

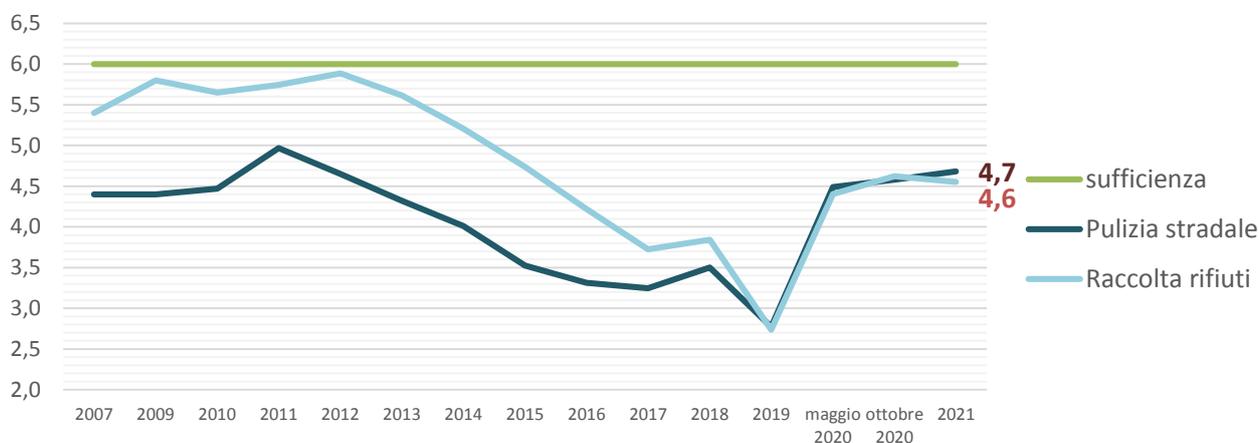
4.1 Igiene urbana

Il servizio di igiene urbana è uno dei più critici per la Capitale, ritenuto insoddisfacente da una larga maggioranza di romani. I problemi originano in molti casi da una carenza impiantistica che si ripercuote negativamente sulla raccolta in città e anche sulla pulizia delle strade. Nel degrado, proliferano poi comportamenti scorretti da parte di alcuni cittadini, esasperati, demotivati o semplicemente incivili. Gli esiti delle precedenti indagini condotte dall’Agenzia nel corso del 2021 esprimono la richiesta di una maggiore frequenza degli interventi di raccolta e di pulizia, ma anche la percezione dell’importanza degli investimenti in impiantistica moderna e in forme innovative di raccolta, porta a porta e non. Fra le richieste “parallele” emerge una maggiore cura del verde e delle aiuole, della pavimentazione dei marciapiedi e l’esecuzione di più controlli per scongiurare comportamenti illeciti che aggravano la situazione.

L’andamento del voto medio per i servizi di igiene urbana, espresso nell’ambito delle diverse edizioni dell’Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, conferma il servizio nell’area critica (Figura 23). Il gradimento per la pulizia delle strade e la raccolta dei rifiuti aveva toccato un minimo assoluto nel 2019 (rispettivamente 2,8 e 2,7) dopo un periodo di continua e rapida diminuzione innescato dal taglio delle risorse per la pulizia (dirottate dal 2011 sulla raccolta) e dalla chiusura della discarica di Malagrotta nel 2013, cui non è seguita la realizzazione di un’impiantistica alternativa. Il voto 2021 – ancora lontano dalla sufficienza nonostante per entrambi i servizi aumenti di quasi 2 punti rispetto al 2019 – sostanzialmente conferma i livelli del 2020, quando il servizio aveva beneficiato di un uso meno intenso della città, conseguente alla gestione dell’emergenza sanitaria.

Nel seguito di questo paragrafo di approfondimento dedicato all’igiene urbana, la percezione espressa in termini generali dai cittadini nel corso delle varie edizioni dell’Indagine sulla qualità della vita a Roma verrà posta a confronto da un lato con gli esiti dettagliati dell’Indagine semestrale di qualità percepita e dall’altro con i principali risultati del monitoraggio permanente della qualità erogata (entrambe attività previste nel contratto di servizio di igiene urbana, svolte a cura dell’ACoS a partire dal 2017). Saranno inoltre analizzati per macro-voci e in dettaglio la tipologia e l’andamento nel tempo dei reclami e delle segnalazioni inviati ad Ama dagli utenti.

Figura 23 Andamento dei voti medi per i servizi di igiene urbana (2007/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



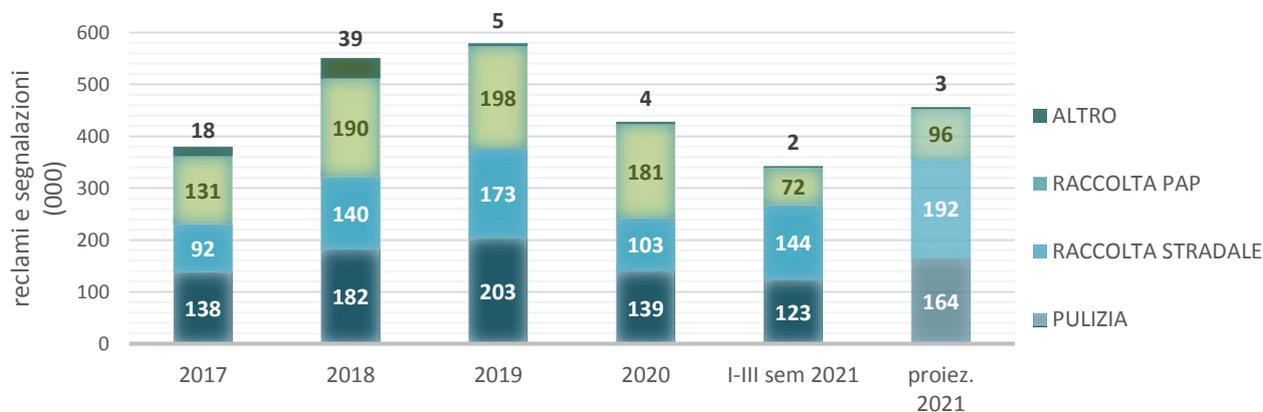
Andamento dei reclami e livello di soddisfazione dei romani per l'igiene urbana

La criticità del servizio di igiene urbana emerge dal notevole volume di reclami e segnalazioni inviati ad Ama dagli utenti. Nonostante il miglioramento che contraddistingue l'anno pandemico, complice anche la riduzione dell'attività in città, Ama nel 2020 ha ricevuto più di 400mila reclami e segnalazioni (Figura 24) e le proiezioni per il 2021 (basate sui primi tre trimestri) mostrano una nuova ripresa, sebbene non al livello del 2019, che anche sotto questo aspetto si conferma come l'*annus horribilis* del settore.

Nel 2020, i servizi che hanno beneficiato maggiormente delle chiusure sono quelli su strada (pulizia e raccolta stradale dei rifiuti), mentre la raccolta porta a porta ha registrato una riduzione di segnalazioni più contenuta; al contrario, nel 2021 è la raccolta stradale a mostrare attraverso i reclami una maggiore sofferenza.

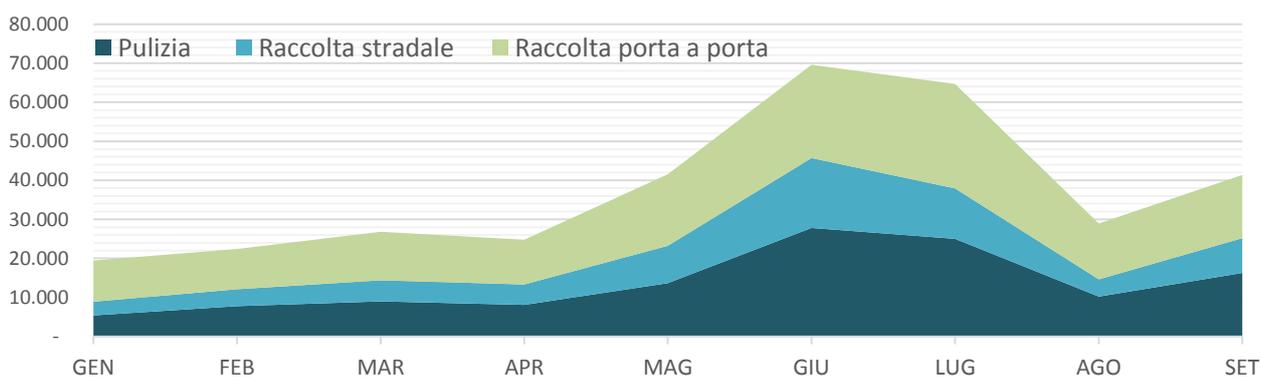
Esiste un'importante correlazione fra sbocchi impiantistici, qualità del servizio in città e andamento dei reclami. Si tenga conto che il 2019 si era aperto sulle ceneri dell'impianto di trattamento meccanico-biologico Salario, il cui incendio a dicembre 2018 ha improvvisamente dimezzato la capacità di trattamento dell'indifferenziato di proprietà di Ama, aggravando gli effetti dell'insufficienza impiantistica seguita alla chiusura della discarica di Malagrotta nel 2013. La Figura 25 descrive l'andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni nel corso del 2021. Mentre nei primi tre mesi dell'anno l'andamento era stato decisamente sotto la media degli anni precedenti, a partire da aprile le criticità sono andate aumentando su tutti i servizi, riflettendo le ripercussioni in città della chiusura a fine marzo della discarica di Roccasecca che riceveva i rifiuti della Capitale. Il picco toccato nei mesi estivi (in parte effetto di un andamento stagionale consolidato) è rientrato in agosto anche per effetto di nuovi accordi di smaltimento extraregionali.

Figura 24 Reclami e segnalazioni pervenuti ad Ama (2017/2021)



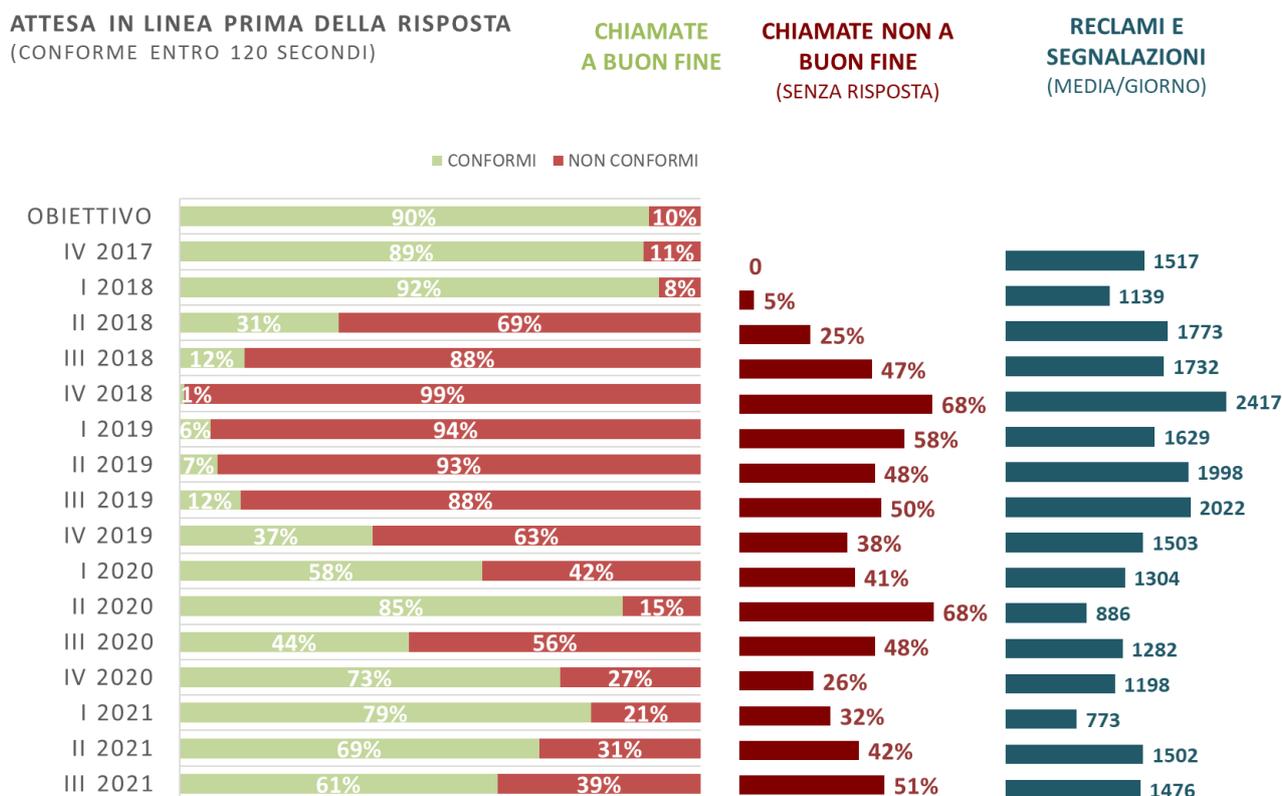
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 25 Andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni pervenute ad Ama (2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 26 Risultati dei monitoraggi sulla conformità dei tempi di risposta del call center Ama, Linea Verde, rapportati al numero medio di reclami e segnalazioni ricevuti al giorno (2017/2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RISULTATI DEL MONITORAGGIO PERMANENTE DELLA QUALITÀ EROGATA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA E DATI AMA, REPORT TRIMESTRALI SEGNALAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI.

