



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Rapporto al Comune di Roma
Periodo: II trimestre 2006

(Settembre 2006)

Agenzia

L'AGENZIA
PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DEL COMUNE DI ROMA

Premesso

che, con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n.39, è stata istituita l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito "Agenzia");

che l'Agenzia è l'organismo che esercita la propria attività di istituto su tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del comune di Roma e svolge funzioni e compiti ad essa conferiti esprimendo valutazioni con indipendenza di giudizio;

che nell'ambito dei compiti affidati, assumono particolare rilevanza le attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio, anche tramite l'organizzazione di apposite rilevazioni sul campo;

che l'Agenzia esercita funzioni di supporto propositivo e tecnico conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, ed assicura la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi;

che l'Agenzia, oltre a redigere la relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali nel comune di Roma e sull'attività svolta, produce pareri, studi e segnalazioni da rendere al Consiglio Comunale.

Considerato

che il Contratto di servizio stipulato tra Comune di Roma ed Ama S.p.A. (di seguito "Ama") in merito al servizio di igiene urbana nonché la Carta dei servizi adottata dall'Ama, individuano precisi obiettivi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di qualità che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni effettive dell'azienda;

che in merito ai servizi di raccolta rifiuti e di igiene del suolo assumono particolare rilevanza i parametri relativi alla fruibilità, decoro e funzionalità dei contenitori per la raccolta dei RSU e per la raccolta differenziata, nonché alla pulizia ed al decoro delle strade;

che i fattori di qualità ed i relativi standard di servizio individuati sono particolarmente significativi sia riguardo alla qualità del servizio erogato, sia per l'impatto che questi producono sulla percezione dei cittadini riguardo al servizio di igiene urbana;

che, alla luce di quanto sopra esposto, questa Agenzia ha dato avvio al piano di monitoraggio del servizio di raccolta dei RSU e differenziata, rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al servizio di igiene del suolo;

che tale attività di monitoraggio ha già condotto all'emanazione di rapporti mensili e trimestrali al Comune di Roma a partire dall'anno 2003;

che in data 30 giugno 2006 si è concluso il ciclo di rilevazioni relativo al II trimestre 2006;

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

il presente rapporto sul monitoraggio del servizio di igiene urbana.

Sommario

1. Premessa	3
2. Contratto di servizio e Carta dei Servizi.....	3
3. Metodologia di monitoraggio dell’Agenzia.....	5
4. I risultati del monitoraggio	8
4.1. Igiene del suolo – pulizia e decoro dei tratti stradali.....	9
4.2. Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori.....	12
4.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori.....	14
4.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori.....	17
4.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori.....	19
4.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori.....	21
4.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori.....	24
4.8. Andamento temporale	26
5. Riepilogo per Municipi.....	27

1. Premessa

Nell'ambito dei compiti affidati dal Consiglio Comunale all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito Agenzia), assumono particolare rilevanza le attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio, anche tramite l'organizzazione di apposite rilevazioni sul campo.

Tenuto conto dei contenuti del Contratto di servizio stipulato tra Comune di Roma ed Ama S.p.A. (di seguito "Ama") in merito al servizio di igiene urbana nonché della Carta dei servizi adottata dall'azienda, documenti che individuano precisi obiettivi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di qualità, questa Agenzia ha dato avvio nel mese di marzo 2003 al piano di monitoraggio (dimensionato su base statistica) della pulizia ed il decoro delle strade, rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al servizio di raccolta RSU e differenziata, i cui risultati sono stati oggetto del primo rapporto al Comune di Roma nell'aprile 2003.

2. Contratto di servizio e Carta dei Servizi

Con Deliberazione della Giunta Comunale n.33 del 28.01.04 è stato approvato il nuovo Contratto di servizio per la "Gestione dei rifiuti urbani e i servizi di decoro e igiene urbana" tra Comune di Roma e Ama (sottoscritto in data 4 febbraio 2004), valevole per gli anni 2003/2004/2005. Con Deliberazione G.C. n.48 del 8.02.06 la sua validità è stata prorogata al 31 dicembre 2006.

Nell'ambito del vigente Contratto vengono ora coniugati, superando alcune delle criticità evidenziate nella precedente stesura¹, gli obblighi che l'Ama ha contrattualmente assunto con il Comune di Roma ed i fattori di qualità associati ai relativi livelli di servizio, ovvero la relazione tra entità delle prestazioni rese e il loro livello quanti-qualitativo, definito attraverso parametri che le parti hanno individuato per descrivere un determinato servizio.

Si riportano di seguito i livelli qualitativi fissati dal Contratto per ciascuna tipologia di servizio oggetto del presente monitoraggio: la colonna "*Consumtivo 2003*" riporta il valore del livello di servizio ottenuto nell'anno, assunto come base di riferimento nel Contratto per fissare gli obiettivi di miglioramento per gli anni 2004 e 2005 (per il 2006 sono stati confermati gli obiettivi del 2005).

¹ Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma. *Parere sullo schema di Contratto di servizio tra Comune di Roma e AMA S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di decoro e igiene urbana (anni 2003-2005)*, settembre 2003.

IGIENE DEL SUOLO

Indicatore	Standard (% di livello almeno sufficiente)		
	Consuntivo 2003	Obiettivo 2004	Obiettivo 2005/06
Pulizia e decoro delle strade *	86%	88%	90%
Pulizia area circostante cassonetti **	67%	75%	85%

* Definizione: una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

Livello buono: strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi o erbacce.

Livello sufficiente: strada sufficientemente pulita con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità.

Livello insufficiente: strada sporca, con notevoli quantità di rifiuti, cartacce o escrementi, ovvero con presenza di erbacce o foglie in quantità rilevanti.

** Definizione: la pulizia dell'area circostante il cassonetto è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

Livello buono: assenza di rifiuti a terra nell'area circostante il contenitore.

Livello sufficiente: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità a terra.

Livello insufficiente: la superficie circostante risulta sporca con presenza di rilevanti quantità a terra.

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI

Indicatore	Standard (% di livello almeno sufficiente)		
	Consuntivo 2003	Obiettivo 2004	Obiettivo 2005/06
Fruibilità dei contenitori *	78%	82%	86%
Decoro e funzionalità dei contenitori **	66%	72%	80%

* Definizione: per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti verdi, bidoncini o trespoli reggisacco in una data postazione composta da uno o più cassonetti. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

Livello buono: fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello sufficiente: fruibilità compresa tra il 5% ed il 20% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello insufficiente: volume residuo nullo o comunque inferiore al 5% del volume totale dei contenitori della postazione.

** Definizione: per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

Livello buono: contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori.

Livello sufficiente: contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.

Livello insufficiente: contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli.

RACCOLTA DIFFERENZIATA (carta/cartone – vetro/plastica/metallo)

Indicatore	Standard (% di livello almeno sufficiente)		
	Consuntivo 2003	Obiettivo 2004	Obiettivo 2005/06
Fruibilità dei contenitori bianchi/blu*	85%	88%	90%
Decoro e funzionalità dei contenitori bianchi/blu**	76%	81%	85%

* Definizione: per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti / campane. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

Livello buono: fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori.

Livello sufficiente: fruibilità compresa tra il 5% ed il 20% del volume totale dei contenitori.

Livello insufficiente: volume residuo nullo o comunque inferiore al 5% del volume totale dei contenitori.

** Definizione: per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

Livello buono: contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori.

Livello sufficiente: contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.

Livello insufficiente: contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli.

Gli indicatori qualitativi indicati, costituiscono il livello minimo assicurato del servizio ai fini contrattuali. Al 30 giugno di ogni anno l'obiettivo incrementale dovrà essere raggiunto almeno per il 50%.

In caso di mancato raggiungimento degli standard fissati, sono state previste sanzioni di carattere non pecuniario consistenti in servizi supplementari. L'entità delle sanzioni è stabilita per tipologia e quantità in base al valore economico del servizio ed in misura proporzionale allo scostamento dagli standard obiettivo. L'erogazione di detti servizi sarà volta a compensare gli utenti per i quali si è verificato il disagio.

Sia il Comune di Roma – Dipartimento X, sia l'Ama hanno attivato una serie di procedure interne per la verifica della qualità del servizio che prevedono il controllo a campione del rispetto dei livelli di qualità prefissati attraverso un apposito piano di verifiche.

Le suddette previsioni contrattuali sono state recepite nella nuova Carta dei Servizi di igiene urbana, contenuta nella "Guida ai servizi Ama – sett. 2004" distribuita a tutte le famiglie romane come allegato alle Pagine Gialle - SEAT.

3. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia

Nel periodo 11 aprile – 30 giugno 2006 questa Agenzia ha effettuato un'attività di monitoraggio (dimensionata su base statistica) del servizio di "raccolta RSU – fruibilità, decoro e funzionalità, pulizia area circostante ai contenitori", rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al servizio di raccolta differenziata (ove presenti) e di pulizia e decoro del tratto stradale limitrofo alla postazione di contenitori.

L'universo di riferimento per il campionamento sono state le 24.000 postazioni di cassonetti per RSU. Tale scelta ha consentito di poter fornire dei risultati statisticamente attendibili relativamente ai parametri di qualità del servizio di raccolta RSU, mentre i dati relativi alla pulizia e decoro delle

strade risentono della circostanza che non tutte le strade soggette a servizio di manutenzione Ama sono dotate di cassonetti per RSU e, viceversa, non tutti i cassonetti sono ubicati in strade soggette a servizio di raccolta (in pratica, il campionamento non ha interessato l'intera rete stradale comunale soggetta a manutenzione Ama, ed anzi ha coinvolto anche strade di pertinenza di consorzi privati o comunque non assegnate in manutenzione ad Ama).

