



Servizio "Chiama Roma 060606"¹

In conformità alla Legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, l'Amministrazione Capitolina ha istituito un servizio dedicato alla diffusione di informazioni e alla comunicazione con i cittadini. Questo servizio ha avuto lo scopo di illustrare le attività istituzionali e facilitare l'accesso ai servizi offerti.

La normativa prevede che l'informazione e la comunicazione siano diffuse attraverso diversi canali, tra cui strumenti editoriali e grafici, sistemi informatici, sportelli fisici, reti civiche, iniziative di comunicazione integrata e piattaforme multimediali.

Chiama Roma 060606: il Contact Center di Roma Capitale

Il servizio "Chiama Roma 060606" è stato attivato nel giugno del 2002 con l'obiettivo di semplificare l'accesso dei cittadini ai servizi dell'Amministrazione e delle aziende del Gruppo Roma Capitale. È stato attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e accessibile al costo di una chiamata urbana.

Nel 2004 il servizio era denominato "Contact Center Multicanale Chiama Roma 060606" e trattava 10 aree tematiche principali, ognuna gestita dai relativi uffici di riferimento:

1. **Servizi Demografici** – Dipartimento XIII, U.O. Anagrafe, Uffici Municipali
2. **Tributi** – Dipartimento II, Ragioneria Generale
3. **Sociale, Scuola e Famiglia** – Dipartimenti V, XI, XVI, Uffici Municipali
4. **Polizia Municipale**
5. **Commercio** – Dipartimento VIII, Uffici Municipali
6. **Edilizia, Urbanistica e Condoni** – Dipartimenti IX, XII, VI
7. **Mobilità** – Dipartimento VII
8. **Cultura, Eventi e Turismo** – Dipartimento IV, Gabinetto del Sindaco, Ufficio Turismo
9. **Ambiente** – Dipartimento X
10. **Politiche Abitative** – Ufficio Extradipartimentale per le Politiche Abitative

¹ A cura di Monica Montella Ricercatrice Senior dell'Istituto Nazionale di Statistica. *Il lavoro riflette solo l'opinione dell'autrice e non impegna in alcun modo l'Istituto di appartenenza.*

Funzionamento e Obiettivi del Servizio nel passato

"Chiama Roma 060606" è stato il primo servizio di questo tipo in Italia e ha rappresentato un modello per altre città come Firenze, Milano e Torino. Il Contact Center è stato sempre gestito da operatori esterni, formati direttamente dal Dipartimento Semplificazione, Comunicazione e Pari Opportunità, ed ha consentito di contattare qualsiasi ufficio dell'Amministrazione, incluse le aziende partecipate come ACEA, AMA e ATAC.

L'obiettivo principale è stato garantire ai cittadini un accesso rapido e chiaro ai servizi comunali, rispondendo a richieste sempre più specifiche e diversificate. Oltre a fornire informazioni, in seguito il servizio ha permesso di inviare segnalazioni e reclami, che vengono inoltrati agli uffici competenti. Inoltre, svolge una funzione di centralino, aiutando i cittadini a orientarsi nella complessa struttura amministrativa di Roma Capitale.

Il contact center ha impiegato circa 130 operatori e, considerando anche quadri, dirigenti e team leader, è arrivato ad un totale di circa 160 persone. La mole di lavoro è considerevole, con un volume annuo di circa 2,5 milioni di chiamate l'anno.

Dalla sua attivazione nel giugno 2002, il servizio ha gestito circa **30 milioni di contatti telefonici**, con un tasso di risoluzione immediata di circa il 90% grazie agli operatori di primo livello. Questo ha consentito di ridurre significativamente il traffico telefonico verso gli uffici dell'Amministrazione Capitolina, alleggerendo il carico di lavoro degli impiegati e permettendo una maggiore efficienza nello svolgimento delle attività istituzionali.