La Figura 26 evidenzia l’andamento trimestrale del monitoraggio contrattuale dei tempi di risposta del call center Linea Verde Ama, mettendoli in relazione con il numero medio giornaliero dei reclami e delle segnalazioni. L’obiettivo contrattuale, che prevede almeno il 90% di chiamate con risposta entro 120 secondi, non è più stato rispettato a partire dal II trimestre 2018 ed ha raggiunto la massima criticità a cavallo fra il 2018 e il 2019, quando il numero medio di reclami e segnalazioni ha toccato/superato i 2.000 casi al giorno.

In seguito, il tendenziale miglioramento della performance del call center, avviato a partire dalla fine del 2019, ha toccato un apice nel I trimestre 2021, anche se la situazione è ancora lontana dall’obiettivo: una telefonata su tre è senza risposta, mentre tra quelle a buon fine si raggiunge solo un 80% di conformità (quindi complessivamente risulta conforme solo una metà dei tentativi di chiamata). In corrispondenza della problematica legata alla disponibilità impiantistica di fine marzo 2021, sotto la pressione dell’aumento dei reclami, si assiste però a un nuovo peggioramento dei risultati, con un progressivo aumento delle chiamate senza risposta e con una nuova diminuzione della percentuale di chiamate a buon fine conformi.

Considerata la gravità della situazione impiantistica della Capitale, anche alla luce delle ripercussioni sul servizio in città, di seguito vengono descritti il grado di autonomia per frazione e la destinazione dei rifiuti romani al primo semestre 2021, evidenziando le priorità nella realizzazione delle infrastrutture per la chiusura del ciclo dei rifiuti.

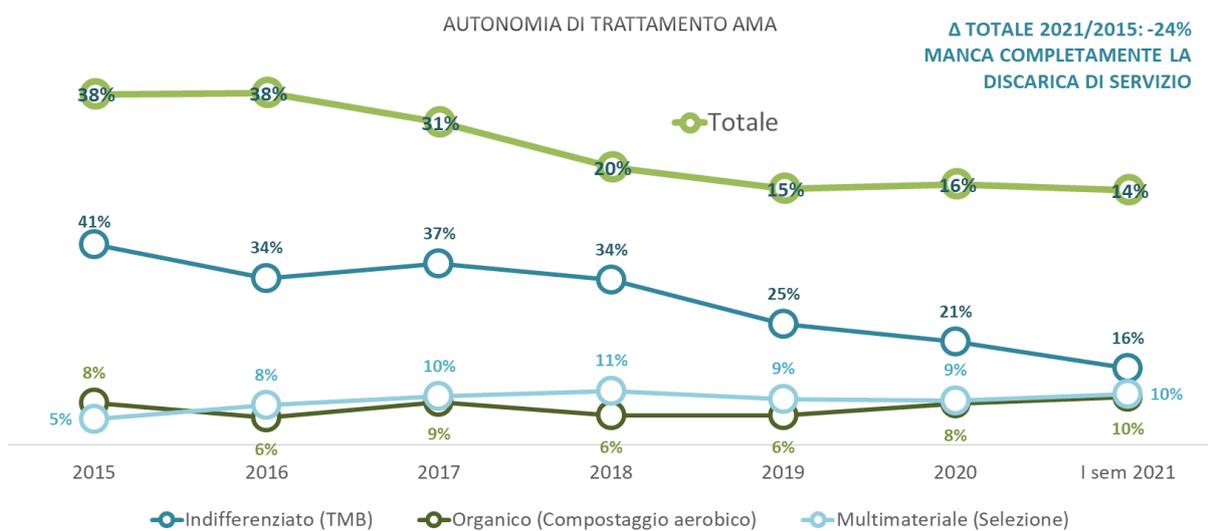


Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale

L'organizzazione del ciclo dei rifiuti romani può contare su un'autonomia di trattamento da parte di Ama che complessivamente nel 2021 raggiunge il 14%: nel primo semestre 2021 Ama ha trattato il 16% dell'indifferenziato, il 10% dell'organico e ha selezionato il 10% del multimateriale leggero (Figura 27). In mancanza di nuovi investimenti, l'obsolescenza e i danneggiamenti degli impianti esistenti hanno determinato negli ultimi 5 anni un crollo dell'autonomia di trattamento (una diminuzione del 24% rispetto al 38% del biennio 2015/16). Sebbene il ciclo dei rifiuti romani si chiuda prevalentemente nel Lazio, rimane l'importante eccezione delle frazioni organiche, che si aggiunge alla criticità della totale mancanza della discarica di servizio (Figura 28).

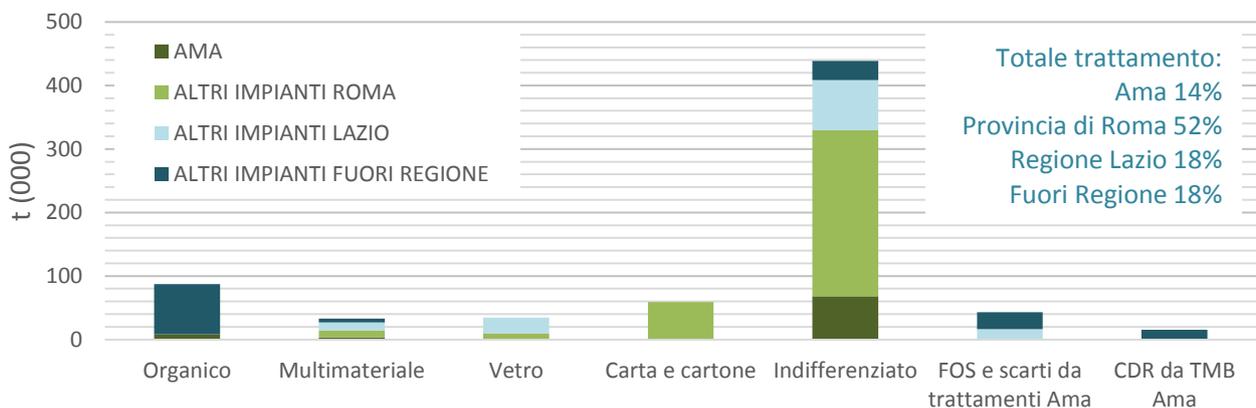
Sulla base di una convenzione stipulata con il Dipartimento di Ingegneria Ambientale dell'Università La Sapienza di Roma, ACoS ha più volte segnalato alla precedente amministrazione – sia attraverso documenti istituzionali, sia mediante comunicazioni dirette e richieste di confronto – la priorità relativa alla dotazione impiantistica della Capitale e l'opportunità di colmare il vuoto infrastrutturale con la scelta delle migliori tecnologie disponibili in termini di sostenibilità economica ed ambientale del ciclo dei rifiuti.

Figura 27 Recente andamento della capacità di trattamento Ama (2015/2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 28 Destinazione dei rifiuti a Roma e dei residui di trattamento Ama (I semestre 2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

BOX 1 Trattamento delle frazioni organiche: sostenibilità ambientale ed economica degli impianti di digestione anaerobica con produzione di biometano

In un'ottica di economia circolare, un sistema integrato di gestione dei rifiuti oltre al recupero di materia non può prescindere dal recupero energetico. Dal punto di vista ambientale, gli impianti di digestione anaerobica con l'upgrade per la produzione di biometano consentono:

- *la valorizzazione energetica delle frazioni organiche;*
- *la minimizzazione delle emissioni odorogene grazie al trattamento in reattore chiuso;*
- *la riduzione del 23% delle emissioni GHG (gas serra) rispetto al compostaggio aerobico;*
- *la riduzione dell'impatto ambientale complessivo in termini di Global Warming, energia non rinnovabile, impatto respiratorio ed ecotossicità terrestre.*

A livello economico, la competitività di tali impianti aumenta al crescere della taglia. I volumi della frazione organica prodotti nella Capitale garantiscono pertanto una gestione ottimale. Fra i vantaggi di questa tecnologia, si possono contare:

- *l'uso del biometano per autotrazione e/o come fonte di energia per altri usi;*
- *l'applicazione dei CIC (Certificati di Immissione in Consumo);*
- *la possibilità di produzione della CO₂ ottenuta dall'upgrade da biogas a biometano, da valorizzare per usi industriali o alimentari;*
- *il risparmio connesso al mancato trasporto fuori regione delle frazioni organiche (con un beneficio ambientale ulteriore in termini di riduzione della CO₂ equivalente connessa al trasferimento).*

Purtroppo su questi temi in precedenza non è stato possibile trovare un canale disponibile al confronto. Nonostante la frontiera tecnologica per il trattamento della frazione organica fosse rappresentata dalla digestione anaerobica con produzione di biometano (tecnologia peraltro efficacemente adottata negli impianti fuori regione che accolgono l'organico di Roma), il deficit di trattamento è stato fronteggiato prevedendo la realizzazione di due impianti di compostaggio aerobico, ignorando formalmente e nel merito le argomentazioni tecnico-scientifiche addotte dall'Agenzia (Box 1). Tale scelta tecnologica – oltre alla minore competitività sia sotto l'aspetto economico che sotto quello delle emissioni totali nell'ambiente – a livello di capacità prevista non sarebbe comunque in grado di colmare il fabbisogno impiantistico romano.

Il rifiuto politico e ideologico della precedente amministrazione nei confronti della discarica di servizio e/o di un termovalorizzatore per gli scarti ha inoltre portato la Regione Lazio a valutare l'ipotesi del commissariamento di Roma al fine di realizzare un'impiantistica in grado di garantire l'autosufficienza nella gestione dei rifiuti. Sulla base delle tempestive dichiarazioni della nuova amministrazione circa le intenzioni di realizzare al più presto due nuovi impianti di digestione anaerobica per le frazioni organiche e di individuare un sito per la localizzazione della necessaria discarica di servizio, l'iter di commissariamento è stato attualmente sospeso. A questo punto, considerata la solidità del progetto e tenuto conto dei tempi tecnici necessari, l'auspicio è che si passi al più presto all'avvio delle procedure per la realizzazione dei nuovi impianti.

Tenendo conto del condizionamento che la disponibilità effettiva degli sbocchi di trattamento comporta sulla possibilità di raccogliere i rifiuti e pulire la città, si può passare a esaminare le criticità indicate dagli utenti per quanto riguarda il servizio di raccolta dei rifiuti.

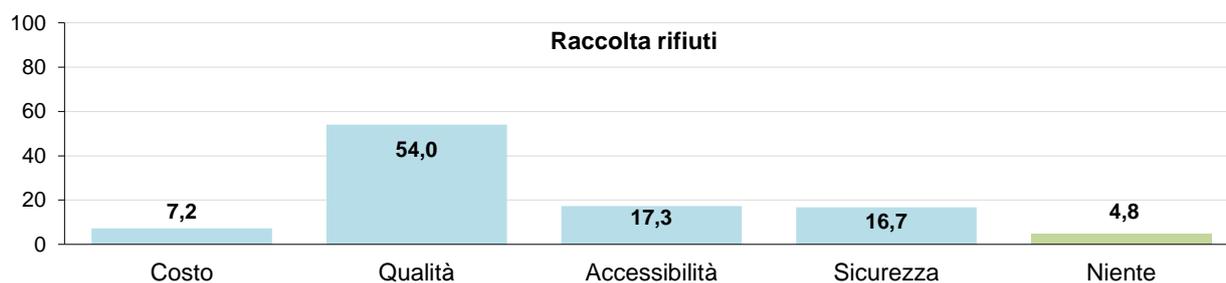


Conferimento e raccolta dei rifiuti

Interrogati su quale sia la principale criticità del servizio di raccolta dei rifiuti (Figura 29), gli intervistati dell'Indagine sulla qualità della vita 2021 hanno concentrato le risposte principalmente sulla qualità/efficacia del servizio (54%), che si esplica in termini di frequenza della raccolta, condizioni di decoro e funzionalità dei contenitori e dei cassonetti. Il secondo aspetto critico è l'accessibilità (17%), intendendo secondo i casi il calendario delle diverse tipologie di raccolta porta a porta o la distanza/localizzazione delle postazioni di cassonetti per la raccolta stradale. Rispetto alle edizioni passate in cui la qualità e l'accessibilità catalizzavano la quasi totalità delle risposte, nel 2021 aumenta significativamente l'indicazione della sicurezza igienico-sanitaria quale criticità principale (17%, poco sotto l'accessibilità), evidentemente sotto la pressione della frequenza e della permanenza dei cumuli di rifiuti intorno ai cassonetti.

