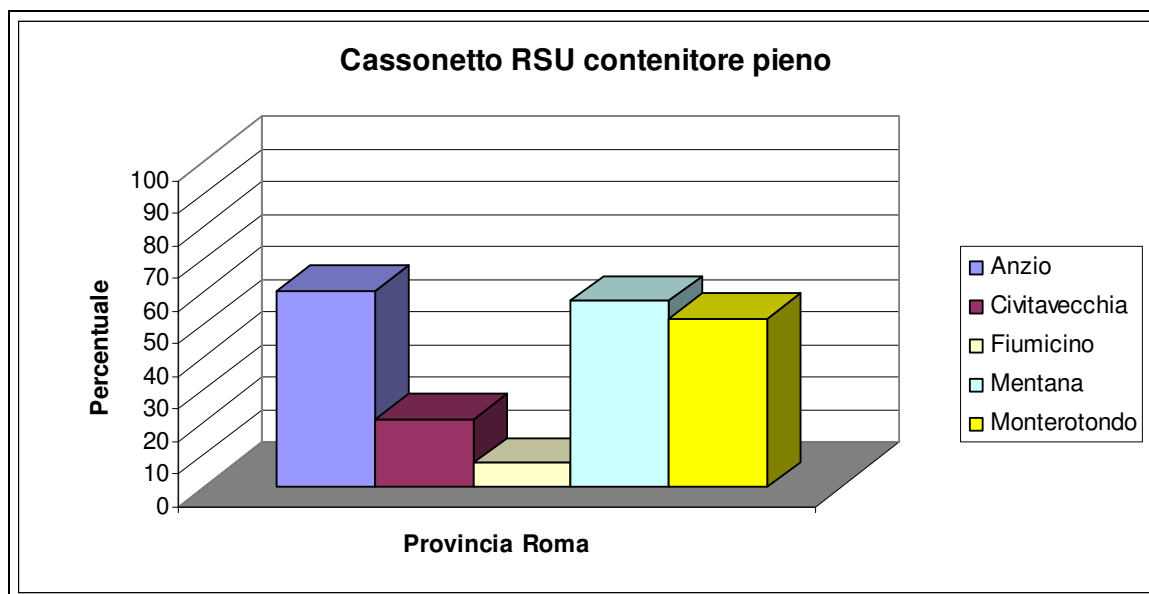


Grafico n. 21: cassonetto RSU Provincia Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Municipio III	6,25%	0,00%	0,00%	50,00%	12,50%
Municipio IV	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%
Municipio VI	0,00%	34,78%	0,00%	17,39%	4,34%
Municipio VII	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Municipio VIII	25,00%	20,83%	0,00%	25,00%	66,66%
Municipio IX	0,00%	12,50%	33,33%	0,00%	0,00%
Municipio X	0,00%	18,75%	31,25%	25,00%	18,75%
Municipio XI	3,59%	15,83%	18,70%	7,19%	7,19%
Municipio XII	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	54,54%
Municipio XIII	14,43%	1,00%	0,00%	39,17%	1,03%
Municipio XV	50,00%	66,66%	33,30%	83,33%	66,66%
Municipio XVI	40,00%	53,33%	46,66%	83,30%	63,33%
Municipio XVIII	25,49%	94,11%	3,90%	72,54%	17,64%
Municipio XX	14,14%	8,08%	2,02%	68,68%	5,05%
Percentuale media	11,66%	20,24%	10,12%	35,16%	14,58%

Tab. 17: Indicatori cassonetto RSU – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Analizzando i diversi punti di vista civici sui Municipi di Roma si rileva:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Municipio VII	Municipio XV
Municipio IV	Municipio XVI

- la criticità dei Municipi XV e XVI, dove i cassonetti RSU hanno rispettivamente il contenitore rotto nel 50% e 40% dei casi, il pedale rotto nel 66,66% e 53,33% e la struttura deformata nel 66,66% e 63,33% dei casi.
- Appare problematica anche la condizione del Municipio XX, che ha il 68,68% dei cassonetti rilevati con coperchio danneggiato, così come quella del Municipio III, che ha il 50% dei cassonetti RSU rilevati con il coperchio danneggiato; del Municipio VIII e del Municipio XII, che hanno rispettivamente il 66,66% ed il 54,54% dei cassonetti RSU monitorati con la struttura deformata.
- Decisamente soddisfacente la situazione dei Municipi VII e IV. Nel primo, infatti, non sono rilevati disservizi e nel secondo, l'unica inefficienza è rappresentata dal 3,85% dei contenitori RSU con coperchio danneggiato.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Anzio	0,00%	0,00%	0,00%	82,19%	31,50%
Cassino	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Civitavecchia	0,00%	0,00%	3,44%	3,44%	13,79%
Fiumicino	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Latina	0,00%	25,00%	20,83%	0,00%	25,00%
Mentana	0,00%	7,14%	3,57%	3,57%	0,00%
Monterotondo	7,40%	11,11%	0,00%	51,85%	29,62%
Rieti	0,00%	4,44%	8,88%	0,00%	11,11%
Viterbo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Percentuale media	0,65%	4,27%	3,62%	25,00%	15,46%

Tab. 18: Indicatori cassonetto RSU – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Come rappresenta la tabella 18, il punto di vista civico sulle altre città monitorate individua:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Cassino	Coperchio danneggiato Anzio
Fiumicino	Coperchio danneggiato Monterotondo

- la criticità di Anzio, che ha l'82,19% dei cassonetti rilevati con coperchio danneggiato, così come Monterotondo con il 51,85% dei casi.
- La positiva situazione di Cassino, Fiumicino, dove non sono stati rilevati disservizi. Altrettanto buona la condizione dei cassonetti RSU monitorati a Viterbo, visto che l'unica inefficienza segnalata è quella della struttura deformata per il 4% dei casi.

Cassonetti per la raccolta del vetro e della plastica

Più che sufficiente la situazione monitorata dai rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio rispetto ai cassonetti di raccolta del vetro e della plastica.

Come mostra il grafico n. 22 nel dettaglio, a Roma il 16,83% dei cassonetti rilevati risulta pieno, segue Latina con il 14,29% dei cassonetti, Cassino con il 9,62%, Rieti con il 4,55% e Viterbo con il 2% dei casi.