Il servizio "Chiama Roma 060606" è stato ampiamente apprezzato dai cittadini romani, con un livello di gradimento che ha raggiunto il 94%. Essendo un punto di informazione di prima accoglienza, fornisce assistenza 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

Evoluzione del Servizio "Chiama Roma 060606" e Gestione dei Costi del Servizio

Il servizio è stato **esternalizzato** ed il suo affidamento è avvenuto tramite **gare d'appalto a rilevanza europea**. Nel corso degli anni, si sono succeduti due RTI principali:

- **2002 - 2008:** Poste Italiane S.p.A. - T-Systems Italia S.p.A.
- **2008 - 2013:** Almaviva Contact S.p.A. - Telecom Italia S.p.A.
- **2014 -** Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) Almaviva Contact S.p.A. / Telecom Italia S.p.A.
- **2022 -** Cooperativa sociale integrata aCapo (tre anni)

Nei suoi primi **11 anni di attività**, il servizio ha avuto un costo complessivo di **39.922.317,79 euro**, pari a una media annua di **circa 3,6 milioni di euro** (Fonte: **Memoria di Giunta Capitolina**).

Nel 2014 il servizio è stato gestito dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) Almaviva Contact S.p.A. / Telecom Italia S.p.A., vincitore dell'ultima gara d'appalto. L'importo aggiudicato per il periodo 8 settembre 2011 - 22 giugno 2013 è stato di 8.052.000,00 euro (IVA inclusa).

Nel 2015, con la determina dirigenziale n. 112, è stato istituito l'albo fornitori del Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità, per supportare le attività di comunicazione della Direzione Modelli e Strumenti di Comunicazione, inclusa la gestione di "Chiama Roma 060606". L'elenco degli operatori iscritti viene aggiornato periodicamente.

Di recente, il servizio "Chiama Roma 060606" è stato oggetto di una nuova procedura ad evidenza pubblica, in seguito alla conclusione del contratto con il precedente gestore il 30 novembre 2022. La società risultata vincitrice è la cooperativa sociale integrata aCapo con sede a Pomezia, con la quale è stato stipulato un contratto di tre anni (Fonte: [Commissione capitolina](#)).

Quanto costa attualmente il servizio? Dettagli principali della gara:

La nuova gara d'appalto con ID 1012, indetta da Roma Capitale, riguarda l'affidamento del servizio del Contact Center "ChiamaRoma 060606". Si tratta di una procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., con un criterio di aggiudicazione basato sul miglior rapporto qualità-prezzo.

- **Stazione appaltante:** Dipartimento Monitoraggio Qualità dei Servizi e Comunicazione Istituzionale.
- **Struttura proponente:** Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità.
- **Responsabile del servizio:** Dott.ssa Cinzia Marani.
- **Responsabile del procedimento:** Claudia De Paolis.
- **Importo totale a base d'asta:** €24.483.306,39.
- **Importo di aggiudicazione:** €11.477.171,41.
- **Durata contrattuale:** 36 mesi.
- **Data di pubblicazione:** 29 dicembre 2021.
- **Scadenza presentazione offerte:** 31 gennaio 2022, ore 10:30.
- **Apertura delle offerte:** 1° febbraio 2022, ore 9:30.

Partecipanti e aggiudicatario:

Tra le aziende partecipanti, l'appalto è stato aggiudicato alla **aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata**, con sede in via Millevoi, 10, 00178 Roma. La determinazione dirigenziale di aggiudicazione è la FA/1/2022 del 18 maggio 2022.

Commissione valutatrice:

- **Presidente:** Antonello Mori.
- **Commissari:** Fabio Fochetti e Roberta Perfetti.

La gara è stata aggiudicata il 18 maggio 2022, con successiva pubblicazione dell'esito il 21 settembre 2022. Il servizio costa 3,8 milioni di euro all'anno. Per ulteriori dettagli e documentazione ufficiale, è possibile consultare la pagina dedicata alla gara sul portale di Roma Capitale: gare.comune.roma.it.

Il **Capitolato Speciale Descrittivo Prestazionale** per la gara relativa al servizio del Contact Center "ChiamaRoma 060606" definisce in dettaglio le caratteristiche e le modalità operative richieste per l'erogazione del servizio. Di seguito, un'analisi dei punti salienti:

- **Oggetto del Servizio:** il Contact Center "ChiamaRoma 060606" funge da punto di contatto principale tra i cittadini e l'amministrazione comunale, offrendo informazioni, assistenza e gestione delle segnalazioni relative ai servizi erogati da Roma Capitale.