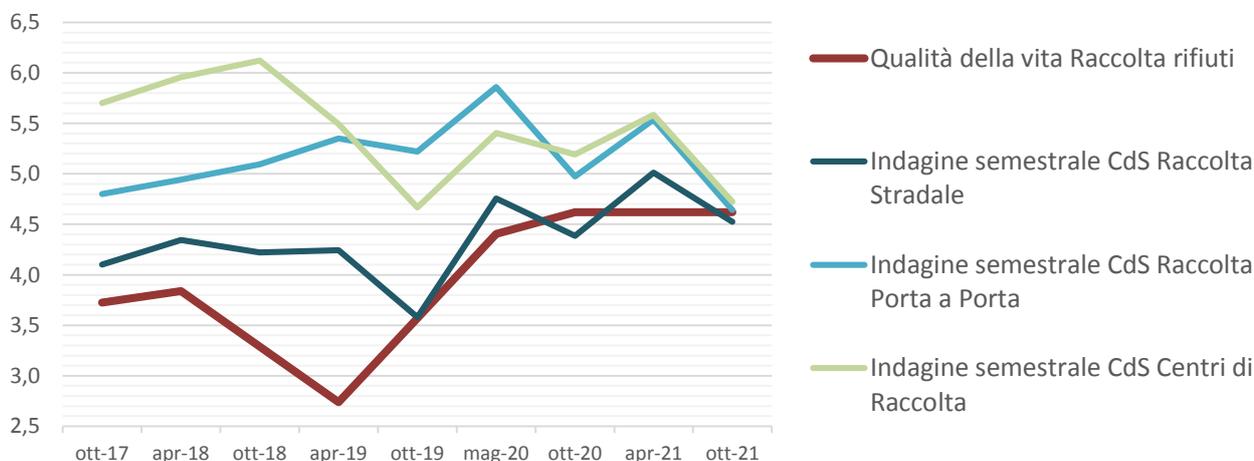
La Figura 30 mette in relazione il recente andamento del voto complessivo sul servizio di raccolta dei rifiuti espresso nell'Indagine annuale sulla qualità della vita (in rosso), con i voti di maggior dettaglio espressi dagli intervistati nell'ambito delle indagini semestrali di qualità percepita svolte dall'ACoS e previste dal contratto di servizio di igiene urbana. La periodicità più frequente della rilevazione prevista nel contratto evidenzia che il momento più critico del 2019 è stato in autunno, ma è il dettaglio ad essere interessante, soprattutto in quanto consente di differenziare il giudizio prevalente sulla raccolta: i più critici sono infatti i molti cittadini serviti da raccolta stradale (circa l'80% degli utenti domestici), mentre la valutazione del porta a porta e soprattutto dei Centri di raccolta è stata a lungo più generosa. Tuttavia, la rilevazione di ottobre 2021 vede una convergenza verso il basso di tutti i voti, che si incontrano poco sopra il 4,5.

Figura 29 Criticità espresse dagli utenti per il servizio di raccolta dei rifiuti (2021)



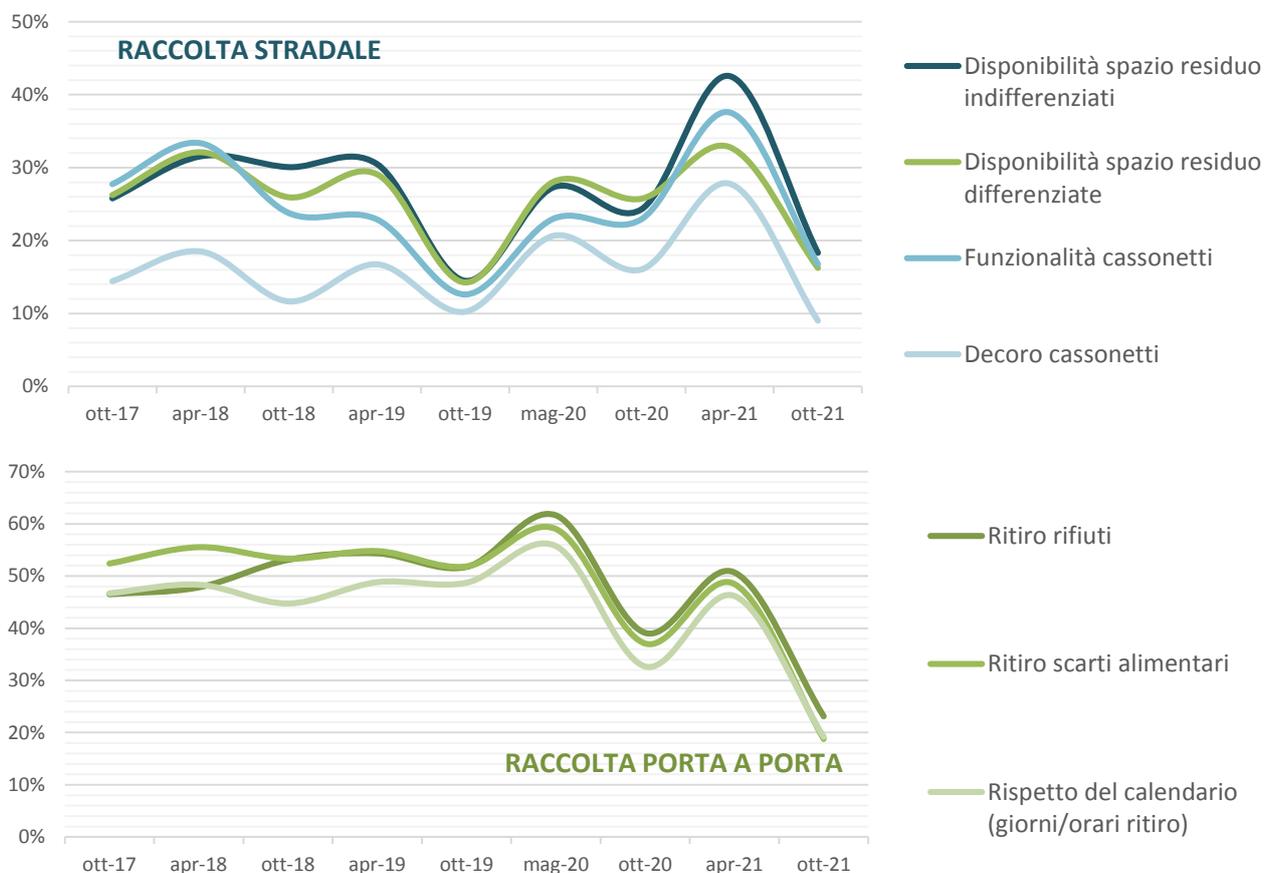
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Figura 30 Voto dei cittadini sui servizi di raccolta dei rifiuti a Roma (2017/2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA E INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Figura 31 Percentuale di utenti molto o abbastanza soddisfatti dei diversi aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti stradale e porta a porta (2017/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

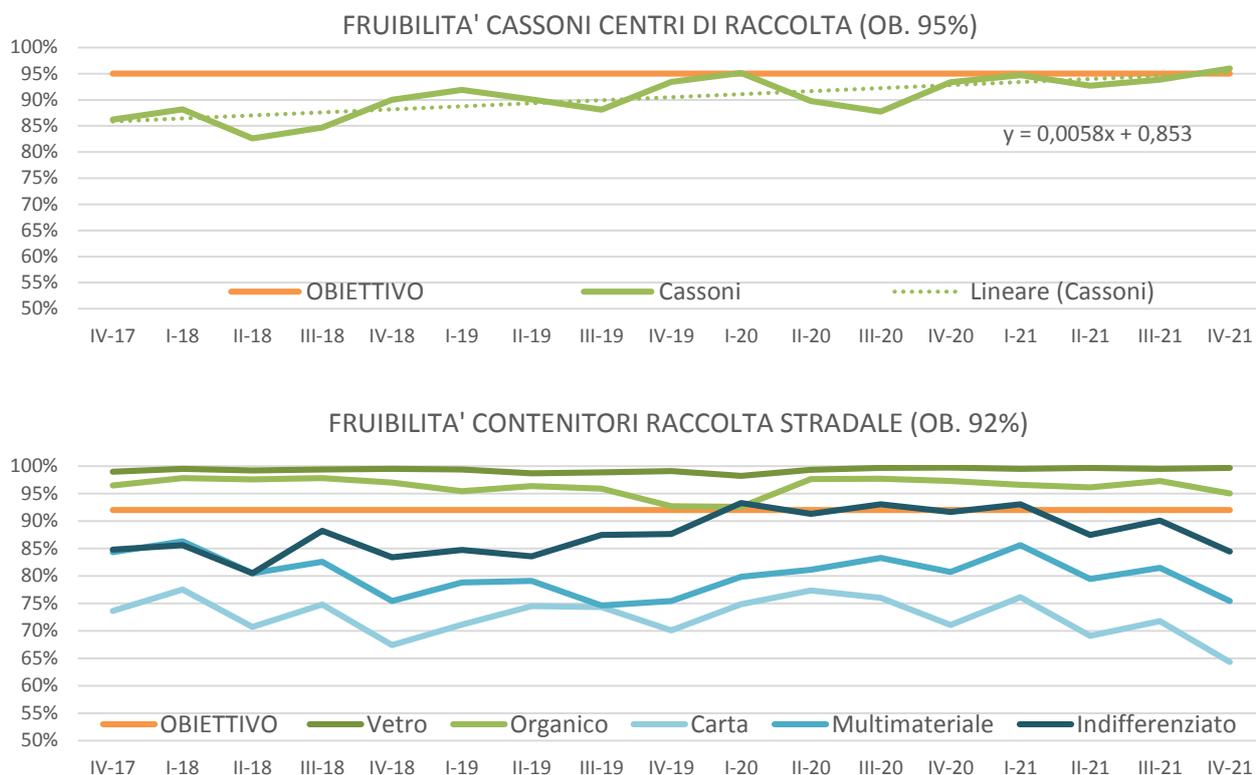
Nella Figura 31 sono rappresentate le percentuali di utenti soddisfatti dei diversi aspetti dei servizi di raccolta stradale e porta a porta, secondo le valutazioni espresse nelle diverse edizioni dell'Indagine semestrale di qualità percepita prevista nel contratto di servizio. La prima osservazione è che, anche entrando nello specifico dei singoli aspetti del servizio, le percentuali di utenti soddisfatti del porta a porta sono state più alte di quelle degli utenti serviti con raccolta stradale fino alla rilevazione di ottobre 2021, quando sono scese allo stesso livello, evidenziando il progressivo insorgere di una problematicità nei confronti della frequenza di ritiro e soprattutto del rispetto del calendario di raccolta. Per quanto riguarda la raccolta stradale, i risultati mettono in luce innanzi tutto che gli utenti soddisfatti sono sempre stati in minoranza; fra i vari aspetti, il decoro dei cassonetti è quello meno soddisfacente, mentre il più soddisfacente è lo spazio disponibile per gettare i rifiuti nei cassonetti indifferenziati.

Su questo tema vale la pena di soffermarsi, in quanto la dotazione, la volumetria e la frequenza di svuotamento dei cassonetti indifferenziati indicati nel contratto di servizio (basati sulla programmazione del 2018) sono tali che la volumetria complessiva potenziale di rifiuti indifferenziati raccolti sia superiore alla somma di tutte le volumetrie delle raccolte differenziate; e in effetti la fruibilità dell'indifferenziato è valutata meglio di quella delle raccolte differenziate.

Si può obiettare che questa organizzazione non sembra incentivare l'incremento della differenziata. D'altra parte, sul campo si riscontra che non tutte le frazioni presentano analoghi tempi di riempimento dei cassonetti e che non tutte le raccolte differenziate sono in sofferenza.