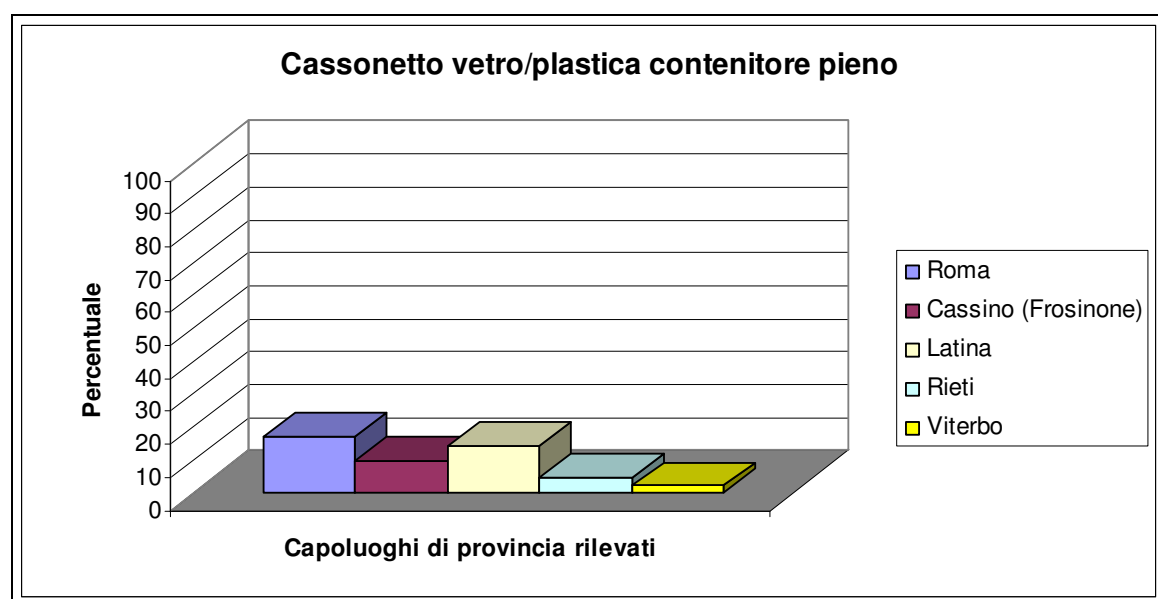


Grafico n. 22: cassonetto vetro e plastica Capoluoghi – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Quanto ai Municipi di Roma va evidenziato che il Municipio XVIII presenta la più alta percentuale di cassonetti per la raccolta del vetro e della plastica pieni (45,71%).

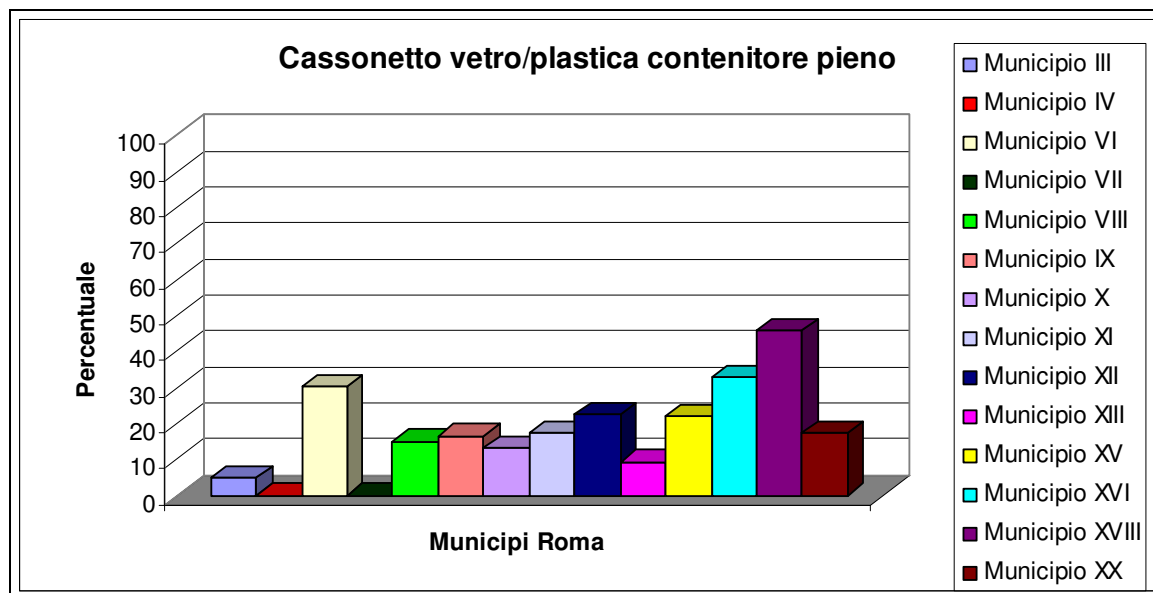


Grafico n. 23: cassonetto vetro e plastica Municipi Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Occorre sottolineare anche che i risultati del monitoraggio raccontano di una situazione di disagio per i cittadini del Municipio XVI, visto che il 32,76% dei contenitori risulta pieno e del Municipio VI con il 30,30% dei casi.

Nettamente migliore la condizione dei cassonetti del vetro e della plastica dei Municipi IV e VII, per cui i rilevatori civici hanno riportato valori pari allo zero.

Per questa tipologia di osservazione, infine, i dati mostrano una situazione media nella Provincia di Roma.

Il grafico n. 24 che segue indica proprio nel merito il punto di vista dei monitori di Cittadinanzattiva Lazio.

I cittadini segnalano nel 46,30% dei casi cassonetti pieni presenti sulle strade monitorate di Monterotondo, il 39,29% a Mentana, il 12,50% ad Anzio, il 11,54% a Civitavecchia ed appena il 5,56% a Fiumicino.