Requisiti del Servizio

- **Operatività:** il servizio deve garantire copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, assicurando la continuità operativa anche in situazioni di emergenza.

- **Accessibilità:** è richiesta l'implementazione di canali di comunicazione multicanale, inclusi telefono, email, chat e altri strumenti digitali, per facilitare l'accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini, comprese le persone con disabilità.
- **Qualità del Servizio:** devono essere rispettati standard elevati in termini di tempi di risposta, competenza del personale e soddisfazione dell'utente.

Personale

- **Formazione:** il personale impiegato deve possedere una formazione adeguata sia sulle procedure amministrative di Roma Capitale sia sulle tecniche di comunicazione efficace.
- **Aggiornamento Continuo:** sono previsti programmi di aggiornamento periodico per garantire la conoscenza delle novità normative e procedurali.

Infrastruttura Tecnologica

- **Sistemi Informatici:** è necessaria l'integrazione con il sistema CRM (Customer Relationship Management) di Roma Capitale per una gestione efficiente delle richieste e delle segnalazioni.
- **Sicurezza dei Dati:** devono essere adottate misure per garantire la protezione dei dati personali, in conformità con le normative vigenti sulla privacy.

Monitoraggio e Reportistica

- **Indicatori di Performance (KPI):** il capitolato stabilisce specifici KPI per valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio, come il tempo medio di risposta e il tasso di risoluzione al primo contatto.
- **Report Periodici:** l'aggiudicatario è tenuto a fornire report dettagliati sull'andamento del servizio, evidenziando eventuali criticità e proponendo soluzioni migliorative.

Durata e Importo dell'Appalto

- **Durata:** il contratto ha una durata di 36 mesi, con possibilità di rinnovo alle condizioni stabilite nel capitolato.
- **Importo:** l'importo totale a base d'asta è di €24.483.306,39.
- **Importo di aggiudicazione:** €11.477.171,41, circa 3.825.724 all'anno.

Come Funziona il Servizio "ChiamaRoma 060606"?

Il servizio "ChiamaRoma 060606" opera con un sistema di risposta articolato su **due livelli di ascolto**, garantendo, come sottolinea l'amministrazione capitolina, assistenza efficiente e tempestiva ai cittadini.

Struttura Operativa

- Il primo livello di accoglienza è gestito da oltre 220 operatori, di cui circa il 95% con contratto a tempo indeterminato.
- Grazie a 180 linee telefoniche in ingresso, i tempi di attesa sono ridotti al minimo.
- Il front-end del servizio è gestito in outsourcing, sotto il coordinamento del Dipartimento Comunicazione.

- Il volume annuale di traffico telefonico è stato nel 2024 di circa 2.300.000 contatti, con una media di 10.000 chiamate giornaliere nei giorni feriali.

La **Tavola 1** contiene dati a partire dal 2017 relativi al servizio "*ChiamaRoma 060606*" suddivisi per anno, con informazioni sulle chiamate ricevute e gestite, tempi medi di gestione e attesa. Le chiamate gestite sono leggermente inferiori a quelle in arrivo, suggerendo alcune chiamate non risolte o abbandonate. Il tempo medio di gestione si aggira sui 154-156 secondi. Il tempo medio di attesa è aumentato da 12,5 secondi (2017) a 16,9 secondi (2018) e poi sceso a 15,25 secondi (2019) con un volume annuo di circa 2,5 milioni di chiamate.

Tavola 1 - Servizio "ChiamaRoma 060606. Analisi chiamate e esito gestioni disponibili dal 2021. Anni 2017-2024

ANNO	CHIAMATE				ESITO GESTIONI			
	IN ARRIVO	TOTALI GESTITE	SECONDI DI	SECONDI DI	RISOLTE AL 1° LIVELLO	TRASFERIM. TELEFONICI	APERTURA TICKET	ALTRO
			TEMPO MEDIO DI GESTIONE	TEMPO MEDIO DI ATTESA				
2017	2.597.095	2.538.775	156	13				
2018	2.787.583	2.727.841	154	17				
2019	2.625.427	2.551.143	155	15				
2020	2.782.168	2.334.894	163	101				
2021	2.541.108	2.275.748	173	9	1.691.987	313.423	183.133	51.344
2022	2.514.638	2.235.645	167	12	1.683.949	274.926	180.303	31.580
2023	2.407.196	2.149.496	167	12	1.641.210	264.566	181.695	26.439
2024	2.333.468	2.062.441	171	15	1.588.288	248.678	128.793	30.810