Figura 32 Percentuale di fruibilità delle raccolte stradali e dei cassoni nei Centri di raccolta (2018/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Una panoramica sulla fruibilità delle diverse frazioni raccolte è data piuttosto fedelmente dagli esiti del monitoraggio permanente del servizio di igiene urbana, che ogni trimestre interessa circa 2 mila postazioni di raccolta stradale e quasi 10 mila fra cassonetti stradali e campane (Figura 32). Il monitoraggio della fruibilità, definita come la disponibilità di spazio residuo per gettare rifiuti nei cassonetti stradali o nei cassoni dei Centri di raccolta, evidenzia un problema ricorrente circoscritto alle raccolte stradali della carta e del multimateriale leggero, nettamente sotto obiettivo (nel IV trimestre 2021 rispettivamente intorno al 65% e al 75% a fronte di un obiettivo del 92%), mentre la raccolta dell'indifferenziato peggiora proprio nel IV trimestre (85%) dopo aver centrato l'obiettivo per quasi due anni e le raccolte del vetro e dell'organico risultano da sempre totalmente o quasi totalmente fruibili. I cassoni dei Centri di raccolta, invece, proprio nel IV trimestre superano l'obiettivo di fruibilità (95%), seguendo un tendenziale miglioramento nel tempo.

Figura 33 Reclami e segnalazioni pervenute ad Ama sui cassonetti stradali (2019/2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Un tendenziale miglioramento della situazione della fruibilità dei cassonetti è testimoniato anche dall'andamento nel tempo dei reclami e delle segnalazioni per cassonetti pieni, che hanno toccato un massimo nel 2019 (quasi 150 mila segnalazioni), per poi scendere a 80 mila nel 2020 e a poco più di 70 mila nel 2021, secondo una proiezione riferita all'intero anno basata sull'osservazione dei reclami dei primi tre trimestri (Figura 33).

Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare

Dal 2012 al 2015 la raccolta differenziata a Roma è passata dal 26% al 41%, beneficiando dell'estensione della raccolta domestica porta a porta (PAP) dal 6% al 29% dei cittadini e della raccolta differenziata a 5 frazioni (separando il vetro monomateriale e aggiungendo l'organico alle raccolte della carta, del multimateriale leggero plastica/metallo e dell'indifferenziato). La Figura 34 mostra che, in assenza di ulteriori interventi significativi, dopo il 2015 la percentuale di differenziata è cresciuta sempre meno rapidamente, con un incremento medio annuo dello 0,8% che l'ha portata al 46% nel primo semestre 2021.

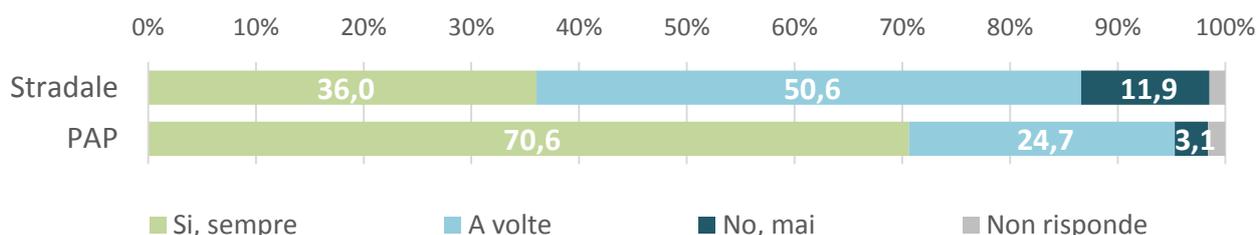
Fra le domande poste nell'ambito dell'indagine semestrale di qualità percepita prevista nel contratto di servizio, agli intervistati viene chiesto se in casa viene fatta la raccolta differenziata (Figura 35). In generale nelle passate edizioni le risposte avevano evidenziato una percentuale che non fa regolarmente la differenziata variabile fra il 12% e il 18%, con un'incidenza maggiore per gli utenti serviti da raccolta stradale (Figura 36). Nell'ottobre 2021 questa percentuale è salita enormemente, con un'incidenza complessiva superiore al 60% per gli utenti serviti da raccolta stradale e pari al 28% per quelli serviti porta a porta. Naturalmente la maggioranza di questi intervistati dichiara che la differenziata viene fatta "a volte", ma è innegabile che questo risultato manifesti la presenza di margini di miglioramento ampi sia per quanto riguarda la quantità che la qualità della raccolta differenziata. D'altra parte il forte peggioramento del quadro rispetto alle edizioni precedenti evidenzia un generalizzato scoraggiamento, quale probabile risolto delle condizioni spesso indecorose delle postazioni di raccolta stradale o del mancato rispetto dei calendari di raccolta porta a porta.

Figura 34 Andamento della percentuale di raccolta differenziata a Roma (2015/2021)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

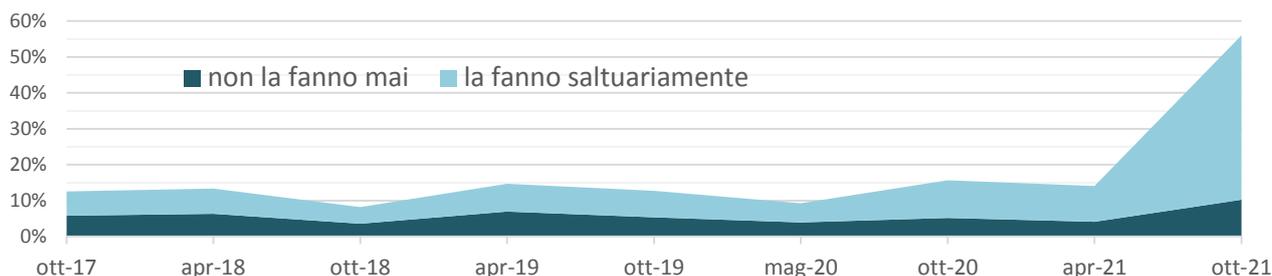
Figura 35 A casa sua viene fatta la raccolta differenziata? (ottobre 2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCIPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

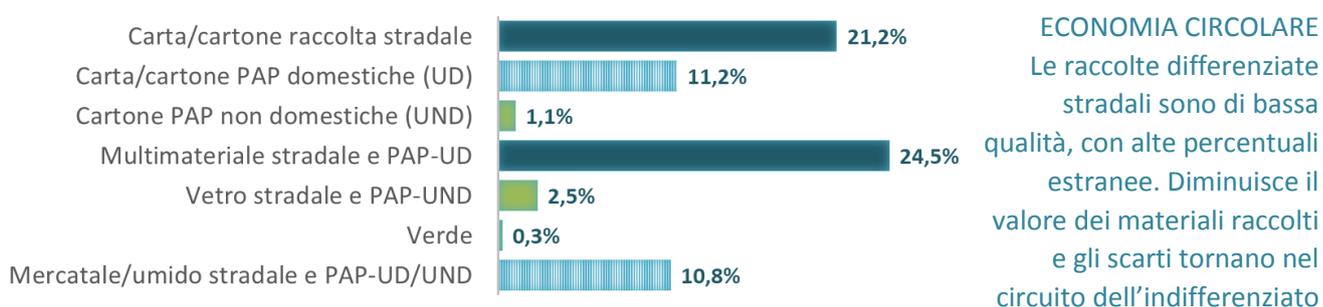


Figura 36 Percentuale di intervistati che dichiarano di non fare regolarmente la raccolta differenziata (2017/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Figura 37 Frazione estranea (scarti) per tipologia di raccolta differenziata a Roma (I sem. 2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DELL'[ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

È quindi importante dare un segnale forte di cambiamento, che rinnovi la fiducia nel sistema di gestione dei rifiuti e che valorizzi in modo tangibile agli occhi della popolazione romana gli sforzi compiuti per una differenziazione di buona qualità in ambito domestico e non domestico. Oltre alle considerazioni quantitative, bisogna infatti anche valutare che la raccolta stradale a Roma produce frazioni estranee e scarti importanti che riducono il valore e la possibilità di riciclo delle differenziate, compromettendone l'efficacia ai fini dell'economia circolare (Figura 37). La raccolta porta a porta è ferma al 33% dal 2016; se è ragionevole argomentare che tale sistema presenta difficoltà di applicazione in relazione alle differenti caratterizzazioni urbanistiche ed abitative della città, ciò non toglie che possano essere adottate altre forme incentivanti di raccolta, connesse a diverse possibilità di tariffazione puntuale, come ad esempio il ricorso a cassonetti intelligenti (Box 2). In questo senso, la recente sostituzione dei vecchi cassonetti con altri contenitori di tipo tradizionale (salvo il cambio di colore come da normative europee), può essere purtroppo considerata un'occasione persa per accelerare il passaggio a forme di raccolta innovative.

BOX 2 **Sostenibilità del ciclo dei rifiuti ed efficacia dell'economia circolare**
Progettualità, autonomia impiantistica all'avanguardia e collaborazione dei cittadini

La sostenibilità del ciclo dei rifiuti deve essere progettata come un unicum in modo organico e coerente, dall'organizzazione della raccolta, alla dotazione impiantistica di trattamento, riciclo, recupero e smaltimento. Affinché la circolarità sia efficace, non si può prescindere da:

- autonomia impiantistica per garantire gli sbocchi necessari alla raccolta in città;
- tecnologie di trattamento all'avanguardia, che minimizzino gli impatti ambientali;
- organizzazione incentivante della raccolta per la qualità e la quantità della differenziata;
- collaborazione dei cittadini, da motivare attraverso risultati tangibili e comunicazione, ma anche attraverso incentivi, controlli e sanzioni per chi non rispetta le regole.

Pulizia della città

La Figura 38 mostra che, anche per la pulizia della città come per la raccolta rifiuti, la maggioranza degli intervistati nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita 2021 ha indicato nella qualità/efficacia la principale criticità del servizio (57%), intendendo sia la frequenza degli interventi di spazzamento e lavaggio, sia il risultato visibile sulle strade in termini di livello di pulizia. Seguono la scarsa accessibilità (dotazione e fruibilità dei cestini stradali, 17%) e la sicurezza in termini di rischi igienico-sanitari (16%). Sulla base delle indicazioni espresse dai cittadini nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita 2021, il Box 3 esplicita quindi la percezione delle principali criticità relative ai servizi di pulizia e raccolta dei rifiuti.

Figura 38 Criticità espresse dagli utenti per il servizio di pulizia delle strade (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

BOX 3 Le criticità dei servizi di igiene urbana secondo i romani

Nel complesso, per il servizio di igiene urbana, i cittadini denunciano:

- *un livello insufficiente di interventi di servizio (che sia frequenza della raccolta o della pulizia);*
- *risultati sul campo non soddisfacenti;*
- *una dotazione/fruibilità insufficiente dei contenitori e dei cestini stradali;*
- *preoccupazione per rischi di natura igienico-sanitaria.*

Queste le ampie criticità di un settore che è ritenuto il meno soddisfacente della Capitale e che pertanto deve continuare a essere oggetto di particolare attenzione per migliorare la risposta nei confronti delle aspettative della popolazione.

Sembra quindi improrogabile l'adeguamento dell'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti, indispensabile per garantire gli sbocchi necessari a una regolare attività di raccolta dei rifiuti e di pulizia della città, aspetti che incidono fortemente sulla qualità della vita e della fruizione di Roma da parte di residenti, pendolari e turisti.