Grazie alla base dati fornita da Ama, relativa ai giri di raccolta per RSU effettuati dai mezzi, è stato possibile estrarre ed individuare circa 20.000 postazioni composte da uno o più cassonetti, a caricamento laterale automatico – CSL (2000/2400/3200 litri per un totale di circa 32.000 cassonetti) e circa 4.000 postazioni composte da una media stimata di tre cassonetti, a caricamento posteriore con operatore – VC (1100/1700 litri per un totale di circa 12.000 cassonetti).



Figura 1 – Esempio di postazione composta da tre cassonetti CSL da 2000 litri cadauno

Partendo quindi da un universo di circa 24.000 postazioni, imponendo un valore vero della popolazione pari a 0,5 (caso più sfavorevole), una confidenza del 95% ed un margine di errore del +/- 2,8%, la significatività statistica della rilevazione nell'arco del trimestre viene garantita da un campione di 1.172 postazioni, suddivise proporzionalmente in 976 CSL e 196 VC.

Stabilita quindi la dimensione del campione da rilevare, si è proceduto ad estrarre casualmente dalla base dati Ama le 1.172 postazioni (indirizzo, numero civico o altro riferimento) ove i rilevatori si sarebbero dovuti recare per effettuare il sopralluogo, compilare la scheda di valutazione e documentare lo stato dei luoghi mediante riprese fotografiche in formato digitale.

La rilevazione del livello di qualità per i fattori relativi alla raccolta RSU ha riguardato i seguenti parametri:

Raccolta rifiuti solidi urbani

- Fruibilità della postazione di contenitori
- Decoro e funzionalità dei singoli contenitori (*con indicazione delle cause dei giudizi “non sufficienti”*)
- Efficacia pulizia area circostante la postazione (*con indicazione delle cause dei giudizi “non sufficienti”*).

Contestualmente si è proceduto a verificare nelle adiacenze delle postazioni considerate la pulizia ed il decoro del tratto stradale nonché l'eventuale presenza di cassonetti bianchi/blu per la raccolta differenziata, rilevando i parametri di qualità sotto indicati:

Raccolta differenziata (ove presente)

- Fruibilità dei singoli contenitori bianchi e/o blu
- Decoro e funzionalità dei singoli contenitori (*con indicazione delle cause dei giudizi “non sufficienti”*)
- Efficacia pulizia area circostante le sole postazioni “miste” (RSU + Differenziata) (*con indicazione delle cause dei giudizi “non sufficienti”*).

Igiene del suolo

- Pulizia e decoro delle strade (*con indicazione delle cause dei giudizi “non sufficienti”*).

La rilevazione è avvenuta essenzialmente nei giorni feriali tra le ore 8:00 e le 24:00, e per la definizione dei giudizi di qualità sui diversi aspetti dei servizi si è utilizzata la medesima scala ed il medesimo metro di valutazione adottato sia da Ama sia dal Comune per le proprie verifiche.

L’Agenzia ha adottato, a partire dalla rilevazione di settembre 2003, una scala di valutazione a cinque livelli (A. buono, B+. più che sufficiente, B. sufficiente, B-. meno che sufficiente, C. insufficiente), consentendo in tal modo ai rilevatori di poter esprimere il loro giudizio sulla situazione riscontrata con maggior dettaglio e di dirimere le situazioni di incertezza.

4. I risultati del monitoraggio

Nella tabella 1 sono riepilogati i principali risultati dell'attività di monitoraggio effettuata dall'Agenzia nel corso del II trimestre 2006.

Tabella 1 – Dati riepilogativi del monitoraggio del servizio di igiene urbana, II trimestre 2006

Valutazione	<i>Almeno sufficiente</i>			<i>Non sufficiente</i>		Campione
	A	B+	B	B-	C	
	buono	più che sufficiente	sufficiente	meno che sufficiente	insufficiente	
Igiene del suolo:						
Pulizia e decoro delle strade	332	335	335	131	39	1172
	28,3%	28,6%	28,6%	11,2%	3,3%	
	85%			15%		
Raccolta RSU:						
Fruibilità delle postazioni	415	267	271	123	96	1172
	35,4%	22,8%	23,1%	10,5%	8,2%	
	81%			19%		
Decoro e funzionalità dei contenitori	314	830	546	283	103	2076
	15,1%	40,0%	26,3%	13,6%	5,0%	
	81%			19%		
Pulizia area circostante postazioni (RSU e RSU+DIFF)	282	377	306	131	76	1172
	24,1%	32,2%	26,1%	11,2%	6,5%	
	82%			18%		
Raccolta differenziata:						
Fruibilità dei contenitori	422	214	210	78	116	1040
	40,6%	20,6%	20,2%	7,5%	11,2%	
	81%			19%		
Decoro e funzionalità dei contenitori	156	362	400	113	9	1040
	15,0%	34,8%	38,5%	10,9%	0,9%	
	88%			12%		
Pulizia area circostante postazioni (solo RSU+DIFF)	111	157	261	140	74	743
	14,9%	21,1%	35,1%	18,8%	10,0%	
	71%			29%		

Nei paragrafi seguenti si riportano, per ciascuno dei parametri esaminati, il livello quantitativo di servizio per l'anno 2004, la definizione dell'indicatore adottato per la sua misurazione qualitativa, l'obiettivo 2005/06 fissato dal Contratto, la descrizione dei livelli di qualità ed i risultati del monitoraggio.

4.1. Igiene del suolo – pulizia e decoro dei tratti stradali

DATI STRUTTURALI 2004: Superfici in manutenzione servite: 20,53 km² (pari a circa 3.000 km lineari di strade servite), con una frequenza media di intervento pari a 1,67 volte a settimana.

DEFINIZIONE: Una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

OBIETTIVO 2005/06: 90% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”¹.

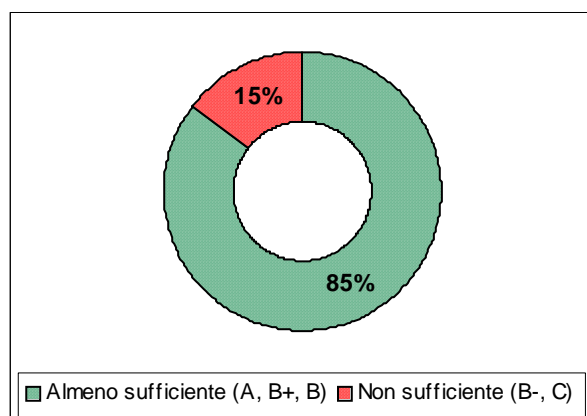
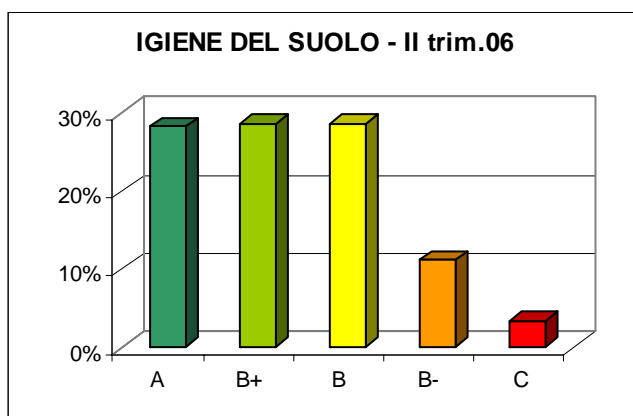
IGIENE DEL SUOLO

Pulizia e decoro delle strade

- **A. BUONO:** strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi o erbacce
- **B. SUFFICIENTE:** strada sufficientemente pulita, con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità
- **C. INSUFFICIENTE:** strada sporca, con notevoli quantità di rifiuti, cartacce o escrementi, ovvero con presenza di erbacce o foglie in quantità rilevanti



I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



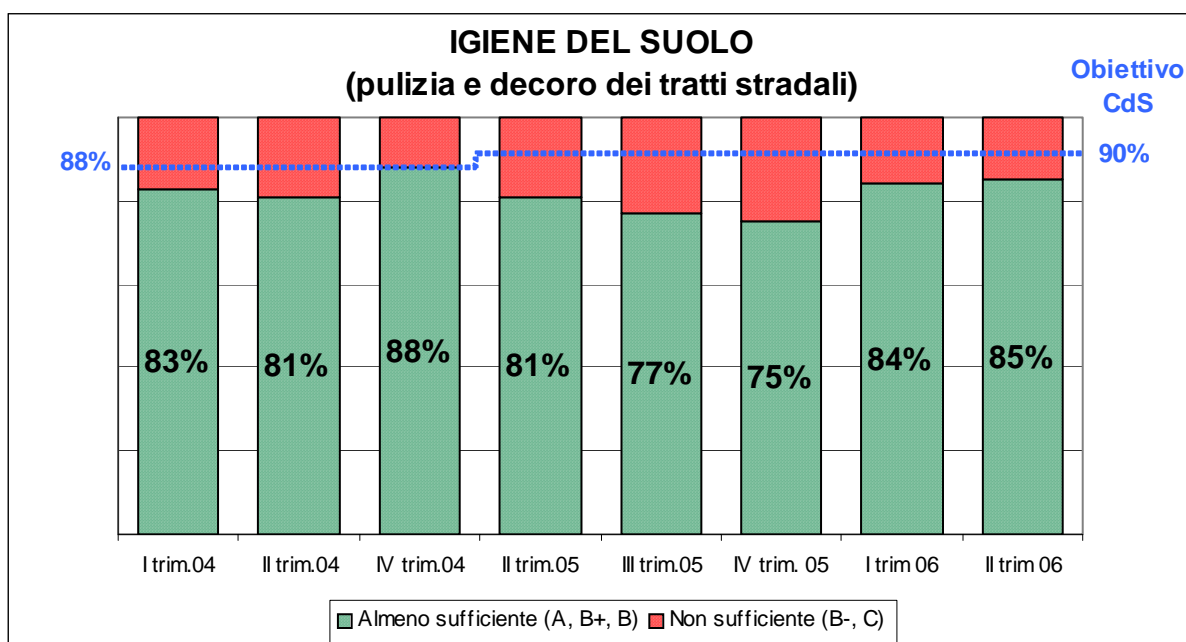
¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Anche in questo trimestre si è anche effettuata una analisi di dettaglio dei risultati ottenuti in funzione della frequenza di spazzamento prevista dal Contratto di servizio in corrispondenza del tratto stradale campionato. Si ricorda che non tutte le strade in manutenzione ad Ama sono state oggetto del piano di campionamento¹ e pertanto i risultati sotto riportati forniscono un dato tendenziale del servizio.