Fonte: Roma Capitale, [dati e statistiche](#)

Nei dati analizzati emerge un'importante perdita di informazioni rispetto al passato. In precedenti report, erano disponibili dettagli specifici sui contatti gestiti per alcuni municipi di Roma, permettendo di monitorare la distribuzione territoriale delle richieste dei cittadini soprattutto al centro storico.

Tuttavia, nelle versioni più recenti della reportistica, questi dati non sono più presenti, determinando una significativa riduzione della trasparenza e della capacità di analisi. L'assenza di informazioni sui municipi impedisce di individuare criticità locali, valutare il livello di servizio nei diversi quartieri e orientare al meglio le politiche di intervento dell'amministrazione.

Tavola 2 – Servizio "ChiamaRoma 060606. Contatti prevalenti per municipio

ANNO	CONTATTI PREVALENTI			
	Municipio I (Centro storico - Prati)	Municipio II (Parioli - Salaria)	Municipio VII (Appio - Tuscolano)	TOTALE CONTATTI PREVALENTI
2017	57.882	15.455	26.883	100.220
2018	55.162	ND	28.099	83.261
2019	48.516	ND	21.113	69.629
2020	8.222	ND	3.112	11.334
2021	ND	ND	ND	ND
2022	ND	ND	ND	ND
2023	ND	ND	ND	ND
2024	ND	ND	ND	ND

Fonte: Roma Capitale, [dati e statistiche](#)

Questa perdita informativa (**Tavola 2**) rappresenta un arretramento nella qualità del monitoraggio del servizio "*ChiamaRoma 060606*", rendendo meno efficace l'analisi delle esigenze dei cittadini e la capacità di risposta dell'amministrazione capitolina.

Oltre alla risposta telefonica, "*ChiamaRoma 060606*" fornisce una serie di servizi aggiuntivi per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi della città:

- **Call Back Assist:** in caso di attesa superiore ai 3 minuti, il sistema consente di prenotare una richiamata da parte di un operatore di primo livello.
- **Prenotazione ritiro rifiuti ingombranti:** servizio attualmente gestito in collaborazione con AMA S.p.A..
- **Agenda appuntamenti e informazioni sulla ZTL:** invio di SMS personalizzati sugli orari e le modalità di circolazione nella Zona a Traffico Limitato (ZTL).
- **Gestione reclami informatizzata:** possibilità di inviare segnalazioni direttamente attraverso un sistema digitale.
- **Helpdesk dedicato:** supporto per gli utenti registrati e identificati sul Portale di Roma Capitale, per l'uso dei servizi online.

Il servizio di Controllo della Qualità e Gestione Reclami è monitorato dal Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care, che raccoglie segnalazioni, reclami, suggerimenti e apprezzamenti relativi ai servizi dell'Amministrazione Capitolina, incluse le attività della Polizia Locale, delle Agenzie e delle Aziende collegate a Roma Capitale.

In caso di reclamo, il cittadino dovrebbe ricevere una risposta entro 30 giorni, con informazioni sulle azioni intraprese per risolvere la problematica segnalata.

La presentazione di Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti può avvenire:

In forma scritta:

- Posta ordinaria
- Posta elettronica
- Posta Elettronica Certificata (PEC)
- Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)
- Portale di Roma Capitale, accedendo alla Casa Digitale del Cittadino (previa autenticazione con credenziali SPID, CNS o CIE)

In forma verbale:

- Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)
- Punti di Ascolto telefonico di II livello
- Contact Center – chiamando il numero 060606

Esistono quindi molteplici canali per presentare segnalazioni (sia scritti che verbali), mentre le statistiche pubblicate dal Comune si riferiscono solo alle segnalazioni ricevute tramite il Contact Center 060606, escludendo quindi quelle pervenute tramite PEC, URP, Casa Digitale del Cittadino, ecc. Bisognerebbe invece:

- Chiedere un'integrazione dei dati per includere tutte le modalità di segnalazione.
- Proporre una pubblicazione più dettagliata, magari con una suddivisione per canale.
- Effettuare una richiesta di accesso civico per ottenere i dati mancanti.