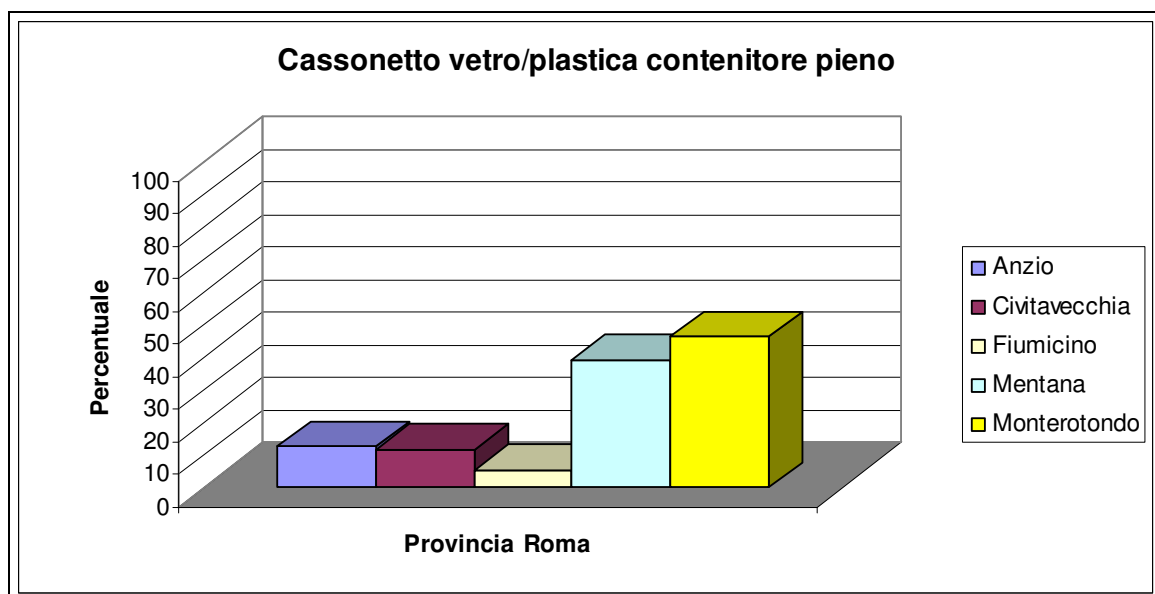


Grafico n. 24: cassonetto vetro e plastica Provincia Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Municipio III	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%
Municipio IV	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%
Municipio VI	0,00%	3,03%	0,00%	0,00%	0,00%
Municipio VII	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%
Municipio VIII	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	30,00%
Municipio IX	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%
Municipio X	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%
Municipio XI	0,00%	1,28%	0,85%	0,43%	8,51%
Municipio XII	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Municipio XIII	0,00%	0,00%	0,00%	21,67%	3,89%
Municipio XV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%
Municipio XVI	1,72%	8,62%	3,45%	8,62%	8,62%
Municipio XVIII	0,00%	8,57%	5,71%	5,71%	42,86%
Municipio XX	0,00%	0,92%	0,00%	45,87%	1,83%
Percentuale media	0,49%	1,60%	0,74%	12,65%	8,60%

Tab. 19: Indicatori cassonetto vetro e plastica – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

La numerosità degli altri disservizi rilevati nei Municipi di Roma è data dalla tabella sopra riportata.

A riguardo di quanto indicato, i cittadini segnalano:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Municipio XII	Struttura deformata Municipio III
	Struttura deformata Municipio XVIII
	Coperchio danneggiato Municipio XX

- la criticità dei Municipi III e XVIII, che hanno rispettivamente il 60% ed il 48,38% dei cassonetti di raccolta del vetro e della plastica con struttura deformata; nel Municipio XX, dove il 45,87% dei cassonetti rilevati ha il coperchio danneggiato.
 - La buona condizione dei cassonetti nel Municipi XII, visto che i monitori di Cittadinanzattiva Lazio non hanno rilevato alcun disservizio.
- Ulteriori informazioni vengono dalla tabella riportata qui sotto.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Anzio	0,00%	0,00%	0,00%	73,30%	0,00%
Cassino	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Civitavecchia	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	14,28%
Fiumicino	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Latina	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mentana	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Monterotondo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%
Rieti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Viterbo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,16%
Percentuale media	0,47%	0,00%	0,00%	2,86%	1,91%

Tab. 20: Indicatori cassonetto vetro e plastica – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

In conclusione, i monitori civici evidenziano:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Cassino	Coperchio danneggiato Anzio
Fiumicino	
Latina	
Rieti	

- la criticità rilevata nella città di Anzio, dovuta al 73,30% dei cassonetti di raccolta del vetro e della plastica con coperchio danneggiato.
- Tante situazioni eccellenti (0% per Cassino, Fiumicino, Latina e Rieti).

Cassonetti per la raccolta della carta

Questa terza tipologia di rilevazione ha interessato i cassonetti per la raccolta della carta.

Rispetto all'indicatore "contenitore pieno" il grafico n. 25 indica Latina la città più critica, poiché la metà dei cassonetti monitorati sono risultati colmi, di seguito Cassino (44%), Roma (31%), Rieti (22%) e Viterbo (6%).

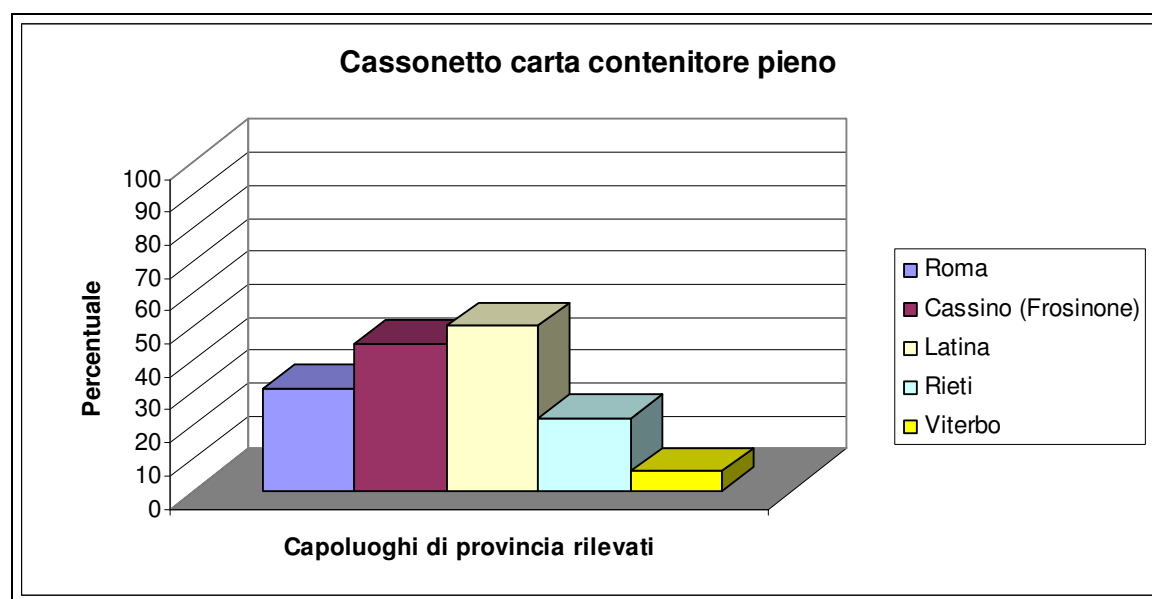


Grafico n. 25: cassonetto carta Capoluoghi – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Spostando l'attenzione ai Municipi di Roma l'osservazione dei rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio ha evidenziato una situazione di difficoltà per i cittadini che si trovano a vivere nel Municipio XI, che presenta la maggiore percentuale per contenitori della carta pieni (49,29%).