Interventi minimi garantiti da Ama	Tratti campionati	Giudizi “almeno sufficienti” (A, B+, B)
A/B (1 volta al giorno/4 volte a settimana)	155	92%
C (2 volte a settimana)	254	85%
D (3 volte al mese)	418	84%
E (1 volta al mese)	156	83%
IM (interventi mirati)	35	77%
TOTALE strade servite da AMA	1018	85%
Strade non servite da spazzamento AMA	154	87%
TOTALE GENERALE	1172	85%

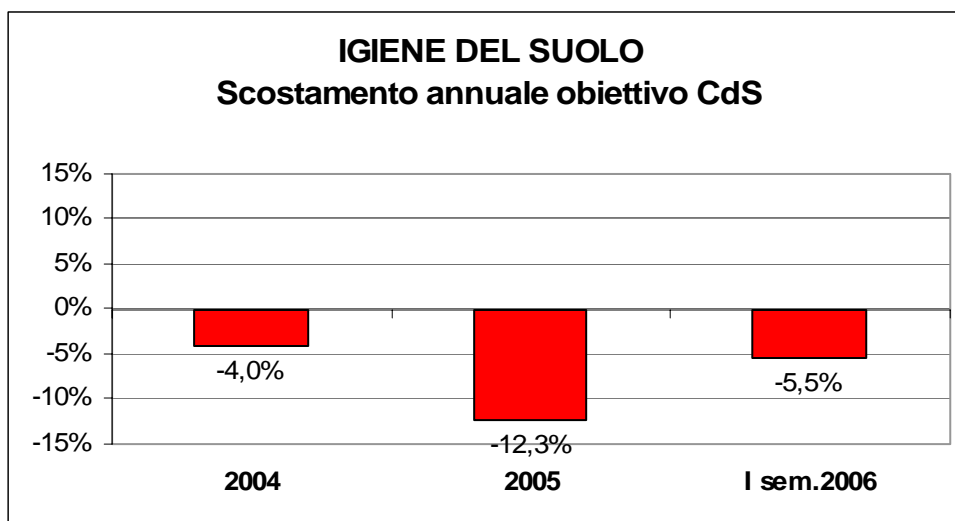
E' di immediata evidenza constatate come i risultati siano progressivamente migliori all'aumentare dell'intensità di servizio programmata. Il risultato ottenuto nelle sole strade non servite da spazzamento Ama (87%), di poco superiore al valore medio delle strade servite da Ama (85%), non altera in maniera significativa il risultato complessivo. Anche inserendo nel campione tali strade, il risultato medio cittadino rimane all'85%.

Il confronto complessivo con le precedenti rilevazioni trimestrali è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia una conferma del dato relativo al I trimestre 2006, con uno scostamento negativo del 5% rispetto al valore dell'obiettivo fissato dal Contratto di servizio (90%).



¹ Ad esempio, nel Municipio 1 le strade con presenza di almeno una postazione di cassonetti (e quindi campionabili) sono circa 480, a fronte delle 1323 strade spazzate da Ama.

Assumendo come risultato annuo la media dei valori trimestrali disponibili, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).

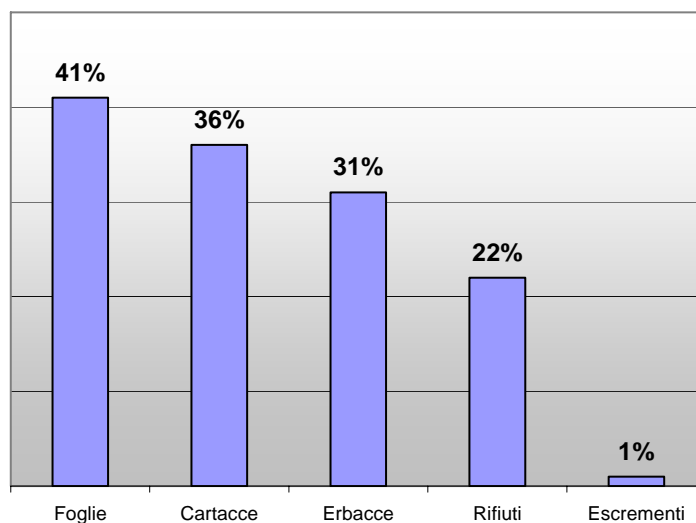


Come già detto in precedenza, il confronto tra i risultati del monitoraggio del presente indicatore e l'obiettivo del Contratto di servizio può essere condotto solo in via qualitativa, in quanto la rilevazione ha riguardato per taluni Municipi non solo strade soggette al servizio di spazzamento Ama, ma anche strade che non sono in manutenzione al Comune di Roma.

Per ciascuno dei 170 tratti stradali giudicati "non sufficiente", ovvero con livello di valutazione "B-" o "C", i rilevatori dell'Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

Il grafico seguente riporta in percentuale, sul totale dei tratti stradali "non sufficienti", le cause di attribuzione del giudizio negativo ordinate in senso decrescente (era possibile attribuire anche più di una causa). La principale causa dei giudizi "non sufficienti" è correlata alla presenza di "foglie".

IGIENE DEL SUOLO
pulizia e decoro dei tratti stradali - II trim. 2006
Cause dei giudizi "non sufficienti"



4.2 Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 24.000 postazioni, con frequenza di svuotamento giornaliera.

DEFINIZIONE: Per fruibilità della postazione s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti verdi in una data postazione composta da uno o più cassonetti. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

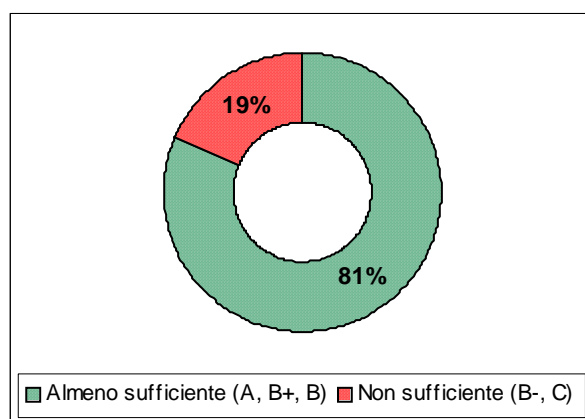
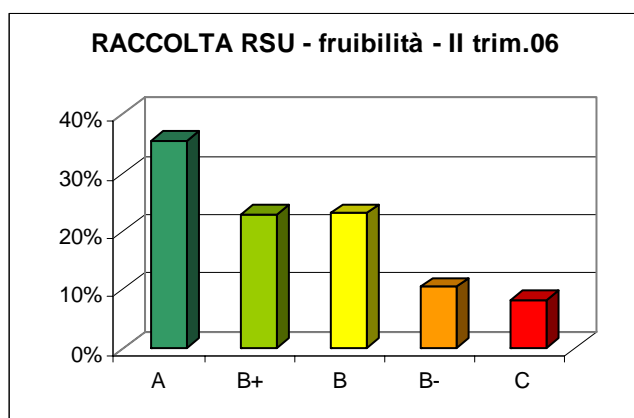
OBIETTIVO 2005/06: 86% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"¹.

RACCOLTA RSU Fruibilità dei contenitori

- **A. BUONO:** fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori della postazione
- **B. SUFFICIENTE:** fruibilità compresa tra il 5% ed il 20% del volume totale dei contenitori della postazione
- **C. INSUFFICIENTE:** volume residuo nullo o comunque inferiore al 5% del volume totale dei contenitori della postazione

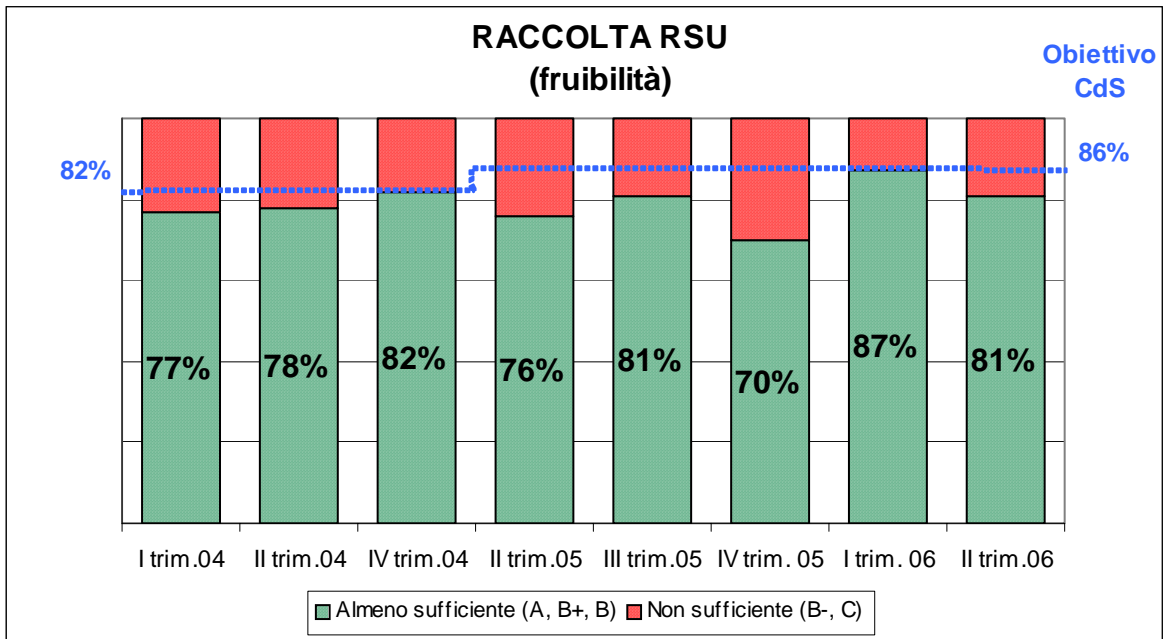
>20%
5 - 20%
< 5%

I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:

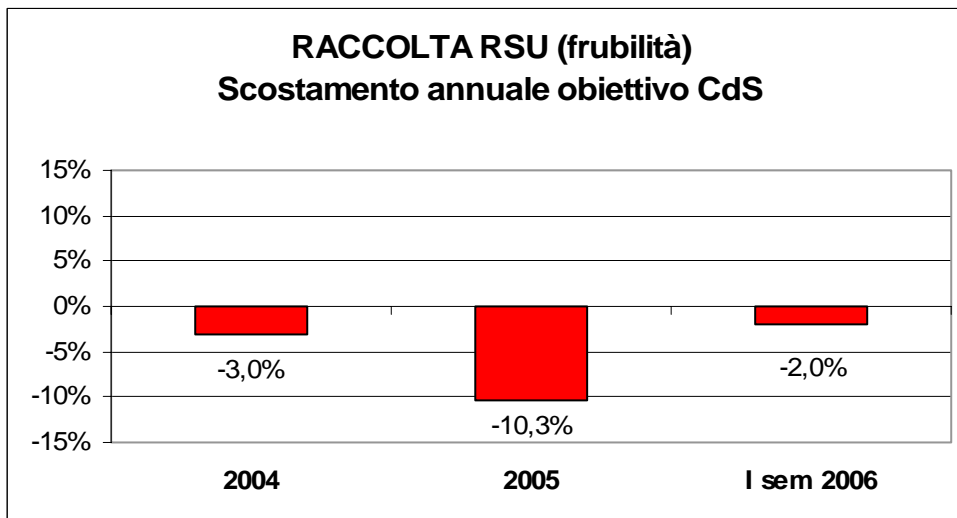


Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia un ritorno ai valori medi dei trimestri di rilevazione del 2004 e (parzialmente) del 2005, con uno scostamento negativo del 5% rispetto al valore dell'obiettivo fissato dal Contratto di servizio (86%).

¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).



Assumendo come risultato annuo la media dei valori trimestrali disponibili, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



4.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 44.000 cassonetti, con frequenza di lavaggio di 1 volta ogni 20 gg.¹, tempo massimo per riparazione entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione e *restyling* almeno 1 volta l'anno.

DEFINIZIONE: Per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata²; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

OBIETTIVO 2005/06: 80% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"³.

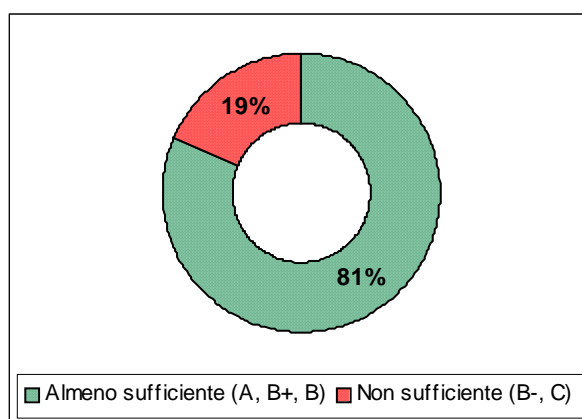
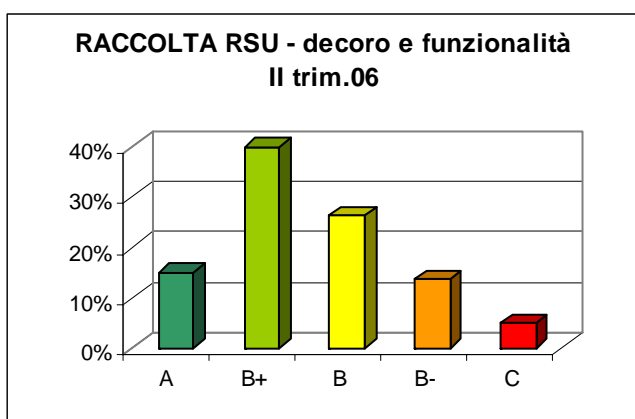
RACCOLTA RSU

Decoro e funzionalità contenitori

- **A. BUONO:** contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori
- **B. SUFFICIENTE:** contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.
- **C. INSUFFICIENTE:** contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli



I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:

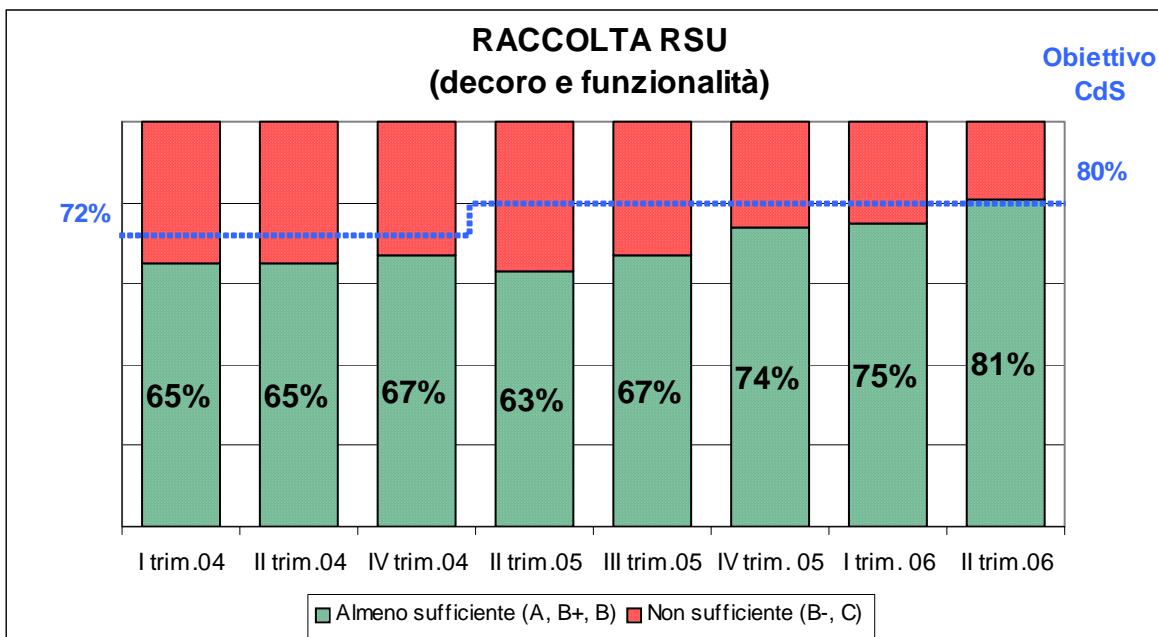


¹ Per il 95% dei servizi programmati.

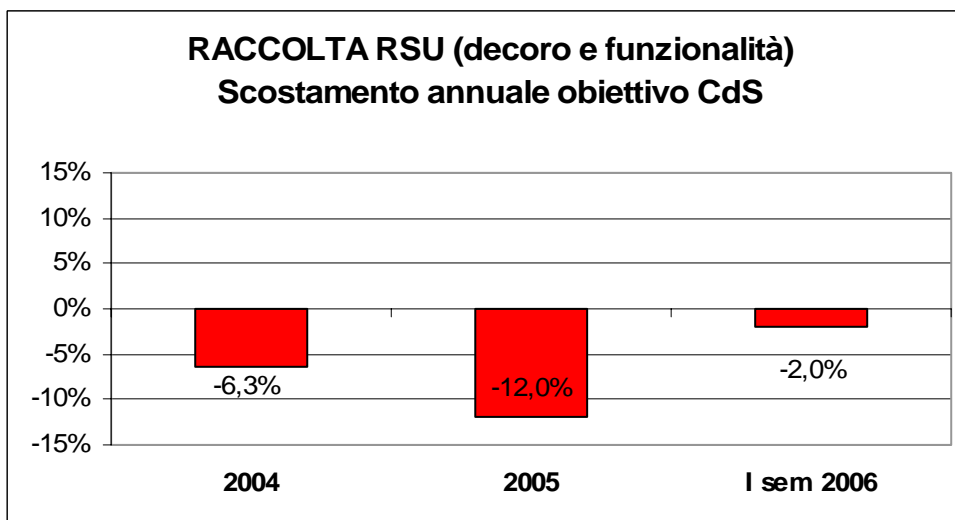
² Questo aspetto è stato considerato causa di "non sufficienza" solo quando particolarmente deturpante.

³ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia un miglioramento dei dati rispetto a tutti i precedenti trimestri di rilevazione con il superamento (+1%), per la prima volta, del valore dell'obiettivo fissato dal Contratto di servizio (80%).



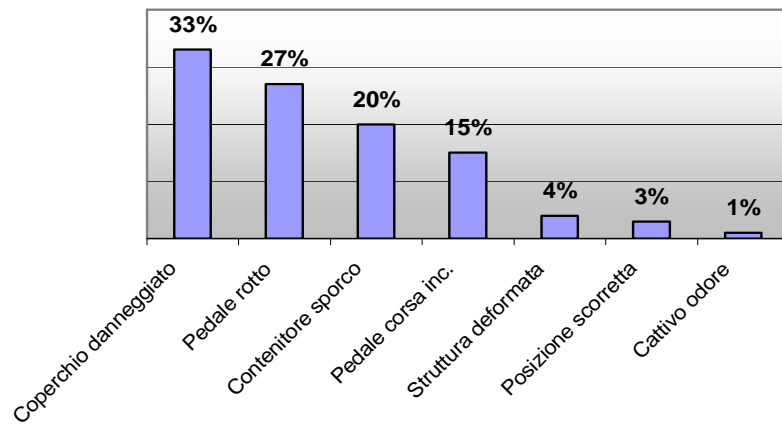
Assumendo come risultato annuo la media dei valori trimestrali disponibili, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



Per ciascuna delle 307 postazioni (per un complessivo di 386 cassonetti) con presenza di almeno un contenitore per RSU giudicato "non sufficiente", ovvero con livello di valutazione "B-" o "C", i rilevatori dell'Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

Il grafico seguente riporta in percentuale sul totale delle postazioni con almeno un contenitore “non sufficiente”, le cause di attribuzione del giudizio negativo ordinate in senso decrescente (era possibile attribuire anche più di una causa). Anche in questo trimestre di rilevazione “coperchio danneggiato” rappresenta la principale causa dei giudizi “non sufficienti”.