I Punti di ascolto sono stati istituiti quale punto di riferimento del Contact Center ChiamaRoma 060606. Le richieste di maggiore complessità, che non possono essere risolte dallo 060606, vengono trasferite ai Punti di ascolto telefonicamente, via e-mail o tramite la rete dei sistemi informatici in uso.

I Punti di ascolto svolgono, pertanto, attività informativa sui servizi e sulle attività dell'Amministrazione e hanno il compito di fornire risposte personalizzate ai cittadini.

I **Punti di ascolto di II livello del DTD**, le richieste di maggiore complessità, che non possono essere risolte dallo 060606, vengono trasferite ai Punti di ascolto di II Livello istituiti presso le varie strutture di Roma Capitale, che possono essere raggiunti telefonicamente, via e-mail o tramite il sistema CRM.

Il Punto di ascolto di II Livello del DTD svolge attività informativa sui servizi e sulle attività di competenza specifica del Dipartimento Trasformazione Digitale e ha il compito di fornire risposte personalizzate ai cittadini.

Il Comune di Roma pubblica solo i dati relativi alle segnalazioni al Contact Center, l'analisi dell'efficacia del servizio è parziale e potrebbe dare un'immagine incompleta della gestione delle richieste dei cittadini. Bisognerebbe:

- Chiedere la pubblicazione dei dati sui Punti di Ascolto di II livello, con il numero di segnalazioni ricevute, le modalità di contatto utilizzate (telefono, email, CRM) e i tempi di risposta.
- Richiedere una maggiore trasparenza su tutte le forme di reclamo segnalazione suggerimento, per avere un quadro più completo.
- Verificare se esistono report interni sui Punti di Ascolto di II livello e, se sì, chiedere che vengano resi pubblici.

Analizziamo i report statistici

Le richieste di Informazioni (**Tavola 3**) diminuiscono del 3,8% ciò potrebbe essere dovuto ad un possibile miglioramento dell'accesso alle informazioni o per una minore necessità di contatto. Le segnalazioni si riducono del 40% e ciò potrebbe indicare una minore necessità di segnalare problemi o un cambiamento nei canali di segnalazione. I reclami aumentano del 16,9% ciò potrebbe essere dovuto ad un aumento delle criticità percepite dagli utenti. Diminuzione invece del 35,5% i solleciti forse dovuto a un miglioramento nei tempi di risposta. Aumentano i suggerimenti denotando un maggiore coinvolgimento degli utenti nel proporre miglioramenti.

Tavola 3 - Servizio "ChiamaRoma 060606". Tipologia di richieste del Servizio di contact center di Roma Capitale. Anni 2023-2024

ANNO	RICHIESTE INFORMAZIONI	SEGNALAZIONI	RECLAMI	SOLLECITI	CENTRALINO	APPREZZAMENTI	SUGGERIMENTI	ALTRI SERVIZI
2023	1.680.128	99.535	3.218	23.415	270.570	237	297	41.104
2024	1.616.231	59.669	3.761	15.099	255.767	213	312	45.517

Fonte: Roma Capitale, [**dati e statistiche**](#)

Attualmente, il numero di tematiche trattate si è ridotto rispetto alle **10 categorie trattate nel 2002 all'inizio del servizio** e, a partire da **marzo 2023**, addirittura i dati dettagliati sui **contatti prevalenti** non vengono più pubblicati. Questa riduzione delle informazioni rappresenta una **perdita significativa**, che potrebbe avere ripercussioni sulla trasparenza e sull'efficacia del servizio.