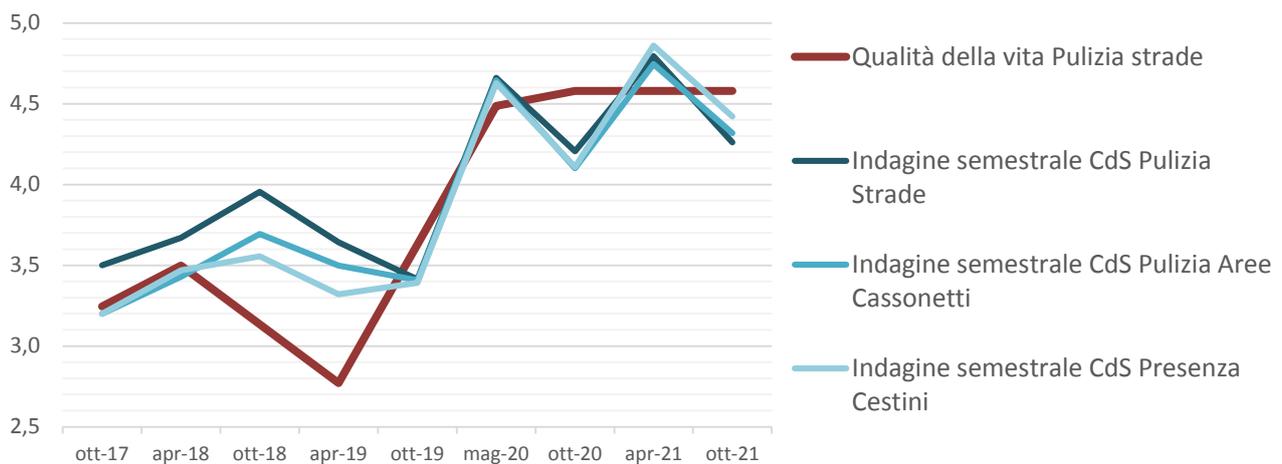
Di seguito, i temi di dettaglio legati alla pulizia (pulizia strade e aree cassonetti, dotazione e fruibilità dei cestini stradali) saranno approfonditi attraverso l'esito delle indagini semestrali di qualità percepita previste dal contratto di servizio, i risultati del monitoraggio permanente della qualità erogata e l'analisi di alcuni dettagli dei reclami pervenuti ad Ama.

Pulizia delle strade e delle aree cassonetti

La Figura 39 mette in relazione il voto complessivo sulla pulizia delle strade espresso nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita (in rosso) con i voti espressi nell'indagine semestrale rispettivamente per la pulizia delle strade, per la pulizia delle aree cassonetti e per la dotazione di cestini nel periodo 2017/2021.



Figura 39 Voto dei cittadini sui servizi di pulizia a Roma (2017/2021)

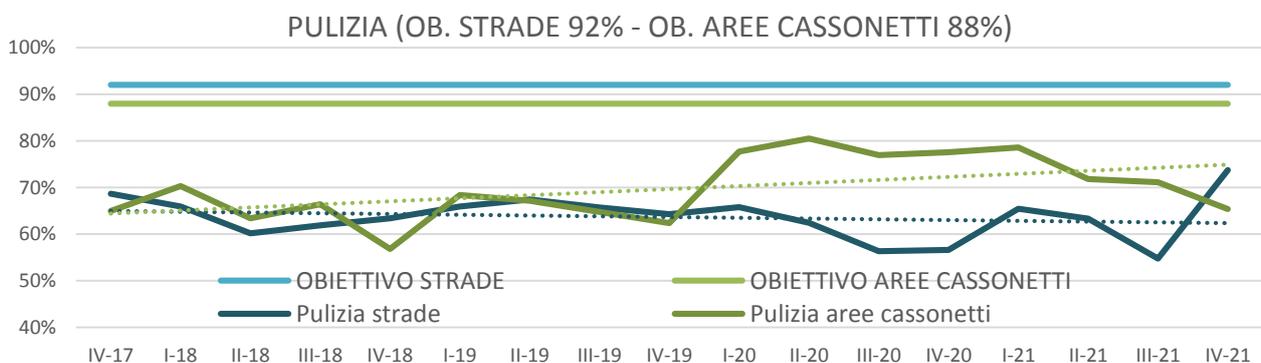


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA E INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Nelle prime quattro edizioni dell'indagine semestrale la pulizia delle strade era valutata meno negativamente della pulizia delle aree cassonetti e della disponibilità di cestini, ma nell'autunno 2019 i voti di tutti i servizi sono andati a convergere al di sotto del 3,5. In seguito, a partire dal 2020, i voti sono risaliti di circa due punti; il dettaglio semestrale evidenzia valutazioni più generose nelle rilevazioni primaverili, intervallate da flessioni di circa mezzo punto nelle rilevazioni autunnali, con un andamento dei diversi servizi che rimane strettamente correlato. Rispetto al 2019, la tendenza registra un miglioramento, anche se i voti sono ancora lontani dalla sufficienza.

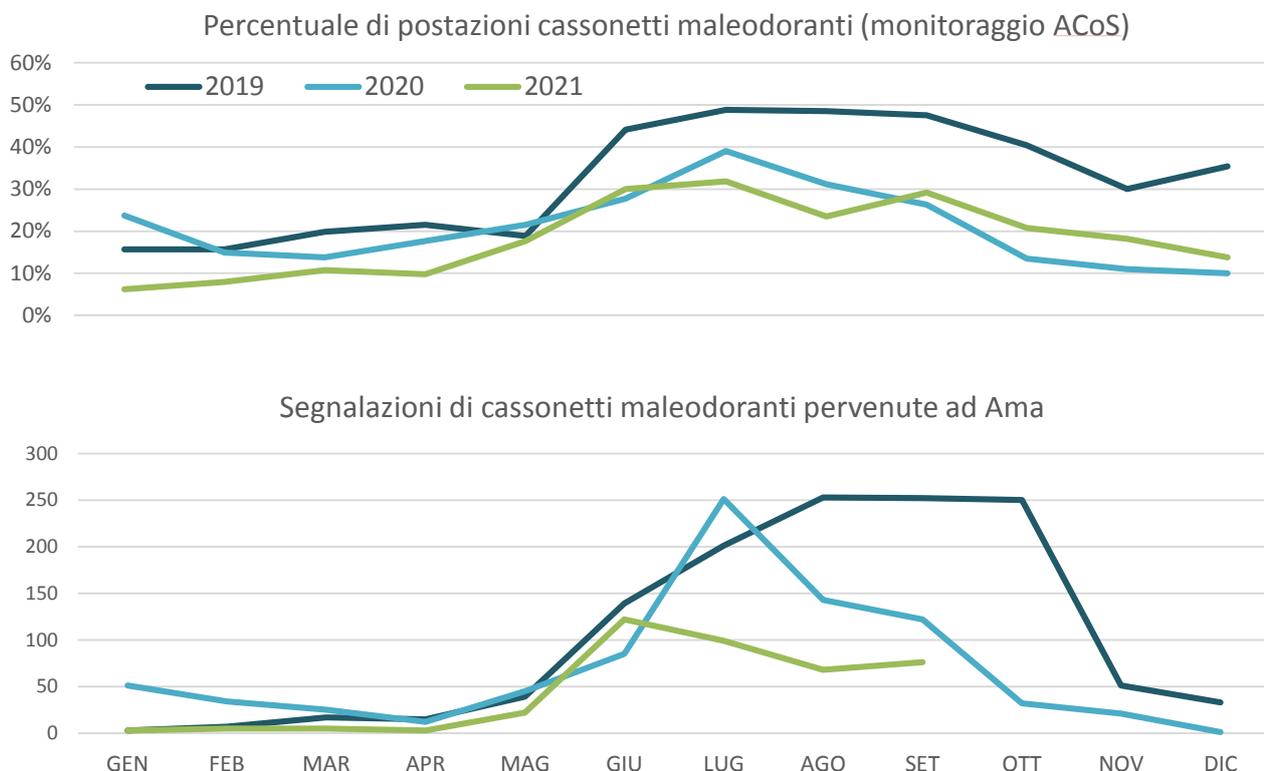
I risultati del monitoraggio permanente della qualità erogata per la pulizia delle strade e delle aree cassonetti (basati rispettivamente su oltre 2.200 e su circa 2 mila rilevazioni a trimestre) evidenziano in effetti una situazione molto lontana dagli obiettivi contrattuali (Figura 40). Andando a distinguere i due indicatori, si riscontra un andamento correlato fino alla fine del 2019. Da quel momento in poi, però, gli andamenti divergono. La pulizia delle strade ha continuato ad oscillare intorno al 60% di rilevazioni almeno sufficienti (obiettivo 92%), seguendo una tendenza negativa di periodo. Al contrario, le condizioni di pulizia delle aree cassonetti vanno rapidamente migliorando fin dai primi mesi del 2020, prima ancora delle chiusure dovute all'emergenza sanitaria. Per tutto il corso dell'anno e fino al primo trimestre 2021, la percentuale di aree cassonetti valutata almeno sufficiente è rimasta vicino all'80% (a fronte di un obiettivo contrattuale dell'88%), disegnando una linea di tendenza positiva, nonostante la flessione registrata nel corso del 2021.

Figura 40 Percentuale almeno sufficiente di rilevazioni della pulizia delle strade e delle aree cassonetti (2017/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Figura 41 Andamento mensile delle postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore: monitoraggio ACoS e segnalazioni pervenute ad Ama (2019/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA E SU ESITI DEL MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Come argomentato in precedenza, l'indisponibilità degli impianti di smaltimento che si è verificata alla fine di marzo 2021 ha infatti aggravato una situazione già complessa a causa dell'elevata dipendenza da terzi della chiusura del ciclo dei rifiuti romani. Ciò ha indirettamente comportato un nuovo peggioramento nei riscontri dei due indicatori di pulizia delle strade e delle aree di raccolta, determinando un calo continuo che si è protratto fino alla fine dell'anno per le aree cassonetti, mentre la pulizia delle strade è migliorata di nuovo repentinamente nel IV trimestre 2021, ad esito dell'intervento straordinario di pulizia attuato nel periodo.

Da tenere inoltre presente che a partire dalla fine del 2020 le attività di diserbo sono state sottratte dal perimetro dell'affidamento del servizio di igiene urbana, comportando una discontinuità nella valutazione della pulizia delle strade, per cui dal gennaio 2021 le erbacce non fanno più parte degli elementi che influiscono sulla valutazione del servizio, sebbene rimangano rilevanti nello sguardo dei cittadini e influiscano sulla rimozione dei piccoli rifiuti stradali. Il servizio di diserbo sarà gestito dai municipi attraverso interventi esternalizzati in base a bandi di gara già pubblicati, ma non ancora aggiudicati, con una base d'asta potenziata rispetto al corrispettivo che veniva riconosciuto ad Ama ed in linea con analoghi bandi per il diserbo a Milano.

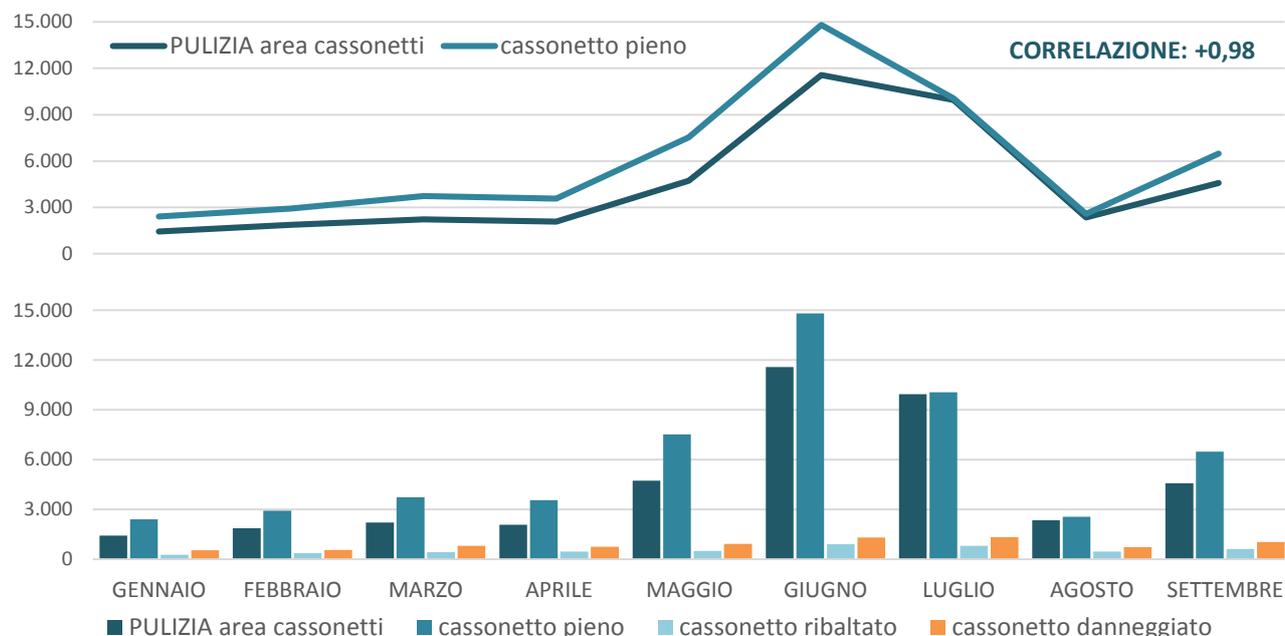
Per quanto riguarda la pulizia delle aree cassonetti, il tendenziale miglioramento non ha eliminato del tutto il problema delle postazioni invase da cumuli di rifiuti, aspetto che è ritenuto uno dei più critici del servizio e che compare su media, blog e social come emblema del degrado di Roma. Tuttavia, sia il monitoraggio sul campo, sia l'andamento dei reclami testimoniano un miglioramento anche in relazione ai cattivi odori che spesso caratterizzano le postazioni di raccolta. La Figura 41 mostra l'andamento mensile della percentuale di postazioni che emanano cattivo odore rilevate dall'Agenzia a partire dal 2019 e dei reclami pervenuti ad Ama.