RSU - decoro e funzionalità dei contenitori
Il trim. 2006
Cause dei giudizi "non sufficienti"



4.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 24.000 postazioni.

DEFINIZIONE: Per “pulizia dell’area circostante la postazione di cassonetti” si intende la quantità di rifiuti a terra.

OBIETTIVO 2005/06: 85% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”¹.

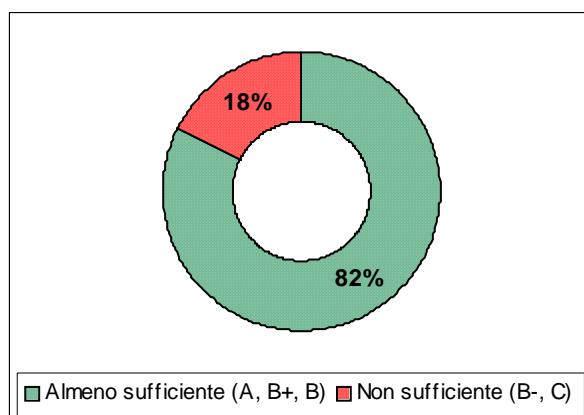
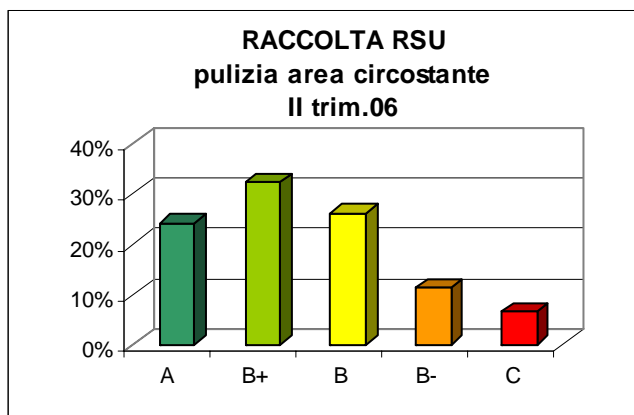
RACCOLTA RSU

Pulizia area circostante contenitori

- **A. BUONO:** assenza di rifiuti a terra nell’area circostante il contenitore.
- **B. SUFFICIENTE:** la superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità di rifiuti a terra
- **C. INSUFFICIENTE:** superficie circostante sporca, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra

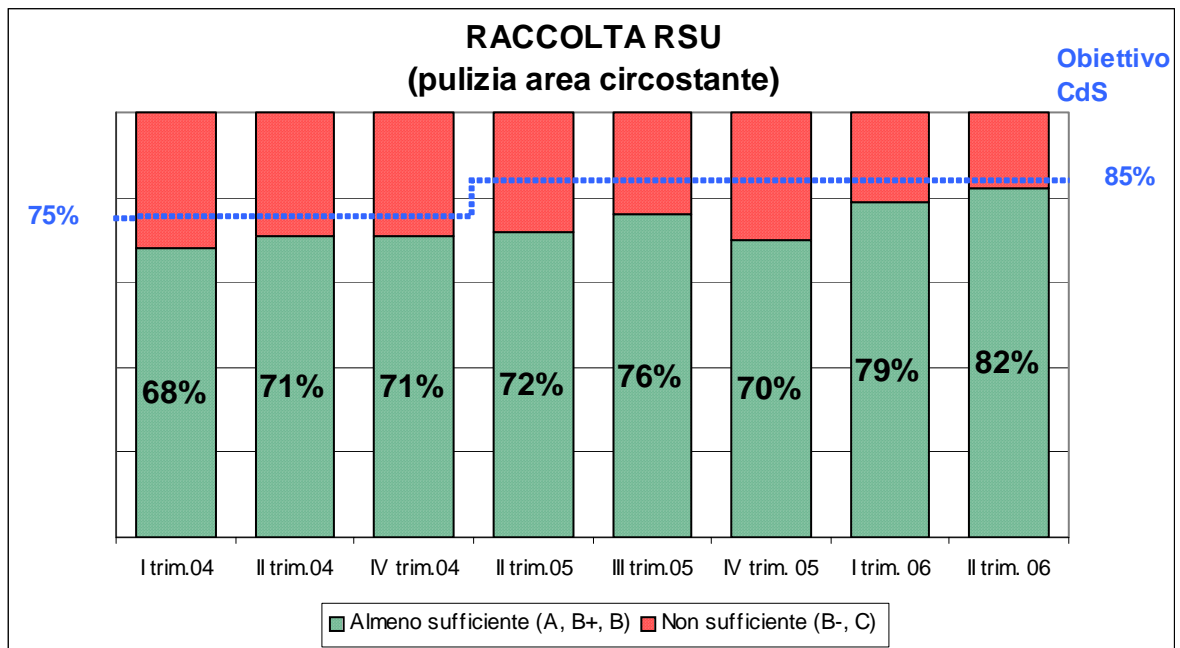


I risultati dell’attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:

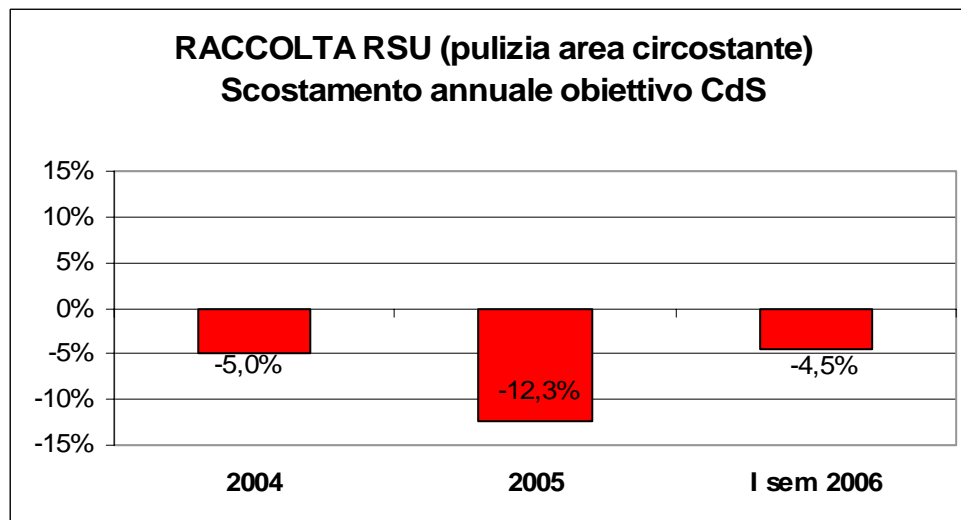


Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia una conferma del trend di miglioramento nel corso del 2006, con uno scostamento negativo del 3% rispetto al valore dell’obiettivo fissato dal Contratto di servizio (85%).

¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).



Assumendo come risultato annuo la media dei valori semestrali, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



Per ciascuna delle 207 postazioni (su un totale di 1.172) giudicate “non sufficienti”, ovvero con livello di valutazione “B-” o “C”, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa. Nel 58% dei casi ciò era dovuto a presenza di rifiuti sparsi, nel 46% a presenza di sacchetti domestici chiusi, mentre nel 36% dei casi la non sufficienza era dovuta a presenza di rifiuti ingombranti (era possibile attribuire anche più di una causa).

4.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 13.000 postazioni miste di contenitori/campane “bianchi” per la raccolta differenziata di carta (frequenza media di svuotamento ogni 5 gg.), e “blu” per la raccolta differenziata di multimateriale (frequenza media di svuotamento ogni 8 gg.).

DEFINIZIONE: Per fruibilità dei contenitori s’intende l’esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti bianchi o blu in una data postazione composta da uno o più cassonetti. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

OBIETTIVO 2005/06: 90% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”¹.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Fruibilità dei contenitori

- **A. BUONO:** fruibilità superiore al 20% del volume dei singoli contenitori della postazione
- **B. SUFFICIENTE:** fruibilità compresa tra il 5% ed il 20% del volume dei singoli contenitori della postazione
- **C. INSUFFICIENTE:** volume residuo nullo o comunque inferiore al 5% del volume dei singoli contenitori della postazione

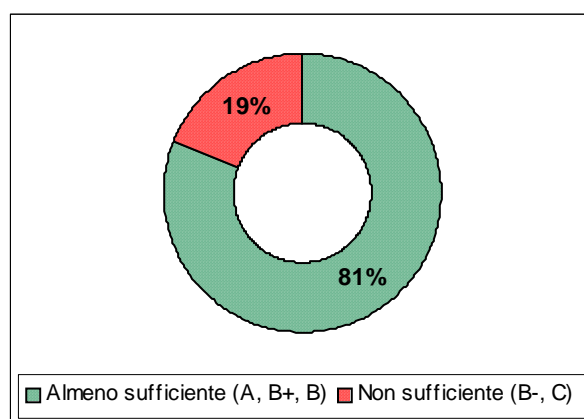
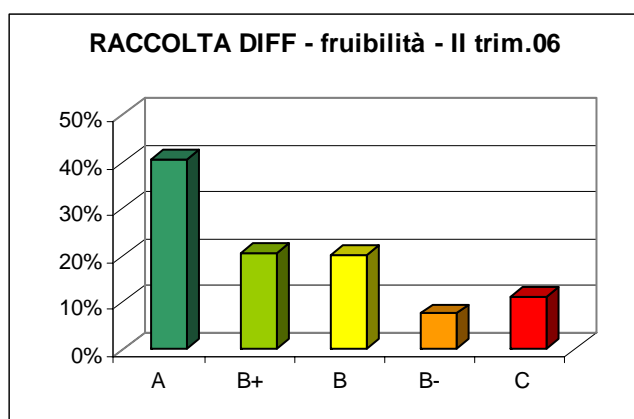