Tavola 4 - Servizio "ChiamaRoma 060606. Contatti prevalenti, Anni 2017 - 2024

ANNO	CONTATTI PREVALENTI									TOTALE
	DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO, SERVIZI DELEGATI E CITTA' IN 15 MINUTI			Roma servizi per la Mobilità	Dipartimento Risorse Economiche	Dipartimento Tutela Ambientale	Dipartimento partecip. Comun. e parl opp.	Corpo di Polizia Locale	Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici	
	AMA	ATAC	ND							
2017	740.168	306.319	ND	171.257	132.469	97.552	85.859	112.818	45.325	1.350.213
2018	707.803	254.943	34.739	156.528	111.383	83.151	106.454	90.817	39.509	1.265.396
2019	761.454	251.333	127.416	178.108	126.131	45.521	11.436	117.763	32.110	1.444.442
2020*	297.244	60.913	72.682	54.667	41.584	61.650	ND	16.805	6.983	527.090
2021	726.805	59.274	237.889	101.878	23.870	ND	ND	ND	ND	1.149.716
2022	686.080	116.977	205.945	59.183	162.889	8.354	ND	ND	ND	1.231.074
2023	769.636	163.132	183.480	160.320	104.270	ND	ND	ND	ND	1.380.838
2024	720.000	173.000	196.000	153.000	102.000	ND	ND	ND	ND	1.344.000

Fonte: Roma Capitale, [dati e statistiche](#) *Da marzo a settembre 2020 non sono pubblicati i dati

Dalla **Tavola 4** è possibile fotografare l'andamento complessivo dei contatti prevalenti del Servizio "ChiamaRoma 060606" negli ultimi 8 anni, dove si nota:

- un massimo storico: nel 2019 con 1.444.442 contatti;
- un minimo storico: 2020 con 527.090 contatti (probabilmente dovuto alla pandemia da Covid 19);
- una tendenza recente:
 - 2023: 1.380.838 contatti.
 - 2024: 1.344.000 contatti. Leggera riduzione (-2,7%) nel 2024 rispetto al 2023.

L'analisi per ente mostra che:

- **AMA (raccolta rifiuti)**
 - trend altalenante, ma stabile intorno ai 700.000 - 770.000 contatti negli ultimi anni.
 - 2023 → 2024: lieve calo da 769.636 a 720.000 (-6,4%).
- **ATAC (trasporto pubblico)**
 - netto calo dal 2017 al 2021, poi in ripresa.
 - 2023 → 2024: aumento da 163.132 a 173.000 (+6%).
- **Dipartimento Decentramento, Servizi Delegati e Città in 15 minuti**
 - forte crescita tra il 2018 e il 2021 (da 34.739 a 237.889).
 - 2023 → 2024: aumento da 183.480 a 196.000 (+6,8%).
- **Roma Servizi per la Mobilità**
 - crescita fino al 2019, poi calo post-pandemia.
 - 2023 → 2024: lieve calo da 160.320 a 153.000 (-4,6%).
- **Dipartimento Risorse Economiche**
 - 2023 → 2024: calo da 104.270 a 102.000 (-2,2%).
- **Dipartimento Tutela Ambientale**
 - Dati mancanti per gli ultimi anni.
- **Polizia Locale, Servizi Educativi e Scolastici**
 - Nessun dato disponibile dopo il 2019.

Per le segnalazioni che richiedono l'intervento tempestivo da parte della Polizia Locale di Roma Capitale, ossia in caso di pericolo percepito dal segnalante come, ad esempio, per le seguenti fattispecie:

- incidente stradale con feriti

- incidente stradale senza feriti
- voragine o buca con pericolo immediato
- pericolo immediato su strada pubblica
- assembramenti
- animali vaganti
- rami pericolanti (con pericolo immediato o grave intralcio)
- specie infestanti – pericolo immediato su strada pubblica
- semafori guasti – con pericolo immediato