Analoga criticità per il Municipio XVIII (46,66%) e per il Municipio XII (45,45%).

Passiamo ora alle situazioni migliori riguardo la situazione dei cassonetti, che riguardano i Municipi IV, VII, VIII e X (zero la percentuale dei contenitori di raccolta della carta pieni).

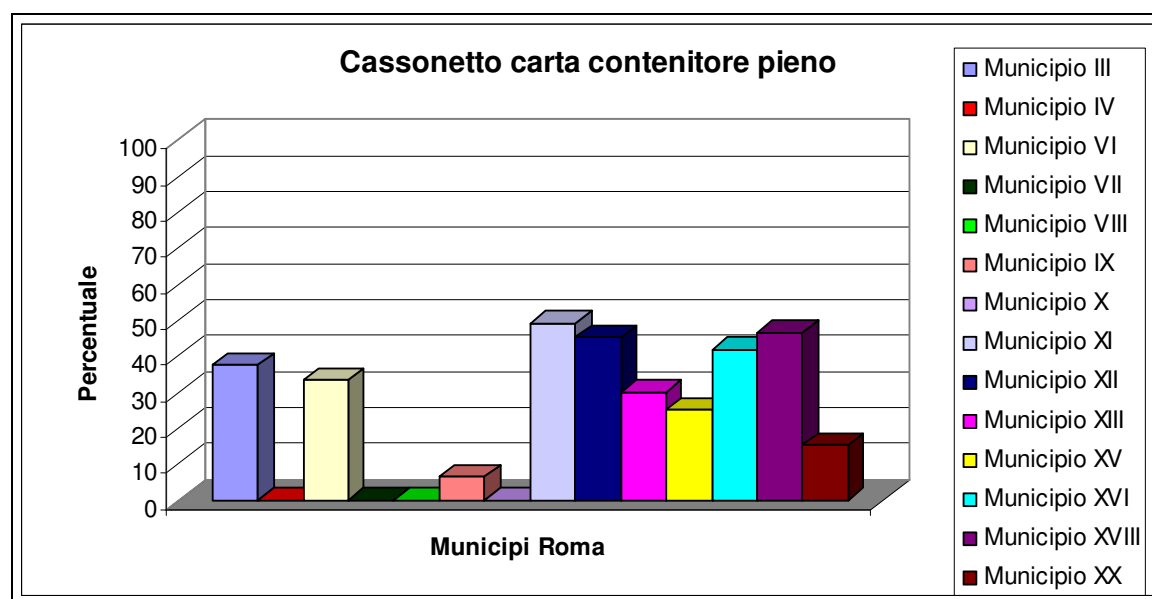


Grafico n. 26: cassonetto carta Municipi Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Continuano ad essere significativi i dati dell'osservazione sulla Provincia di Roma.

Nello specifico, il grafico di seguito riporta la condizione dei cassonetti a Mentana, colmi per il 79%. Ed ancora, appare problematico il quadro che emerge dalle rilevazioni ad Anzio, dal momento che il 62,50% dei cassonetti rilevati risulta pieno, così come nella città di Monterotondo, dove il disservizio riguarda il 48% dei casi.

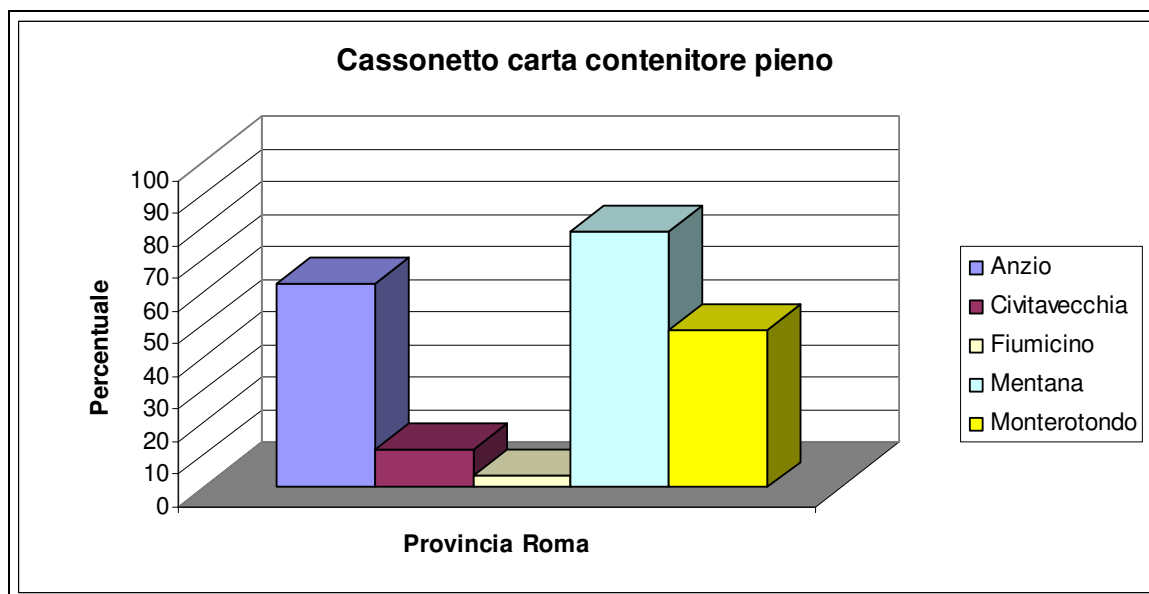


Grafico n. 27: cassonetto carta Provincia Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Quanto ai disservizi secondari la tabella 21 mostra la situazione nei Municipi.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Municipio III	18,75%	0,00%	0,00%	6,25%	6,25%
Municipio IV	0,00%	0,00%	0,00%	7,40%	0,00%
Municipio VI	0,00%	66,66%	0,00%	7,40%	41,66%
Municipio VII	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%
Municipio VIII	33,33%	8,33%	0,00%	33,33%	91,00%
Municipio IX	0,00%	6,60%	0,00%	6,60%	0,00%
Municipio X	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	0,00%
Municipio XI	0,67%	1,40%	0,67%	1,40%	8,11%
Municipio XII	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	45,45%
Municipio XIII	1,10%	0,00%	0,00%	18,90%	0,00%
Municipio XV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
Municipio XVI	12,90%	12,90%	9,67%	16,13%	12,90%
Municipio XVIII	10,00%	3,33%	0,00%	3,33%	53,33%
Municipio XX	1,26%	1,26%	0,00%	48,10%	0,00%
Percentuale media	3,60%	5,01%	1,00%	14,83%	12,22%