>20%

5 - 20%

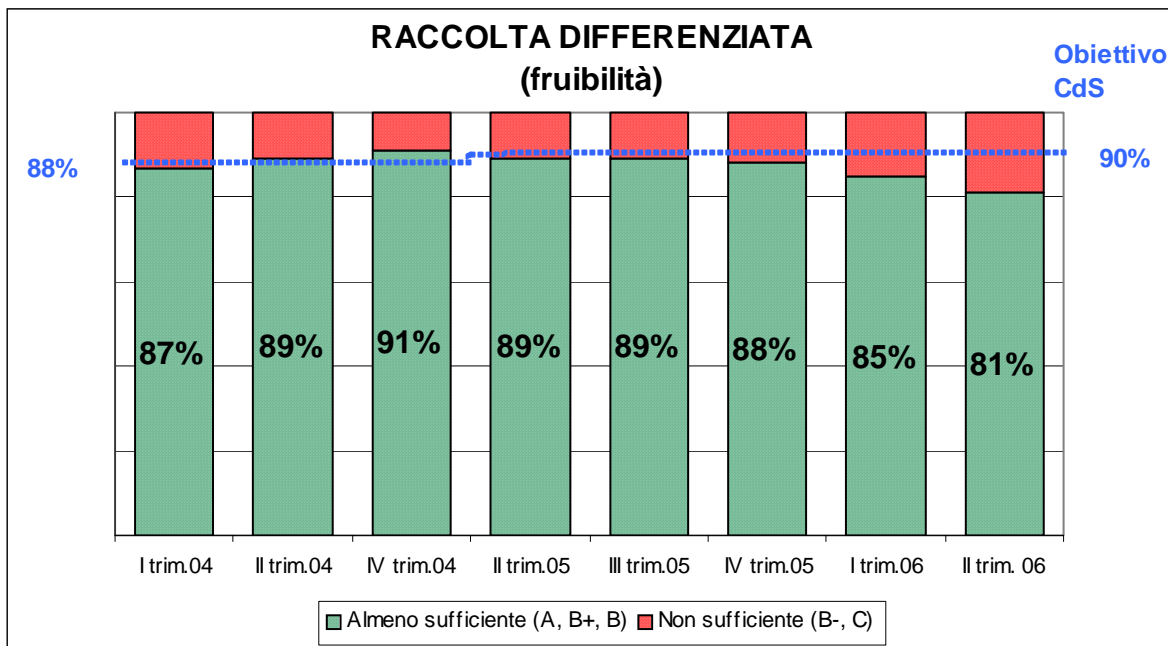
< 5%

I risultati dell’attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:

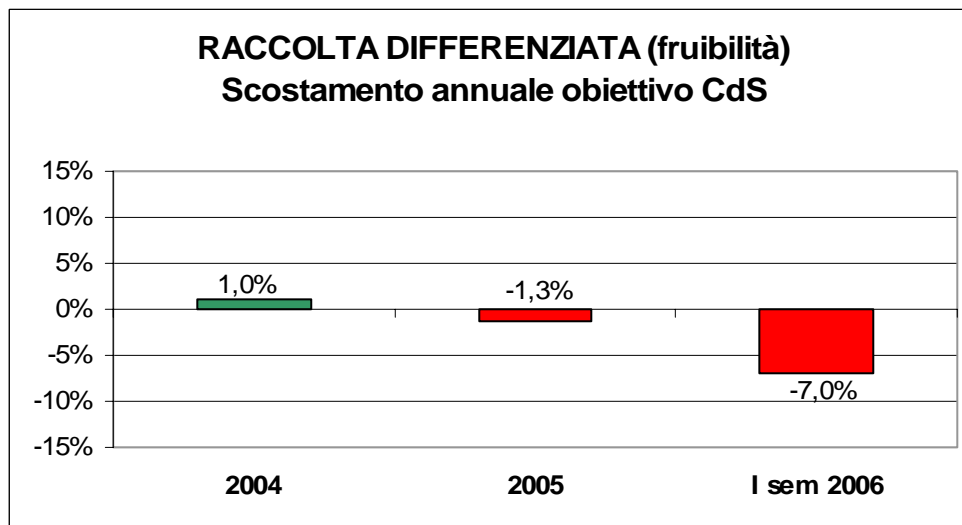


Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia un trend di lieve ma costante peggioramento dei dati rispetto ai precedenti trimestri di rilevazione con uno scostamento negativo del 9% rispetto al valore dell’obiettivo fissato dal Contratto di servizio (90%).

¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).



Assumendo come risultato annuo la media dei valori semestrali, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



Per ciascuno dei 194 contenitori (su un totale di 1040) giudicati “non sufficienti”, ovvero con livello di valutazione “B-“ o “C”, i rilevatori dell’Agenzia hanno indicato a quale tipologia di contenitore fosse attribuibile tale valutazione negativa; nel 55% dei casi è stato accertato che l’insufficiente fruibilità era per i contenitori blu della raccolta multimateriale (blu) e per il 45% per i contenitori bianchi della carta.

4.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 28.000 contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale, frequenza di lavaggio di 1 volta ogni 6 mesi, tempo massimo di intervento pari a 24 ore a seguito di segnalazione cassonetto pieno, tempo massimo di riparazione entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione e *restyling* almeno 1 volta l'anno.

DEFINIZIONE: Per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata¹; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

OBIETTIVO 2005/06: 85% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"².

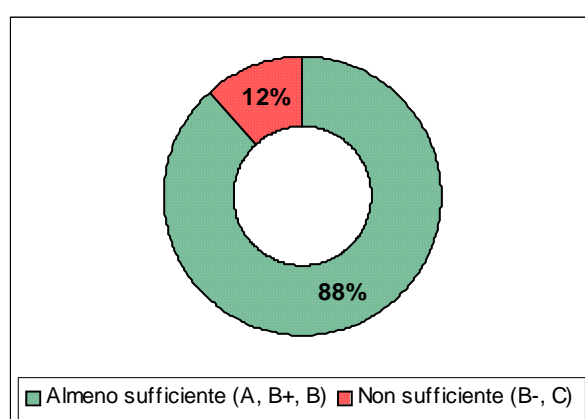
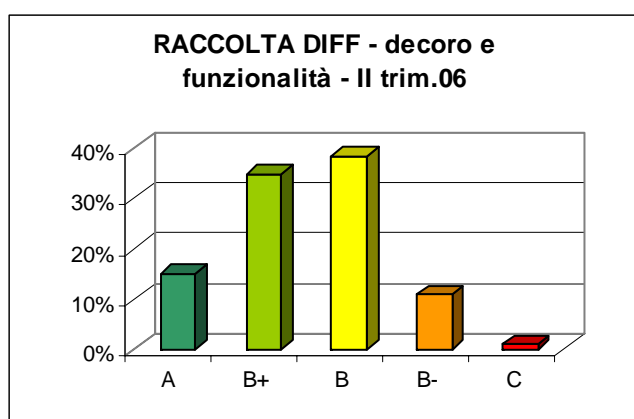
RACCOLTA DIFFERENZIATA

Decoro e funzionalità contenitori

- **A. BUONO:** contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori
- **B. SUFFICIENTE:** contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.
- **C. INSUFFICIENTE:** contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli



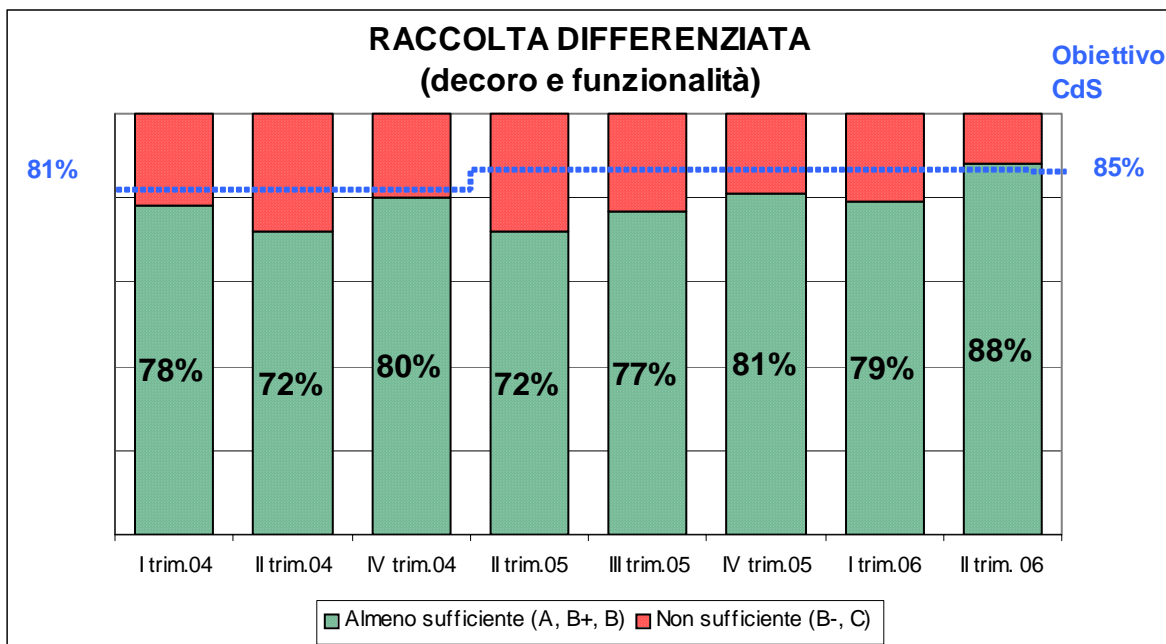
I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