In entrambi i casi, al netto dell'andamento stagionale che penalizza i mesi caldi, il 2019 ha toccato livelli massimi negativi, cui sono seguiti progressivi miglioramenti sia nel 2020 che nel 2021. Il picco di cattivi odori è stato raggiunto nell'estate 2019 (luglio e agosto, con il 49% di postazioni maleodoranti, settembre 48%), ma in seguito la situazione è migliorata, sia nello stesso 2019 per effetto della stagione fredda, sia più in generale, come emerge dal confronto mensile, che evidenzia una progressiva riduzione delle situazioni critiche. Da questo punto di vista, il III trimestre 2021 (con una media del 28% di postazioni maleodoranti) ottiene il miglior risultato estivo dall'inizio delle rilevazioni, risultato confortato anche dal volume particolarmente basso di reclami e segnalazioni sul tema.

Analizzando i reclami ricevuti da Ama in relazione alla raccolta stradale dei rifiuti (Figura 42), emerge una correlazione quasi perfetta fra il numero di richieste di pulizia delle aree cassonetti e il numero di segnalazioni di cassonetti pieni, che rappresentano quasi l'80% del totale delle richieste relative ai contenitori della raccolta stradale. Ciò non toglie che un 12% riguardi la segnalazione di cassonetti danneggiati, casistica che comporta almeno in parte una responsabilità degli utenti: nei primi tre trimestri del 2021 si parla di oltre 8 mila segnalazioni (Figura 43).

Figura 42 Andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni pervenute ad Ama in relazione alla pulizia delle aree di raccolta stradale dei rifiuti e allo stato dei cassonetti (2021)



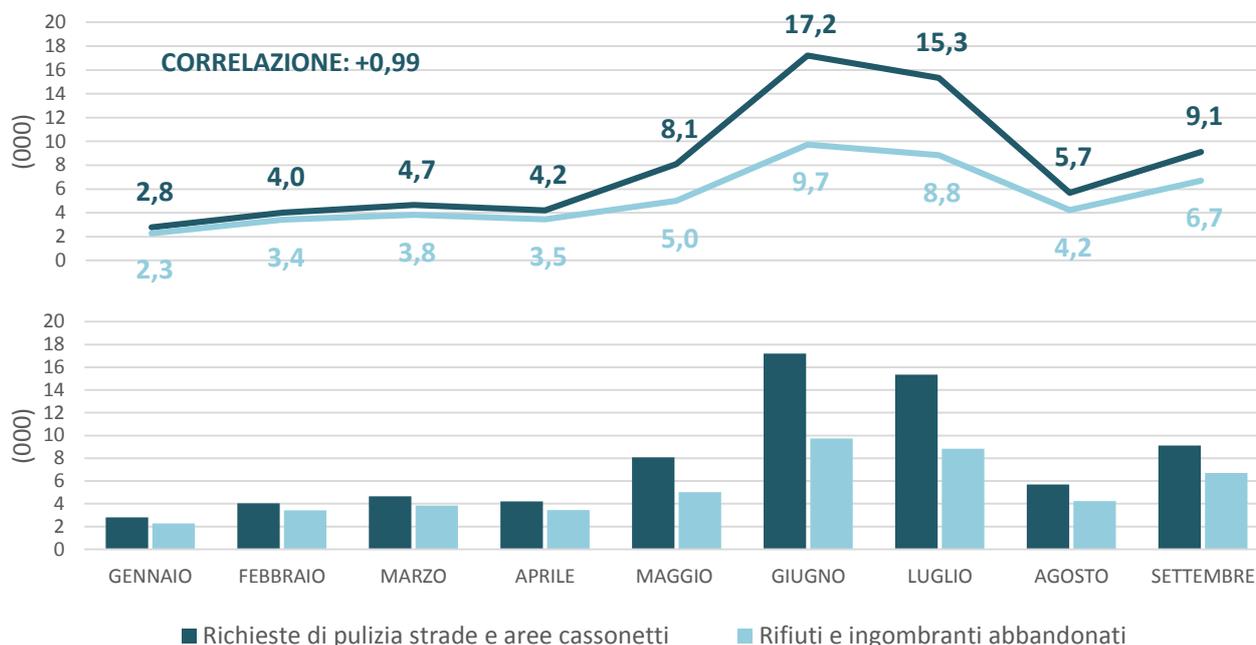
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Figura 43 Composizione dei reclami e delle segnalazioni pervenute ad Ama in relazione allo stato dei cassonetti stradali (I/III trimestre 2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Figura 44 Andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni pervenute ad Ama in relazione alle richieste di pulizia e all'abbandono di rifiuti e ingombranti (2021)



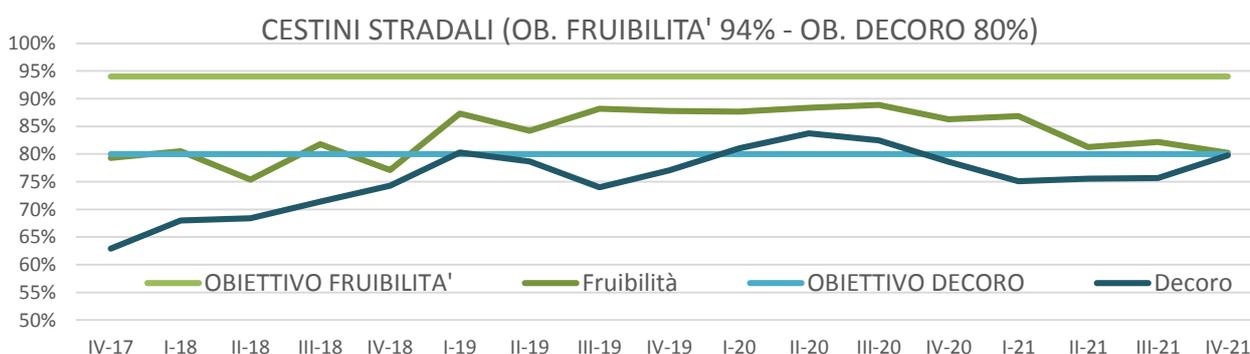
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Altro dato interessante che si può trarre analizzando i reclami pervenuti ad Ama è la fortissima correlazione fra il numero di richieste di pulizia delle strade e delle aree cassonetti e il numero di segnalazioni di rifiuti ed ingombranti abbandonati (Figura 44). Nei primi tre trimestri del 2021, Ama ha ricevuto complessivamente quasi 48 mila segnalazioni per rifiuti e ingombranti abbandonati, a fronte di 71 mila richieste di pulizia delle strade e delle aree cassonetti: per ogni tre richieste di pulizia, Ama ha ricevuto due richieste di rimozione dei rifiuti indebitamente lasciati da altri cittadini sulle strade.

Dotazione, decoro e fruibilità dei cestini stradali

Il 17% degli intervistati nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita 2021 ritiene che la principale criticità del servizio di pulizia delle strade a Roma sia un'insufficiente dotazione di cestini stradali; il voto espresso sull'argomento da parte degli intervistati delle indagini semestrali previste nel contratto di servizio di igiene urbana conferma un'insufficienza protratta nel tempo (cfr. Figure 38 e 39).

Figura 45 Andamento della fruibilità e del decoro dei cestini stradali (2017/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

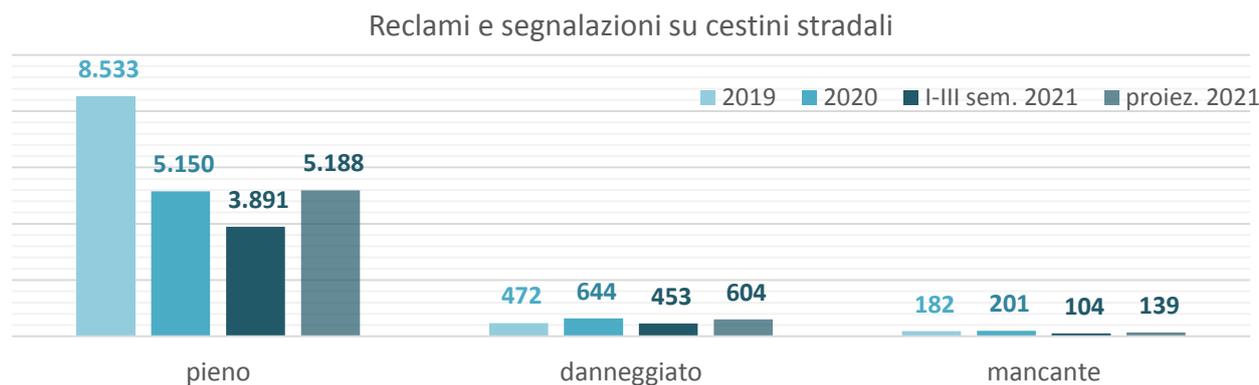


In effetti, gli esiti del monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di igiene urbana riscontrano la presenza dei cestini circa sul 30% delle strade monitorate (valutandone 700 a trimestre), con livelli di fruibilità lontani dall'obiettivo contrattuale del 94% e in diminuzione nell'ultimo anno (al di sotto dell'85% negli ultimi tre trimestri). Anche l'obiettivo di decoro (80% di cestini con decoro almeno sufficiente), superato nel 2020, non è stato rispettato nei primi tre trimestri del 2021 ed è stato riavvicinato solo nel IV trimestre (Figura 45).

La Figura 46 descrive l'andamento dei reclami e delle segnalazioni in tema di cestini stradali ricevuti da Ama fra il 2019 e i primi tre trimestri del 2021. La casistica più consistente di segnalazioni riguarda il cestino troppo pieno; il numero di casi ha toccato un massimo nel 2019 (oltre 8.500 segnalazioni), successivamente ridimensionato intorno alle 5 mila segnalazioni sia per il 2020, sia per il 2021 (secondo una proiezione basata sui primi tre trimestri dell'anno). La seconda tipologia di segnalazione riguarda i danneggiamenti, mentre le richieste specifiche di posizionare ulteriori cestini sono solo poco più di un centinaio l'anno.

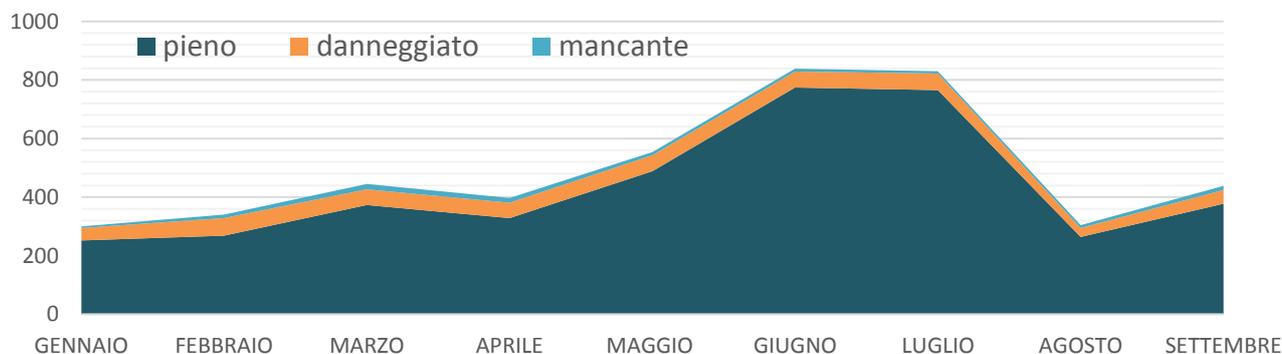
L'andamento mensile nel 2021 (Figura 47) evidenzia un trend stagionale con punte in primavera/estate per i reclami sulla fruibilità (cestino pieno), mentre le segnalazioni sui cestini danneggiati e mancanti sono piuttosto stabili e ricorrenti.