Tab. 21: Indicatori cassonetto carta – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Secondo il punto di vista dei rilevatori civici si evidenzia:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Municipio IV	Municipio XVIII

- la forte criticità del Municipio VIII, che presenta contenitori e coperchi danneggiati nel 33,33% dei casi e strutture deformate addirittura nel 91% dei cassonetti monitorati.
- il disagio per i cittadini del Municipio VI, dato che nel 66,66% dei casi i cassonetti della carta hanno il pedale rotto e nel 41,66% la struttura deformata; dei Municipi XII, XV e XVIII, poiché la struttura è caratterizzata da deformazioni relativamente al 45,45%, 50% e 53,33% delle situazioni rilevate, così come del Municipio XX, i cui cassonetti della carta presi in considerazione nel 48,10% dei casi presentano coperchi danneggiati.
- Soddisfacente la condizione dei contenitori nei Municipi IV, dove l'unico disservizio riguarda il 7,40% dei casi per il coperchio danneggiato.

Complessivamente meglio la situazione nelle altre città monitorate, come riporta la tabella qui sotto riportata.

Comune/ Municipio	Percentuale contenitore rotto	Percentuale pedale rotto	Percentuale pedale corsa incompleta	Percentuale coperchio danneggiato	Percentuale struttura deformata
Anzio	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	12,50%
Cassino	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Civitavecchia	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%	11,76%
Fiumicino	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%
Latina	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mentana	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Monterotondo	0,00%	0,00%	0,00%	7,70%	0,00%
Rieti	0,00%	0,00%	0,00%	24,40%	6,60%
Viterbo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Percentuale media	0,00%	0,00%	0,00%	11,67%	3,04%

Tab. 22: Indicatori cassonetto carta – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Come illustrato nella tabella 22, l'assenza di elementi secondari di criticità individua:

Grado giudizio buono	Grado giudizio insufficiente
Cassino	Coperchio danneggiato Anzio
Viterbo	
Latina	
Mentana	

- l'estrema criticità di Anzio, visto che in tutte le rilevazioni i cittadini hanno riscontrato un contenitore dal coperchio danneggiato.
- Tante situazioni di eccellenza. Infatti, a Cassino, Latina, Mentana, e Viterbo i cassonetti per la raccolta della carta non presentano alcuna inefficienza.

La raccolta differenziata porta a porta

Rispetto alla raccolta differenziata porta a porta un esempio per tutti è quello offerto dai rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio della città di Zagarolo.

In base al punto di vista civico, infatti, può aprirsi in merito uno spazio di riflessione, poiché dai risultati del monitoraggio si evidenzia in molti casi la scarsa qualità del servizio, sebbene il sistema della raccolta differenziata rappresenti un modello estremamente utile ed efficace per il cittadino.

Per quanto riguarda i rifiuti organici i rilevatori hanno riscontrato nel 45% dei casi dei contenitori pieni, nonostante mancassero ancora dei giorni al momento dedicato alla raccolta dei materiali. Ed ancora, nel 30% delle valutazioni è stato rilevata l'assenza del cassonetto per i materiali non riciclabili.

Particolarmente critica la condizione delle strade prese in considerazione, ritenute sporche nel 60% dei casi, data la presenza di sacchi dei rifiuti sui marciapiede nell'attesa del giorno riservato al ritiro (a volte le buste si trovano anche su panchine e rampe per disabili).

Nel 15% delle rilevazioni i cittadini segnalano buste per la raccolta dei rifiuti organici strappate con materiale fuoriuscito.

3.2.2 Le informazioni sulla pulizia delle strade

Proprio come appena evidenziato, il tema della pulizia delle strade riveste una particolare importanza, dal momento che specifica in misura rilevante anche il rispetto degli indicatori di qualità del servizio pubblico di igiene urbana.

A questo proposito si richiama il grafico n. 28, che combina i diversi punti di vista civici nei Capoluoghi di provincia.

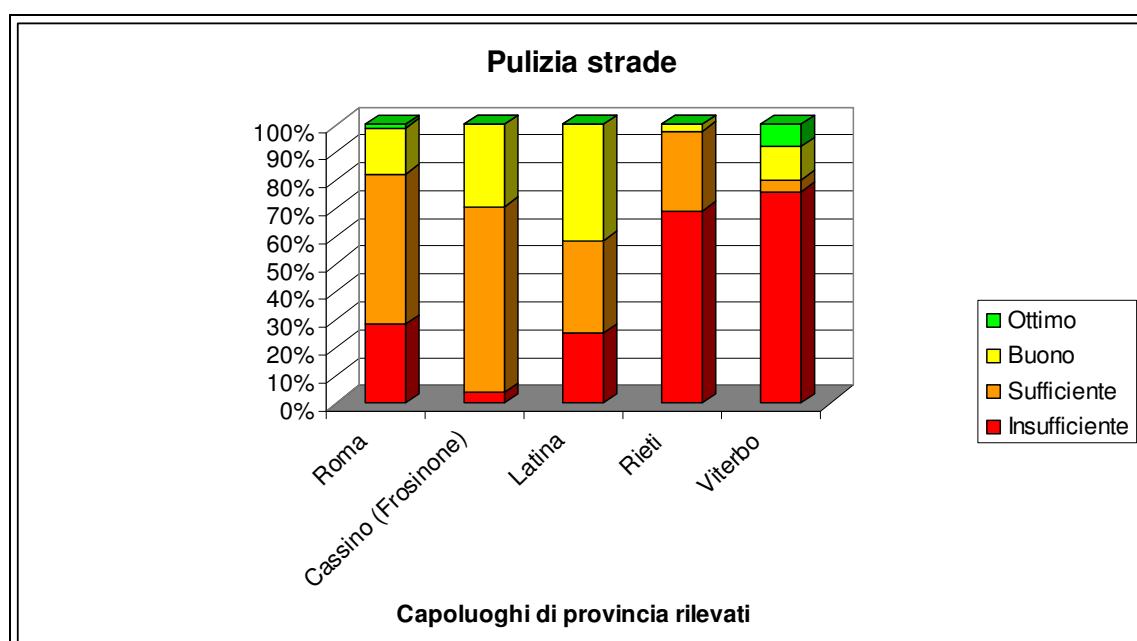


Grafico n. 28: pulizia strade Capoluoghi – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

La criticità maggiore si presenta sulle strade di Viterbo monitorate dai rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio, la cui pulizia nel 76% dei casi risulta insufficiente. Seguono le vie di Rieti, che nel 69% delle rilevazioni i cittadini considerano sporche.