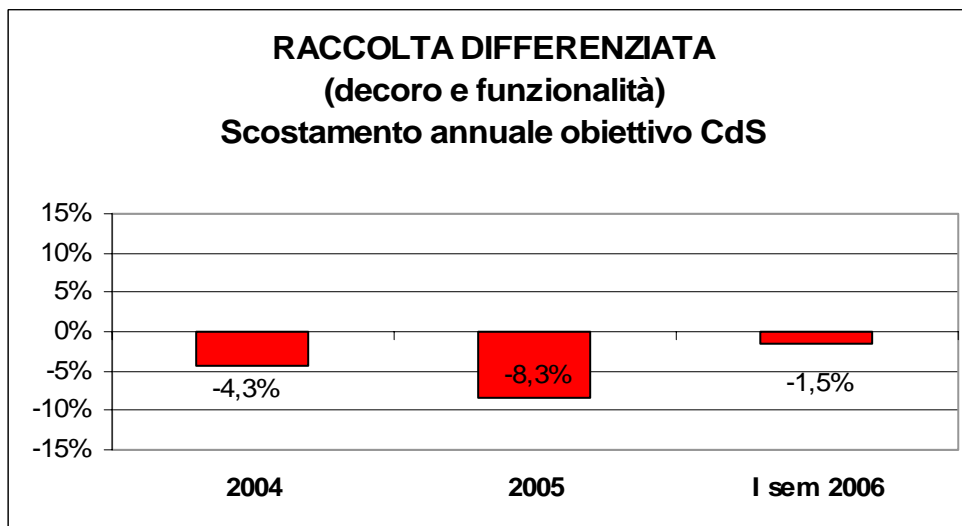
¹ Questo aspetto è stato considerato causa di "non sufficienza" solo quando particolarmente deturpante.

² Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia un miglioramento dei dati rispetto a tutti i precedenti trimestri di rilevazione con il superamento (+3%), per la prima volta, del valore dell'obiettivo fissato dal Contratto di servizio (85%).



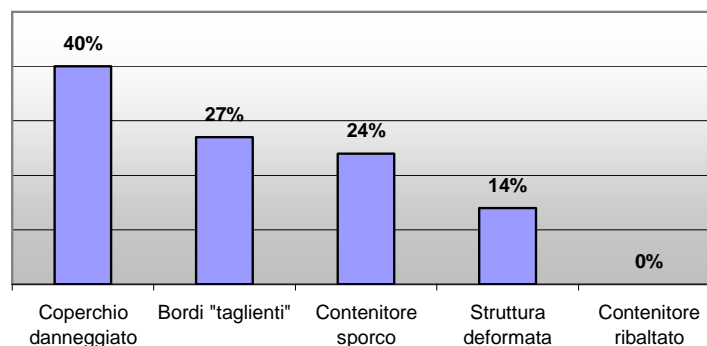
Assumendo come risultato annuo la media dei valori semestrali, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



Per ciascuna delle 97 postazioni (per un complessivo di 122 cassonetti) con presenza di almeno un contenitore per la raccolta differenziata giudicato “non sufficiente”, ovvero con livello di valutazione “B-” o “C”, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

Il grafico seguente riporta in percentuale sul totale delle postazioni con almeno un contenitore “non sufficiente”, le cause di attribuzione del giudizio negativo ordinate in senso decrescente (era possibile attribuire anche più di una causa). In questa analisi per “bordi taglienti” si intende una deformazione/danneggiamento della feritoia di introduzione dei rifiuti differenziati tale da poter comportare un potenziale rischio di lesione in corrispondenza delle mani, mentre per “contenitore ribaltato” si intende anche un posizionamento del contenitore in bilico sul marciapiede. Anche nel trimestre in esame “coperchio danneggiato” rappresenta la principale causa dei giudizi “non sufficienti”.

DIFFERENZIATA - decoro e funzionalità dei contenitori
Il trim. 2006
 Cause dei giudizi "non sufficienti"



Nel 46% dei casi è stato accertato che l'insufficiente decoro e funzionalità era attribuibile ai contenitori blu della raccolta multimateriale (blu) e per il 54% ai contenitori bianchi della carta.

4.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2004: circa 13.000 postazioni miste RSU + contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale (quota parte del totale di circa 24.000 postazioni per RSU)

DEFINIZIONE: Per “pulizia dell’area circostante la postazione di cassonetti misti” si intende la quantità di rifiuti a terra.

OBIETTIVO 2005/06: 85% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”¹

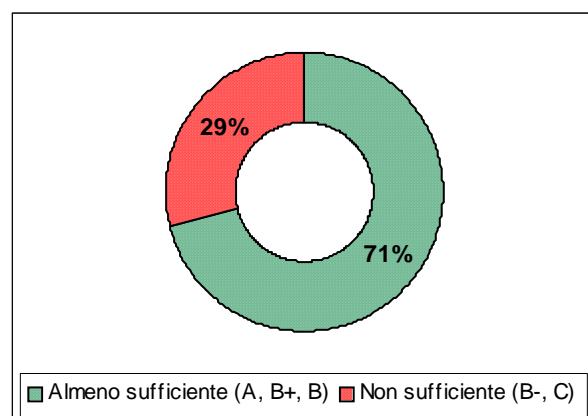
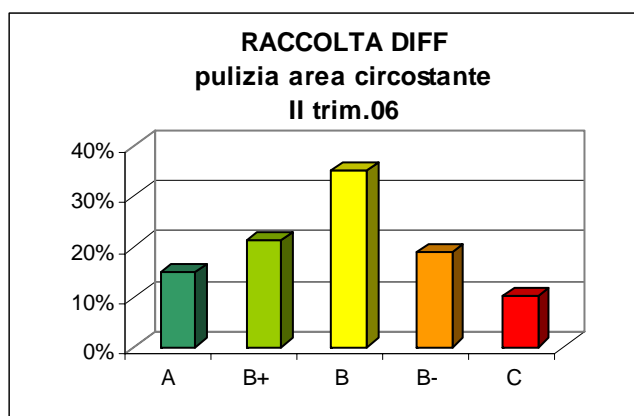
RACCOLTA DIFFERENZIATA

Pulizia area circostante contenitori

- **A. BUONO:** assenza di rifiuti a terra nell’area circostante il contenitore.
- **B. SUFFICIENTE:** la superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità di rifiuti a terra
- **C. INSUFFICIENTE:** superficie circostante sporca, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra

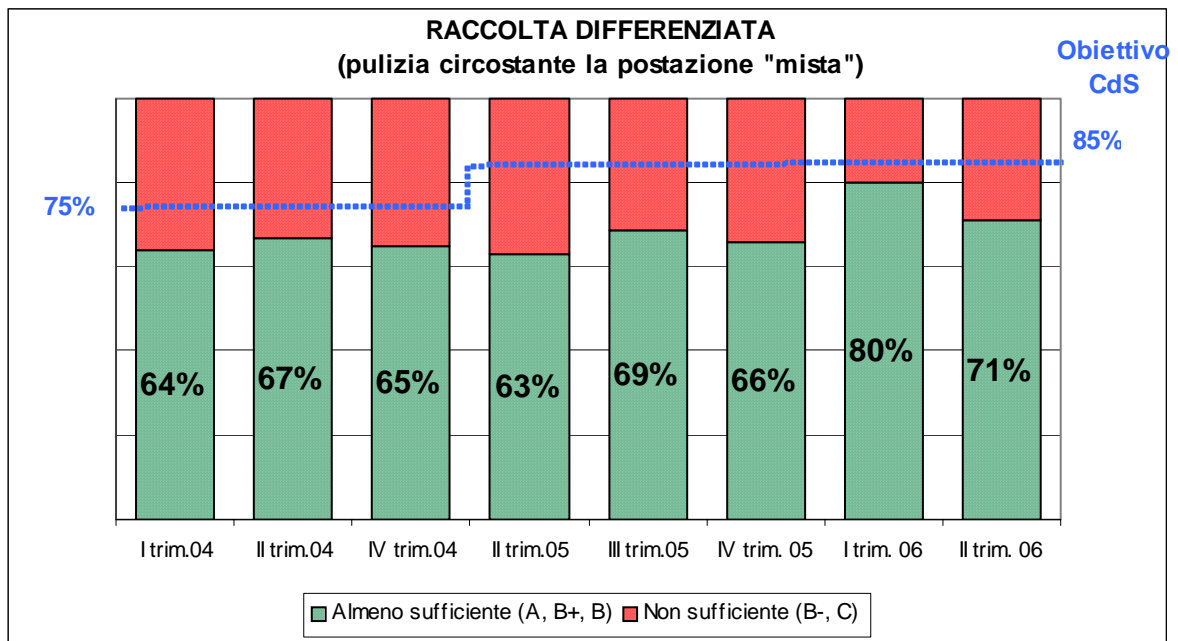


I risultati dell’attività di monitoraggio relativa alle sole postazioni “miste” (quota parte del totale delle 1172 campionate) sono sintetizzati nei grafici seguenti:



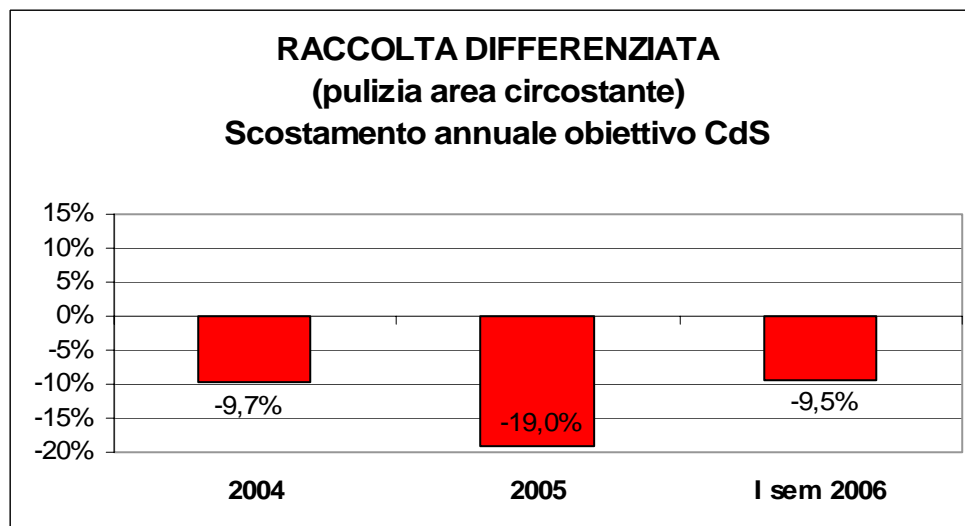
Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente: si evidenzia un leggero miglioramento rispetto ai valori del 2004/2005, con uno scostamento negativo del 14% rispetto al valore dell’obiettivo fissato dal Contratto di servizio (85%).

¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).



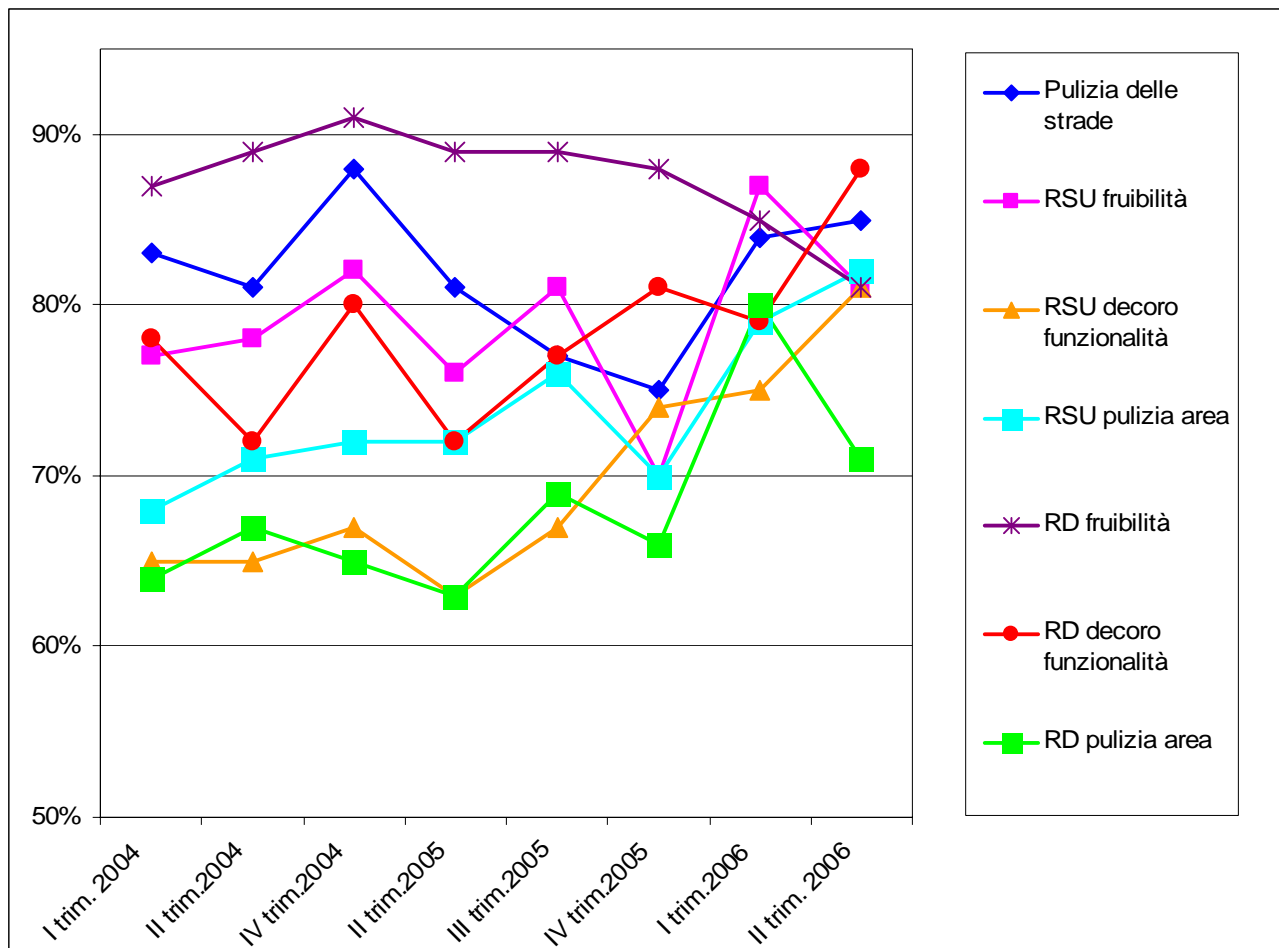
Anche questo trimestre il risultato relativo alla pulizia dell'area circostante le postazioni "miste" (ovvero quelle comprendenti cassonetti verdi, bianchi e blu) è peggiore (71%) rispetto a quello ottenuto per il totale delle postazioni esaminate (82%), pertanto le postazioni di soli cassonetti verdi presentano mediamente e costantemente una situazione di pulizia dell'area circostante migliore rispetto alle postazioni "miste".

Assumendo come risultato annuo la media dei valori semestrali, e confrontando tale valore con il rispettivo obiettivo annuale, vengono evidenziati nel seguente grafico i relativi scostamenti positivi (obiettivo superato) o negativi (obiettivo non raggiunto).



4.8 Andamento temporale

I risultati ottenuti nel corso dell'attività trimestrale di monitoraggio effettuata dall'Agenzia consentono di poter effettuare interessanti confronti intertemporali tra i dati trimestrali 2004-2005.



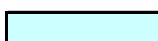

Come si evince dal grafico, l'andamento nel tempo degli indicatori di qualità relativi ai servizi esaminati registra situazioni diverse a seconda dello specifico parametro esaminato: infatti si registra un miglioramento più o meno consistente per tutti i parametri ad eccezione della "RD fruibilità", mentre "Pulizia delle strade" presenta un andamento altalenante e ma tendenzialmente costante. E' interessante altresì notare come il miglioramento sia avvenuto per quei parametri il cui valore iniziale era sotto l'80%, mentre il "non miglioramento" sia avvenuto per gli altri due indicatori con livello di partenza superiore all'80% (pur mantenendosi tendenzialmente ancora al di sopra di tale valore).

5. Riepilogo per Municipi

Sulla base dei dati rilevati nel corso dei primi due trimestri del 2006, è stato possibile effettuare un'analisi di dettaglio semestrale sugli indicatori oggetto nel monitoraggio per ciascuno dei 19 Municipi del Comune di Roma, i cui risultati sono riportati nella tabella che segue.

Tabella 2 – Monitoraggio Igiene Urbana – Giudizio “almeno sufficiente” (A, B+, B) – I sem. 2006

Municipio	IGIENE	RSU			DIFFERENZIATA		
	Pulizia e decoro delle strade	Fruibilità	Decoro e funzionalità	Pulizia area circostante	Fruibilità	Decoro e funzionalità	Pulizia area circostante
1	92%	74%	83%	84%	89%	100%	89%
2	85%	76%	84%	77%	78%	92%	72%
3	91%	89%	84%	83%	85%	79%	70%
4	84%	86%	86%	77%	82%	75%	79%
5	88%	86%	82%	83%	81%	83%	84%
6	83%	83%	75%	87%	77%	74%	78%
7	84%	83%	75%	83%	90%	74%	85%
8	83%	74%	74%	77%	81%	89%	74%
9	88%	88%	82%	91%	86%	88%	88%
10	82%	88%	77%	84%	72%	79%	86%
11	79%	91%	76%	81%	89%	85%	79%
12	84%	86%	66%	82%	80%	81%	84%
13	91%	84%	74%	80%	96%	91%	84%
15	80%	87%	84%	80%	83%	79%	67%
16	85%	77%	74%	80%	79%	73%	72%
17	90%	83%	76%	86%	71%	74%	93%
18	75%	77%	79%	70%	80%	93%	66%
19	75%	82%	85%	75%	88%	86%	72%
20	89%	70%	88%	77%	93%	93%	71%
Media	85%	84%	78%	81%	83%	84%	76%
CdS 2006	90%	86%	80%	85%	90%	85%	85%

	risultato almeno pari al CdS 2006
	risultato inferiore almeno del 10% al CdS 2006

Media: Valore medio del semestre su Roma
CdS 2006: Obiettivo 2006 Contratto di servizio

Nota: Per l'indicatore “Pulizia e decoro delle strade” il confronto con l'obiettivo 2006 è fatto a solo titolo qualitativo.

In questo semestre lo standard è stato raggiunto o superato a livello di Municipio per 41 volte, mentre si è registrato per 25 volte un valore inferiore almeno del 10% al Contratto di servizio 2006.

L'indicatore il cui standard è stato maggiormente conseguito è quello relativo al decoro e funzionalità sia degli RSU che della differenziata (9 Municipi su 19).

Di contro l'indicatore che ha registrato per il maggior numero di volte un risultato inferiore almeno del 10% al Contratto di servizio è stato quello relativo alla pulizia area circostante la raccolta differenziata (8 Municipi su 19).

I Municipi 4, 5, 9 e 13 non hanno registrato valori inferiori almeno del 10% al Contratto di servizio, mentre il Municipio 16 non ha registrato valori degli indicatori almeno pari al Contratto di servizio.

Bernardo Pizzetti

Presidente

Federico Colosi

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002*

Agenzia