Figura 46 Reclami e segnalazioni sui cestini stradali pervenuti ad Ama (2019/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Figura 47 Andamento mensile dei reclami e delle segnalazioni sui cestini stradali pervenuti ad Ama (2021)



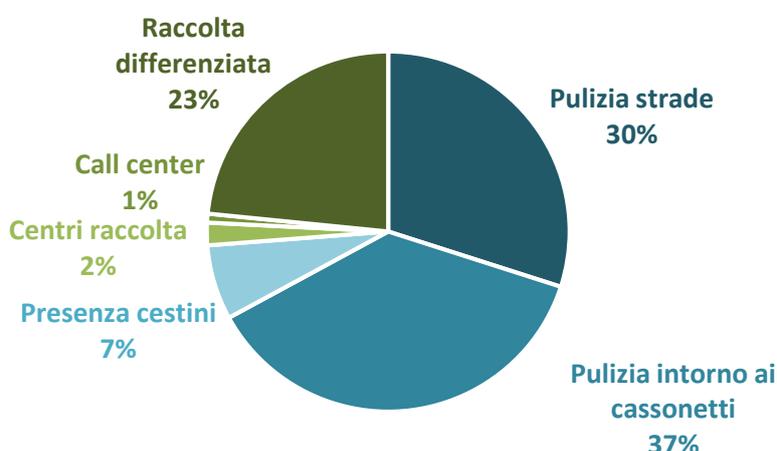
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Rilevanza dei diversi aspetti del servizio di igiene urbana secondo i romani

L'indagine semestrale di qualità percepita sul servizio di igiene urbana prevista dal contratto di servizio interroga i cittadini anche su quale sia secondo il loro parere l'aspetto più rilevante del servizio, dando la possibilità di una sola risposta. La Figura 48 mostra il risultato ottenuto nell'ultima rilevazione di ottobre 2021, in cui gli aspetti della pulizia messi insieme hanno contato circa due risposte su tre (con una prevalenza della pulizia delle aree casonetti). La raccolta differenziata riceve un 23% di preferenze e la dotazione di cestini stradali un 7%. Gli aspetti meno rilevanti emergono essere i Centri di raccolta e il call center.

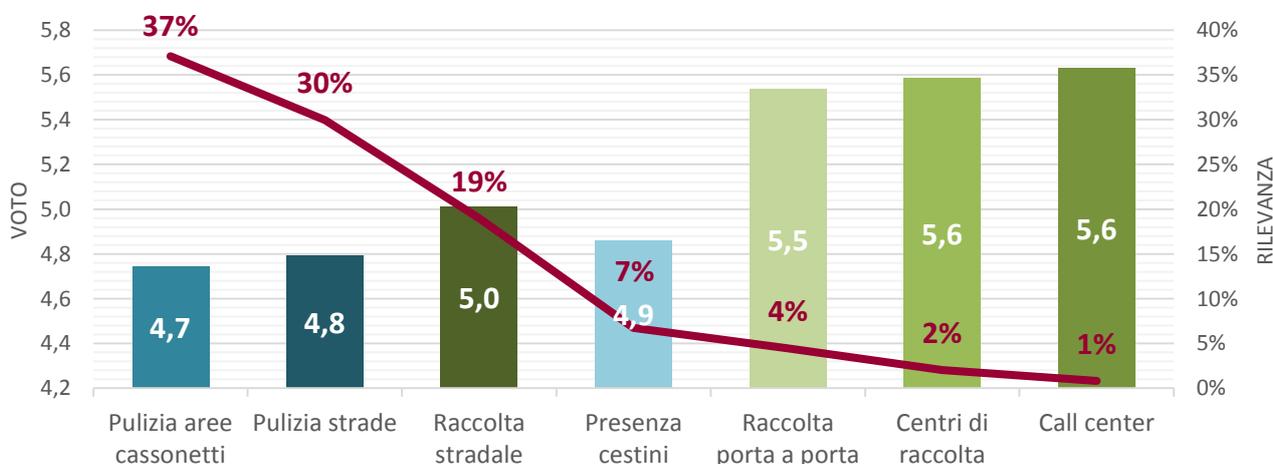
La Figura 49 evidenzia la relazione fra la rilevanza e il voto attribuiti in ottobre 2021 ai diversi aspetti del servizio. La priorità è più pressante proprio per gli aspetti della pulizia, ritenuti più critici. La valutazione della dotazione di cestini in questo senso emerge come una particolarità perché, pur rappresentando una priorità solo per una minoranza di intervistati, riceve una valutazione particolarmente bassa da parte dei cittadini.

Figura 48 Quale dei seguenti aspetti secondo lei è il più rilevante per l'igiene urbana in città? (ottobre 2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

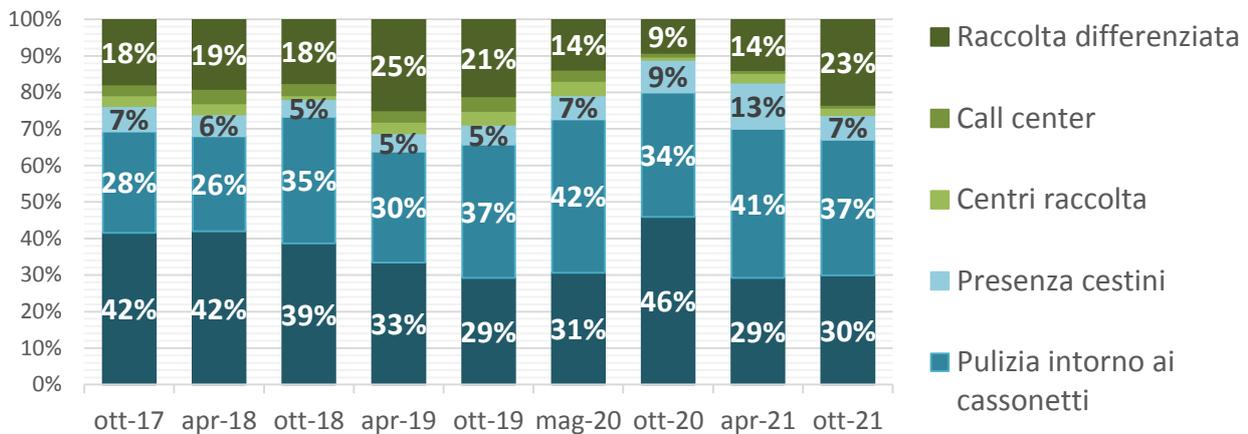
Figura 49 Voto e rilevanza attribuiti ai diversi aspetti del servizio di igiene urbana (ottobre 2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).



Figura 50 Quale dei seguenti aspetti secondo lei è il più rilevante per l'igiene urbana in città? (2017/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Nella Figura 50 viene infine evidenziato l'andamento delle priorità del servizio nel corso delle diverse edizioni dell'indagine, fra il 2017 e il 2021, che evidenzia un progressivo aumento della rilevanza attribuita ai servizi di pulizia a scapito della rilevanza della raccolta differenziata, fino alla ripresa di ottobre 2021.

Tenendo conto del fatto che il servizio di igiene urbana, nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita, risulta da anni la massima priorità di intervento, il Box 4 declina nel dettaglio l'ordine delle specifiche priorità che emergono dalle indagini semestrali previste dal contratto di servizio.

BOX 4 Le priorità da affrontare secondo i romani

Nell'ambito di un servizio reputato nel complesso insoddisfacente, le priorità indicate dai cittadini sono, nell'ordine:

- *la pulizia delle aree cassonetti di raccolta stradale;*
- *la pulizia delle strade;*
- *la raccolta differenziata;*
- *la dotazione di cestini stradali.*

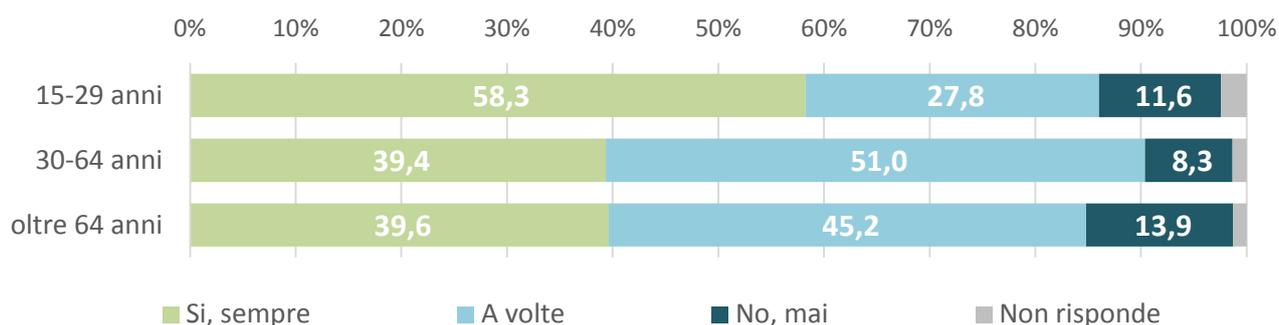
Le indicazioni relative alla pulizia raccolgono i due terzi delle risposte; considerando anche i cestini il servizio di pulizia raggiunge il 74% delle indicazioni di priorità.

La raccolta dei rifiuti, fra circuito ordinario e Centri di raccolta, tocca complessivamente il 25%.

Ambiente e decoro della città: una responsabilità di tutti

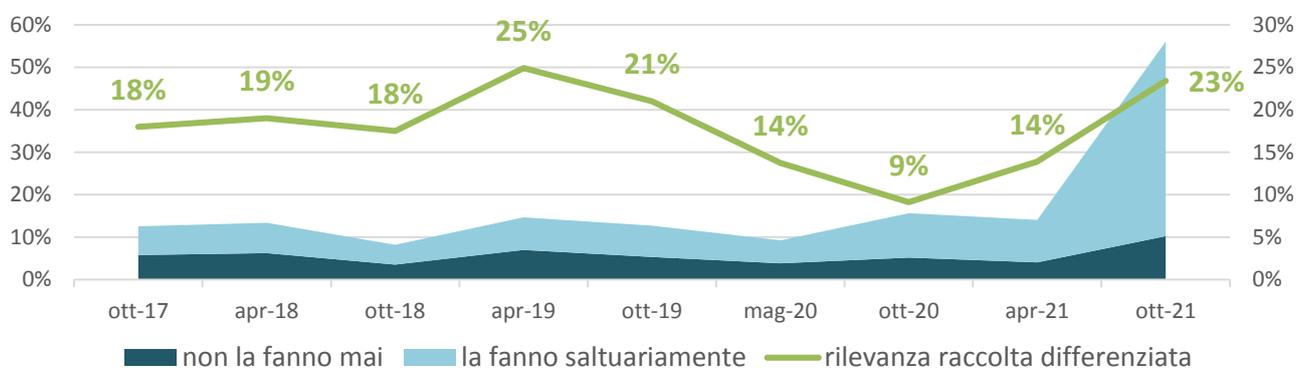
Dalle indagini semestrali relative all'igiene urbana previste dal contratto di servizio, dalle segnalazioni degli utenti e anche dagli esiti dei monitoraggi dell'igiene urbana emergono evidenze che suggeriscono e permettono di quantificare la presenza importante a Roma di comportamenti non collaborativi nei confronti dell'ambiente e del decoro della città, se non del tutto incivili. Roma è una città difficile, non solo per la struttura urbanistica; comportamenti illeciti e irresponsabili – da sempre esistenti in una certa misura – nell'ultimo periodo sono andati aumentando, probabilmente anche a causa di un crescente sconforto per il degrado diffuso e quindi per una rinnovata mancanza di fiducia nella possibilità dei singoli di fare la differenza (e anche una differenziata efficace).

Figura 51 A casa sua viene fatta la raccolta differenziata? risposte per fasce di età (ottobre 2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO (BASE 5.760).

Figura 52 Percentuale di intervistati che dichiarano di non fare regolarmente la raccolta differenziata e rilevanza attribuita alla raccolta differenziata (2017/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE DI QUALITÀ PERCEPITA DA CONTRATTO DI SERVIZIO, VARI ANNI (BASE 5.760).