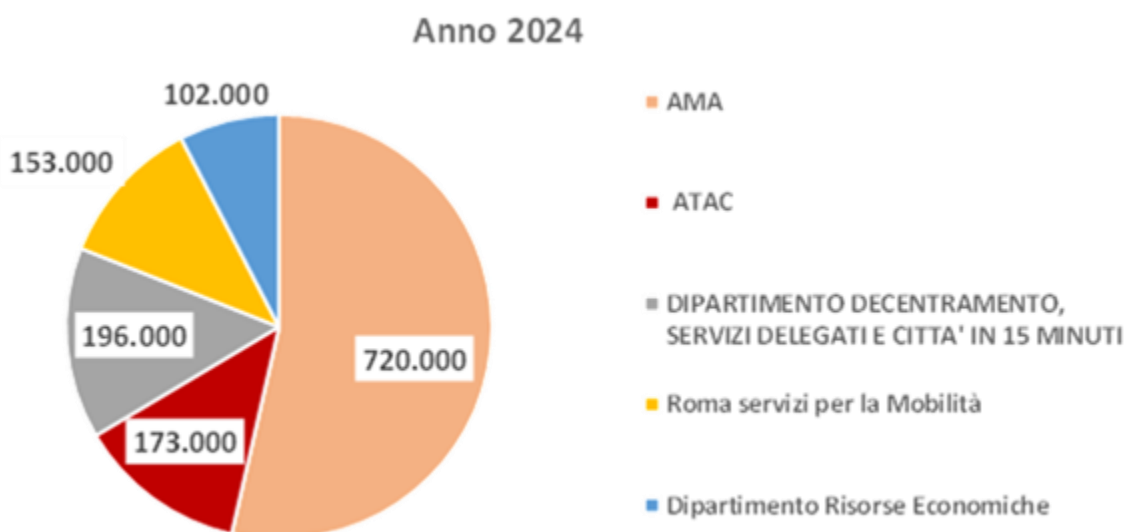
non viene usato il servizio 060606 ma è attivo il numero 06 67691 che è collegato alla Centrale **Operativa della Polizia Locale di Roma Capitale**, attiva 24 ore su 24.

Il servizio di assistenza telefonica per i **Servizi cimiteriali** è ora gestito dal Contact Center Chiama Roma 060606, che diventa l'unico riferimento per informazioni e segnalazioni. Di conseguenza, il Call Center precedentemente gestito da AMA sarà chiuso. Tuttavia, AMA continuerà a occuparsi dei casi più complessi o che richiedono approfondimenti, fornendo supporto di secondo livello tramite l'accesso diretto al sistema CRM di Roma Capitale.

Nel 2024 (**Grafico 1**), il totale dei contatti prevalenti pubblicati è di circa 1.344.000, distribuiti tra diversi servizi e dipartimenti. Analizziamo i principali:

- **AMA (720.000 contatti)**: continua a rappresentare la quota maggiore di richieste, indicando un elevato coinvolgimento della cittadinanza nei servizi di igiene urbana e gestione dei rifiuti.
- **ATAC (173.000 contatti)**: l'azienda del trasporto pubblico registra un numero consistente di contatti, segno di un continuo interesse o problematiche legate alla mobilità cittadina.
- **Dipartimento Decentramento, Servizi Delegati e Città in 15 Minuti (196.000 contatti)**: l'aumento dei contatti per questo settore può riflettere un maggiore interesse per la riorganizzazione dei servizi delegati e la strategia della "città in 15 minuti".
- **Roma Servizi per la Mobilità (153.000 contatti)**: le richieste relative a trasporti, parcheggi e viabilità rimangono elevate, dimostrando la centralità della gestione del traffico urbano.
- **Dipartimento Risorse Economiche (102.000 contatti)**: indica una rilevante attenzione verso tasse, tributi e altri aspetti economico-finanziari gestiti dal Comune.

Grafico 1 - Servizio "ChiamaRoma 060606". Contatti prevalenti, Anno 2024



Fonte: Roma Capitale, [dati e statistiche](#)

Il totale dei contatti è leggermente inferiore rispetto al 2023 (1.380.838 → 1.344.000). Si evidenzia una crescita nei contatti per ATAC e il Dipartimento Decentramento, mentre AMA comunque mantiene il primato assoluto.

L'analisi dei dati evidenzia una significativa perdita di dettagli rispetto al passato. Alcuni dipartimenti (ad esempio, Tutela Ambientale e Polizia Locale) non riportano più i dati, rendendo difficile il confronto con gli anni precedenti. Nei report precedenti, erano disponibili informazioni specifiche sui contatti gestiti per alcuni municipi di Roma, consentendo un monitoraggio accurato della distribuzione territoriale delle richieste, in particolare nel centro storico.

L'assenza di informazioni a livello municipale ostacola l'individuazione di criticità locali, la valutazione dell'efficacia dei servizi nei diversi quartieri e l'ottimizzazione delle politiche di intervento dell'amministrazione.