Ed ancora, altre criticità emergono dai dati del monitoraggio nelle città di Roma (28,50%) e Latina (25%).

Meglio, invece, la situazione di Cassino, poiché nel giudizio dei cittadini si la condizione delle strade si presenta tra il buono ed il sufficiente nel 96% dei casi.

In conclusione, dunque, il punto di vista civico evidenzia:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Cassino	Latina	Viterbo

Per quanto riguarda lo stato delle vie monitorate nei Municipi di Roma, il grafico n. 29 sintetizza il punto di vista civico.

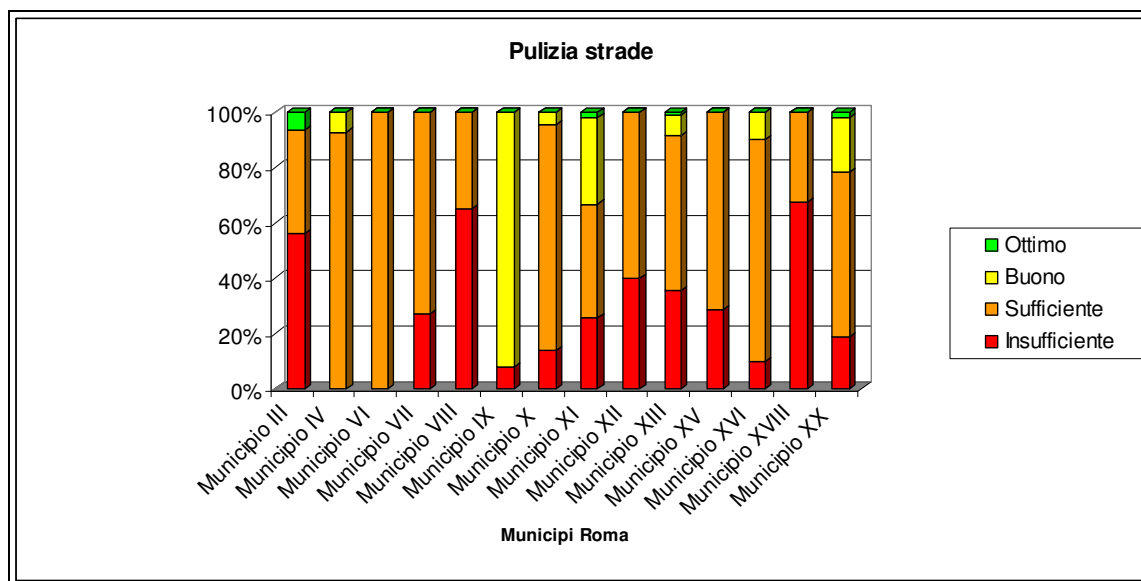


Grafico n. 29: pulizia strade Municipi Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Particolarmente problematica la situazione del Municipio XVIII, le cui strade rilevate si presentano sporche nel 67,34% dei casi, così come quella del Municipio VIII, dove la pulizia delle strade appare insufficiente nel 65,20% delle situazioni.

I disservizi si riscontrano anche nel Municipio III (insufficiente nel 56,25%) dove viene segnalata anche la presenza di carcasse di motorini abbandonati.

Altresì nel Municipio XII (insufficiente nel 40%) e nel Municipio XIII (insufficiente nel 35,50%).

A ben vedere, sebbene le percentuali minori di carenza di pulizia, la condizione delle vie rilevate non migliora certo negli altri municipi, fatta eccezione per il Municipio IX.

Nel merito vale la pena sottolineare, infatti, che il livello di pulizia viene considerato buono nel 92,30% delle vie oggetto del monitoraggio.

Complessivamente appare, allora, importante osservare:

Grado giudizio buono	Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Municipio IX	Municipio VI	Municipio XVIII Municipio VIII

C'è poi il punto di vista dei cittadini sullo stato delle strade nella Provincia di Roma, rappresentato dal grafico n. 30.

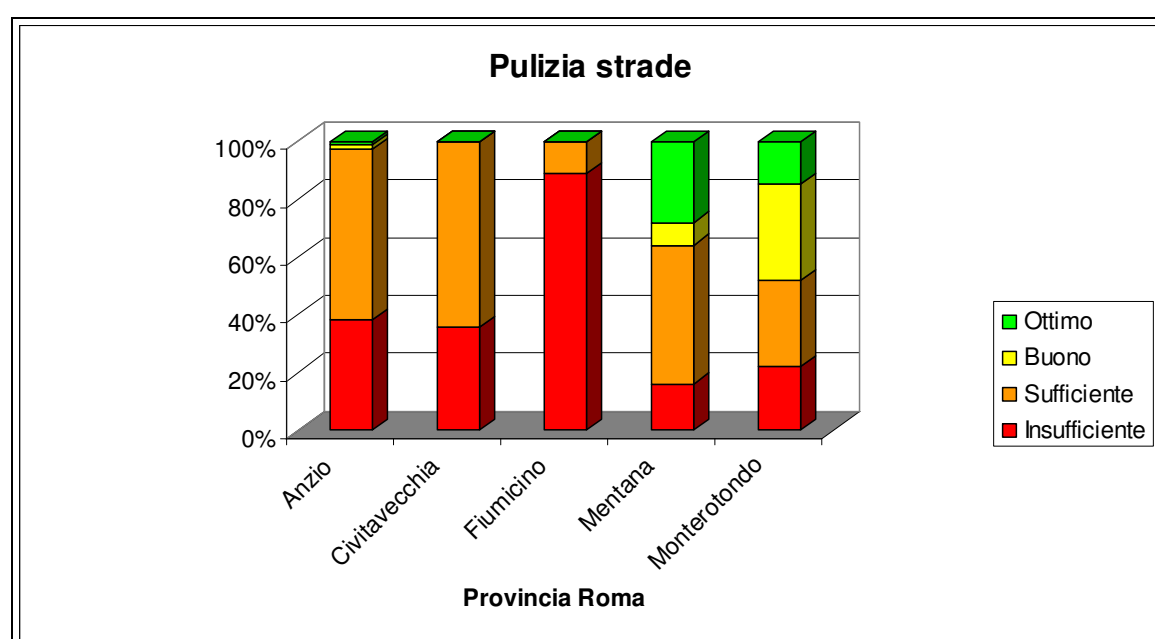


Grafico n. 30: pulizia strade Provincia Roma – Fonte Cittadinanzattiva Lazio.

Più specificatamente, le criticità riguardano soprattutto la città di Fiumicino (insufficiente nel 89%). Ed ancora, le rilevazioni indicano sporche le vie di Anzio nel 39% dei casi e di Civitavecchia nel 36%.

Appena meno critica la condizione a Mentana, dove a fronte di un'insufficienza pari al 16% si evidenzia uno stato ottimo delle strade monitorate (28%), così come a Monterotondo, dal momento che la valutazione dei rilevatori di Cittadinanzattiva Lazio considera la pulizia delle vie considerate buona nel 34% dei casi e ottima nel 15%.

Complessivamente i dati descrivono una situazione:

Grado giudizio sufficiente	Grado giudizio insufficiente
Monterotondo	Fiumicino

CONCLUSIONI

A chiusura del presente report riteniamo utile riepilogare i numeri del lavoro svolto :

- **48** monitori civici opportunamente formati per lo svolgimento dei monitoraggi;
- **3 mesi** di viaggi e rilevazioni;
- **398** viaggi in treno;
- **7** tratte del trasporto pubblico ferroviario monitorate;
- **11** stazioni ferroviarie rilevate;
- **2** linee metropolitane (A e B);
- **73** viaggi in metropolitana;
- **3** linee di Tram;
- **50** viaggi in tram;
- **121** strade monitorate per l'igiene urbana;
- **4.356** passaggi nelle strade monitorate;
- **2** fasce orarie di riferimento (06.45/9.15 e 17.00/19.30);
- **443** segnalazioni spontanee dei cittadini raccolte nel database;
- **8** carte dei servizi studiate (AMA spa, Roma; ASM spa, Rieti; Latina ambiente spa, Latina; ASA spa, Tivoli; Ecopolis 2000 srl, Nettuno; ASP spa, Zagarolo; ATAC spa, Roma; Trenitalia Regione Lazio);
- **24** incontri territoriali per formazione e incontro con la cittadinanza;
- **1.984** griglie compilate dai monitori nel trasporto;
- **80** indicatori di qualità oggetto di osservazione (di cui **34** individuati per le stazioni dei treni, **12** per i binari/fermate, **19** per la rilevazione a bordo dei mezzi, **15** per la rilevazione dell'igiene urbana).

Una prima riflessione che merita di essere proposta riguarda il ***rammarico per la mancata attuazione dell'articolo 2, comma 461***, della Legge n. 244/2007 che, come ricordavamo al capitolo primo, potrebbe consentire l'avvio di una nuova

stagione delle carte della qualità dei servizi consentendo un coinvolgimento diretto degli utenti e delle associazioni di rappresentanza.

L'esperienza condotta nel Lazio attraverso i numeri sopra riportati sta a dimostrare, tra l'altro, la capacità delle organizzazioni civiche di tutela di organizzare strumenti e risorse per fornire un contributo costruttivo alla valutazione dei servizi di interesse generale.

Una sistematica messa a regime del sistema di valutazione consentirebbe di giungere a risultati senz'altro ancor più significativi rispetto a tale esperienza in qualche misura "pilota", condotta da Cittadinanzattiva Lazio che speriamo possa costituire solo un inizio.

Si rinvia alla lettura integrale del rapporto ricco di elementi analitici, in questa sede si riportano alcuni tra i dati che emergono e che paiono rilevanti per fornire un quadro sintetico, ma non esaustivo del lavoro svolto.

Trasposto pubblico su ferro:

secondo le segnalazioni dei cittadini l'area tematica più critica è quella del ritardo con il 43% delle segnalazioni seguita dalla mancanza di informazioni per i passeggeri pari al 13% e la sporcizia dei vagoni 12%. Segue ancora il mal funzionamento dell'impianto di condizionamento 11%, i bagni inaccessibili per il 10%, il 6% segnala la soppressione dei treni attesi in banchina e il 5% lamenta la presenza di barriere architettoniche.

I risultati del monitoraggio sulle 7 tratte analizzate (vedi 2.2) in riferimento alle 11 **stazioni ferroviarie** descrivono la seguente situazione: insufficienza di parcheggi 62,5%, delle sale di attesa 40%, bagni sporchi 36%. Migliore, invece, la situazione dell'illuminazione presente in maniera sufficiente nel 57,7% dei casi e buona nel 30,8%. Il diritto alla mobilità e all'accesso non è garantito a tutti gli utenti perché ancora troppe le barriere architettoniche: gli scivoli di accesso risultano presenti nel 65,62%, i percorsi e segnaletica per non vedenti per il 53,10%; significativa la presenza di barriere architettoniche quali rampe di scale, gradini e dislivelli per il 43,75%, i pannelli informativi per non vedenti compaiono solo nel 28,12%. Inoltre, solo nel 27% le stazioni sono dotate di ascensori.

Sui binari la situazione è invece la seguente: mancanza di macchinette obliterate funzionanti nel 43% dei casi, nel 50% circa dei casi i display con le informazioni sui treni non sono funzionanti, nel 55% dei casi viene annunciato il ritardo del treno ma nel 37% dei casi questo avviene a meno di 5 minuti dalla partenza. Nel 25% delle attese i cittadini sono informati del cambio binario a meno di 5 minuti dalla partenza. Per quanto riguarda il viaggio **in treno** si segnala in particolare il tema del ritardo alla partenza che va dai 13 minuti (ritardo medio) nella tratta Roma - Latina ai 9 della Roma San Pietro - Civitavecchia; migliore, invece, la situazione del ritardo alla partenza per la linea Fiumicino Aeroporto - Monterotondo con 2 minuti in media. Ad arrivare più tardi, con una frequenza pari al 94% dei viaggi monitorati sono i pendolari della Roma - Viterbo con un ritardo medio di 9 minuti; il ritardo è maggiore per i pendolari pontini con una media di circa 15 minuti ma nel 55% dei viaggi monitorati. Affollatissimi i treni sulla Civitavecchia - Roma San Pietro nel 56% dei casi rilevati; si viaggia appena meglio, invece, sulla Cassino - Roma, dove il dato sull'affollamento è del 35%, ma nel 40% si parla di treni mediamente affollati. Finestrini sporchi, cattivo odore invece si registrano con maggiore frequenza sulla linea Roma - Nettuno.

Complessivamente, quindi, la condizione dei pendolari laziali è davvero difficile sotto molteplici punti di vista: manca un'attenzione al serio miglioramento delle condizioni di viaggio con un'esposizione critica non solo sul versante della qualità e del comfort ma anche sulla questione **sicurezza**. Sulla Roma San Pietro - Civitavecchia solo 1% delle carrozze sono dotate di martelli frangi vetro e gli estintori sono presenti solo nel 1,20%; così come sul percorso Roma Porta San Paolo - Ostia Lido, dove poco più di un 2% dei vagoni dispongono di un estintore e il 14,24% di un martello frangi vetro.

A fronte di tali situazioni gli strumenti di tutela non appaiono certo adeguati sia in sede di tutela individuale che collettiva o stragiudiziale. Troppo bassa l'attenzione sui pendolari nonostante periodici richiami sui media che non incidono significativamente sulle reali condizioni degli investimenti e del potenziamento delle tutele.

Viaggiare in **metro** presenta le seguenti situazioni segnalate dai cittadini: disagi per la presenza di barriere architettoniche 33%, seguono poi i disagi dovuti ai lavori in corso (25%), il mal funzionamento dell'impianto di condizionamento (16%), la sporcizia (14%) e la mancanza di informazioni al passeggero (12%).

I lavori, tuttora in corso, per rendere più funzionale lo scambio tra le due linee di metropolitane sono un vero problema soprattutto per le centinaia di migliaia di pendolari che quotidianamente attraversano il nodo di Termini.

E' assolutamente inaccettabile che i percorsi di flusso di uscita delle due linee si incrocino su una stessa banchina.

A poco serve il personale che direziona il flusso dei viaggiatori.

Una qualsiasi situazione di emergenza sarebbe, a nostro avviso, praticamente ingestibile da seguire.

I lavori devono pertanto svolgersi nel primario rispetto della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini.

Ci auguriamo un deciso cambiamento di rotta della gestione dei lavori di ammodernamento che certo non può perdurare fino al 2012 in tali condizioni.

Igiene urbana:

I cittadini segnalano rispetto ai cassonetti dei rifiuti solidi urbani che nel 68% il contenitore è stracolmo e nel 32% è rotto; ai cassonetti del vetro e della plastica che il contenitore è pieno nel 28% e rotto nel 22%; ai cassonetti della carta che nel 57% dei casi il contenitore è pieno e nel 15% è rotto.

Una situazione pertanto assolutamente inadeguata rispetto a standard di qualità accettabili anche in considerazione della crescente sensibilità dei cittadini verso la raccolta differenziata.

Il sistema della raccolta porta a porta è ancora molto lontano dall'essere introdotto, al di là delle sperimentazioni locali, la situazione nelle strade dei municipi di Roma e delle città del Lazio monitorate è davvero allarmante.

Dal nostro monitoraggio in merito ai rifiuti solidi urbani Latina risulta il capoluogo di provincia più critico, dato che il 87,50% dei cassonetti RSU rilevati sono risultati pieni, segue Cassino con il 48%, Roma con il 25%, Rieti con il 18% ed infine Viterbo con appena il 3% dei casi.

La capitale non brilla certo per qualità del servizio di igiene urbana e si registrano "eventi sentinella" di una certa gravità quali ad esempio: carcasse di motorini abbandonati nelle vie del III Municipio, nel XVIII Municipio le strade oggetto del monitoraggio risultano particolarmente sporche nel 67,34% dei casi. Migliora la situazione nel IX Municipio, nel quale si registra nel 92% delle strade monitorate un giudizio buono in merito alla pulizia.

La revisione del contratto di servizio è essenziale per garantire migliori e più efficienti standard di qualità, su questo fronte in particolare Cittadinanzattiva non esiterà a porre in essere iniziative anche sul fronte legale attraverso diffide per l'attuazione dell'articolo 2, comma 461, della Legge n. 244/2007 e azioni in sede di tutela collettiva risarcitoria e inibitoria.

In conclusione, in una non invidiabile classifica dei ***diritti negati*** troviamo quindi, in estrema sintesi:

- Diritto all'accessibilità dei servizi (troppe le barriere architettoniche, esempio nelle stazioni e nelle metropolitane).
- Diritto alla sicurezza (sottovalutazione dei rischi: si veda l'assenza di martelli frangi vetro ed estintori, così come la grave situazione dei lavori di ristrutturazione della fermata metropolitana di Termini).
- Diritto alla qualità (intollerabile la situazione dei ritardi medi e le condizioni generali di viaggio dei pendolari, in particolari su alcune tratte).
- Diritto alla partecipazione (mancata messa a regime del sistema di coinvolgimento e valutazione dei cittadini utenti previsto dall'articolo 2, comma 461, della Legge n. 244/07).

- Diritto alla tutela rapida ed efficace (rispetto a piccole ma continue violazioni di diritti riconosciuti dalle carte dei servizi. In merito manca un sistema adeguato di tutela singola o collettiva in grado di fornire adeguato ristoro ai disagi subiti).
- Diritto all'innovazione e modernità che compromette seriamente la possibilità di uno sviluppo sostenibile (pare impossibile non poter ricorrere oggi in maniera prevalente alla raccolta differenziata né a quella porta a porta e fare ancora i conti con cassonetti rotti o inutilizzabili).

Ringraziamenti

Questo rapporto è il risultato dell'impegno di molte persone, che con straordinaria energia credono nella pratica di un modello di partecipazione attiva dei cittadini alla definizione delle politiche pubbliche.

Il primo ringraziamento va a Francesca Diamanti, Teresa Pati e Barbara Bernabei del gruppo di lavoro del PIT Roma.

Pietro Berardino per il supporto tecnico all'elaborazione dei dati.

Mariano Votta dell'Ufficio stampa della sede nazionale di Cittadinanzattiva.

Un ringraziamento sentito a tutti i cittadini che operano sul territorio nelle assemblee di Cittadinanzattiva Lazio attraverso le reti del Tribunale dei Diritti del Malato e dei Procuratori dei Cittadini, in particolare ai 48 monitori, il cui contributo è stato indispensabile per la realizzazione della valutazione civica.

Un ringraziamento speciale è rivolto a tutti i cittadini che si rivolgono ogni giorno ai nostri servizi per il riconoscimento dei propri diritti.