Il ruolo dei romani nella differenziazione dei rifiuti

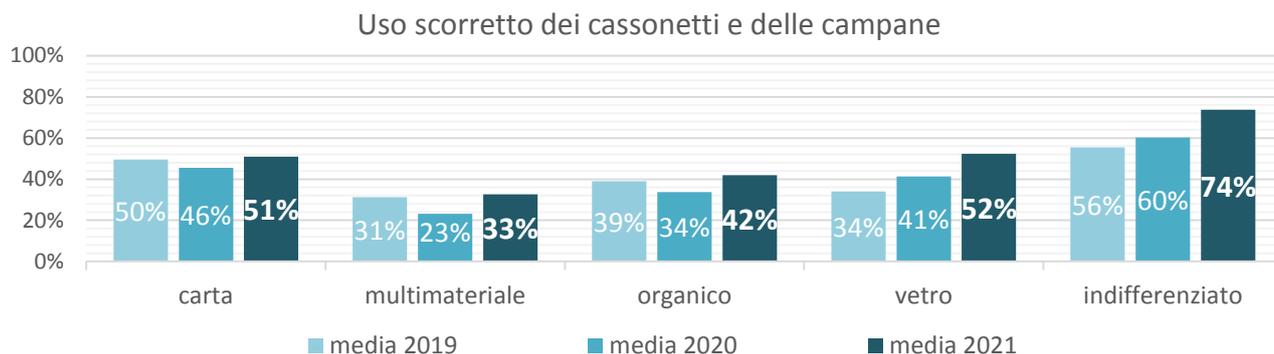
Partendo proprio dalla raccolta differenziata, la Figura 51 mostra l’analisi per fasce di età delle dichiarazioni relative alla regolarità della differenziazione di cui si è già trattato in precedenza. Dalle risposte emerge una minore costanza da parte delle fasce adulte e anziane della popolazione (più numerose), ma anche sul fronte dei giovani si evidenziano ampi margini di miglioramento.

La Figura 52 mette in relazione l’andamento della regolarità della differenziata con la priorità attribuita a tale aspetto nell’ambito del servizio; il grado di priorità assegnato al risultato qualitativo della raccolta rifiuti (e quindi del contributo all’economia circolare nel ciclo dei rifiuti) fin dal 2017 è stato minoritario, a causa di una prevalenza degli aspetti della pulizia e del decoro, percepiti come più critici. Il risultato così negativo di ottobre 2021 circa la collaborazione delle famiglie alla differenziazione si associa però inspiegabilmente a una ripresa della rilevanza attribuita alla raccolta differenziata, testimoniando come la visione critica nei confronti del servizio di igiene urbana sia in parte dissociata da un senso di responsabilità e coinvolgimento personale. A causa del degrado, sembra quindi smarrita la corretta visione del servizio di igiene urbana come contributo corale all’ambiente e al decoro della città.

Il monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di raccolta stradale dei rifiuti, svolto da ACoS sulla base del contratto di servizio di igiene urbana, rileva anche i casi in cui all’interno dei cassonetti siano presenti rifiuti di natura manifestamente diversa da quella prevista per ogni singola frazione. La Figura 53 mostra che tale caso si riscontra molto frequentemente, soprattutto per l’indifferenziato; ma anche la frazione più “pulita” (il multimateriale) nel 2021 presenta in media rifiuti estranei in un caso su tre.



Figura 53 Utilizzo improprio dei cassonetti nell'ambito del monitoraggio della raccolta stradale dei rifiuti (2019/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Nel 2021, tre cassonetti su quattro dell'indifferenziato presentano all'interno evidenti quantità di materiali differenziabili; la metà dei cassonetti della carta e delle campane per il vetro contengono materiali diversi, spesso sacchetti di plastica/biodegradabili utilizzati per il conferimento; nel caso dell'organico e della plastica la casistica è leggermente inferiore. La tendenza rivela un peggioramento della situazione per tutte le frazioni, con un andamento particolarmente accentuato per l'indifferenziato e per il vetro: naturalmente, mentre per l'indifferenziato si perde materiale riciclabile inviato a smaltimento (riduzione quantitativa tout court della differenziata), per le differenziate questo problema determina un peggioramento della qualità, del valore e della possibilità di riciclo delle frazioni, che potrebbe essere evitato con un po' di attenzione.

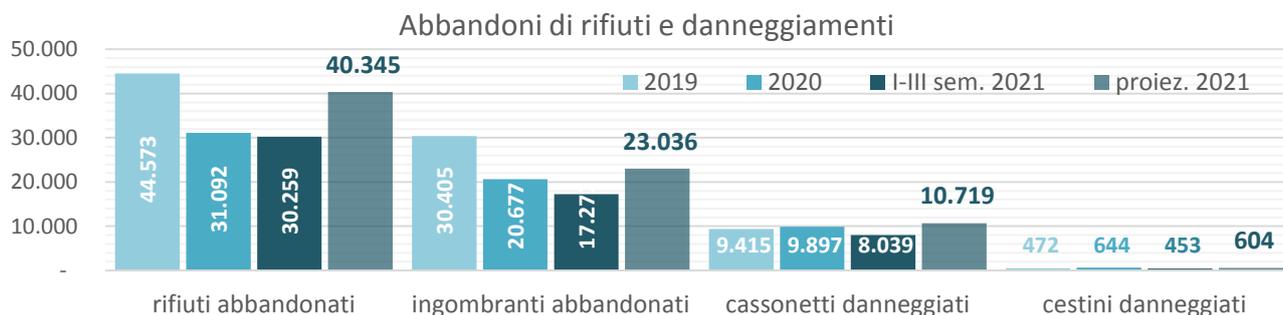
Sul finire del 2021, sono state annunciate dall'amministrazione nuove misure per indurre una corretta differenziazione, fra cui l'impiego di personale Ama ad uso informativo dell'utenza per la raccolta stradale e il ritorno in servizio attivo degli agenti accertatori che verificano la qualità delle raccolte differenziate. Auspicando l'efficacia di questi interventi, almeno quale innesco di un processo spontaneo di rinnovata collaborazione da parte della popolazione, ci si augura di poter apprezzare al più presto un miglioramento tangibile delle condizioni di decoro della città per ripristinare la soddisfazione, la fiducia e quindi l'impegno da parte degli utenti.

Come si è detto, la chiusura del ciclo dei rifiuti è fondamentale per garantire una buona gestione ordinaria della raccolta dei rifiuti e della pulizia della città. La realizzazione dell'impiantistica necessaria per garantire il livello indispensabile di autonomia di trattamento e smaltimento dei rifiuti della Capitale richiederà però del tempo, durante il quale saranno cruciali gli accordi con impianti di terzi per garantire i necessari sbocchi ed evitare ripercussioni negative sul territorio, che finirebbero per indurre i cittadini a pensare che nulla è cambiato e nulla cambierà e che quindi non vale la pena di impegnarsi personalmente.

Le responsabilità per il decoro della città

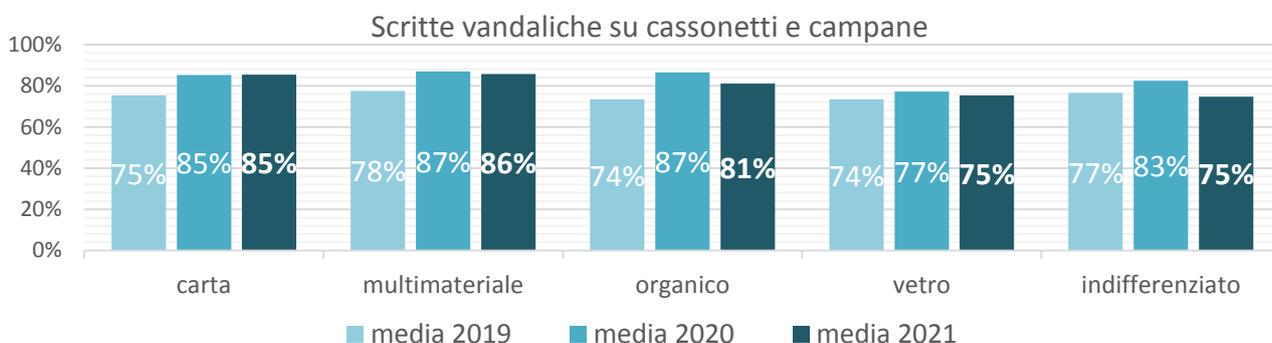
Esaminando l'archivio degli ultimi tre anni, fra le segnalazioni inviate ad Ama spiccano alcune casistiche che rivelano cattive abitudini consolidate di una parte dei cittadini, a detrimento del livello di pulizia, del decoro e delle condizioni di servizio (Figura 54). Nel 2019, le segnalazioni per rifiuti e ingombranti abbandonati su strada erano circa 75 mila; scese a poco più di 50 mila nel 2020, sono già 47 mila nei primi tre trimestri del 2021 e, se il trend prosegue, supereranno i 60 mila alla fine dell'anno. Negli ultimi due anni, per la verità, si sono verificati periodi prolungati di chiusura dei Centri di raccolta – prima a causa dell'emergenza sanitaria, poi per interventi di manutenzione e ristrutturazione su singoli Centri – cui si sono aggiunte singole giornate di chiusura parziale o totale, provvedimenti che non hanno agevolato procedure corrette di conferimento, anche se il problema degli abbandoni era già ricorrente a Roma. La recente decisione di riaprire tutti i Centri, sette giorni su sette, è un messaggio esplicito che offre ai romani un'alternativa valida, che si aggiunge all'opzione del ritiro degli ingombranti a domicilio, servizio gratuito al piano stradale per gli utenti TaRi.

Figura 54 Segnalazioni relative ad abbandono di rifiuti e danneggiamento di cestini e cassonetti (2019/2021)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI AMA.

Figura 55 Scritte vandaliche rilevate nell'ambito del monitoraggio della raccolta stradale dei rifiuti (2019/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

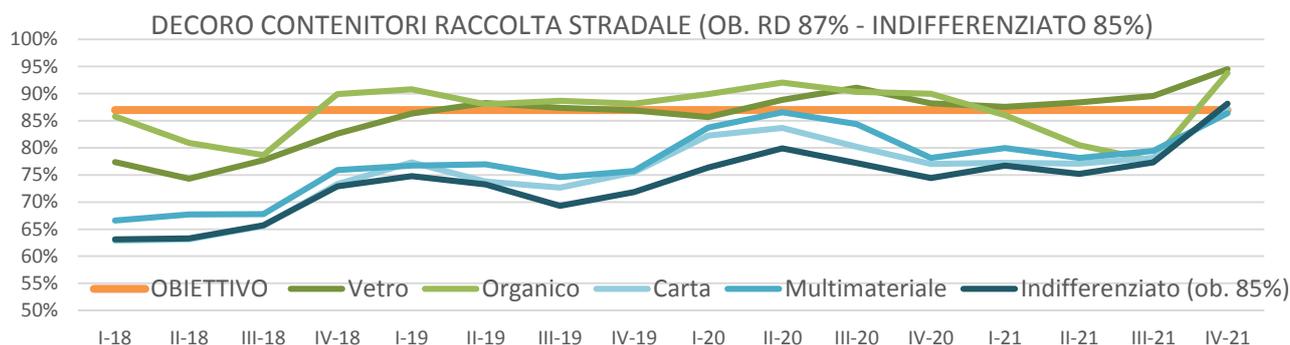
Oltre agli abbandoni su strada dei rifiuti, le segnalazioni degli utenti ad Ama denunciano anche circa 10 mila danneggiamenti all'anno, fra cassonetti e cestini. Per questo tipo di atti vandalici, la tendenza delle segnalazioni nel triennio è in aumento del 7% all'anno. Gli atti vandalici sono registrati anche nell'ambito del monitoraggio permanente della qualità erogata svolto da ACoS.

La Figura 55 mette in luce come nell'ultimo triennio oltre il 70% dei contenitori di raccolta stradale monitorati sia oggetto di scritte vandaliche, con punte dell'87% (multimateriale e organico, 2020). Tenendo conto che, a fronte di un numero totale di poco più di 63 mila contenitori distribuiti sul territorio, quelli rilevati sono intorno ai 35 mila l'anno (28 mila nel 2020, causa lockdown), si capisce la portata del problema.

Naturalmente le scritte vandaliche non sono l'unico aspetto rilevante ai fini del decoro dei contenitori di raccolta stradale, ma il caso conferma l'importanza dei comportamenti individuali sul risultato complessivo, che colpisce l'occhio di chi osserva la città. La Figura 56 descrive l'esito del monitoraggio della qualità erogata in termini di osservazioni almeno sufficienti del decoro dei contenitori per la raccolta stradale. Nell'ultimo trimestre, una massiccia campagna di sostituzione dei vecchi contenitori ha riportato all'obiettivo tutti gli indicatori di decoro della raccolta stradale. Come si può osservare, però, periodicamente i risultati per ciascuna tipologia di raccolta migliorano abbastanza rapidamente (effetto di progressive sostituzioni dei contenitori), per poi riprendere un lento declino che corrisponde non solo al naturale invecchiamento, ma anche alla rapidità con cui campane e cassonetti nuovi vengono vandalizzati.

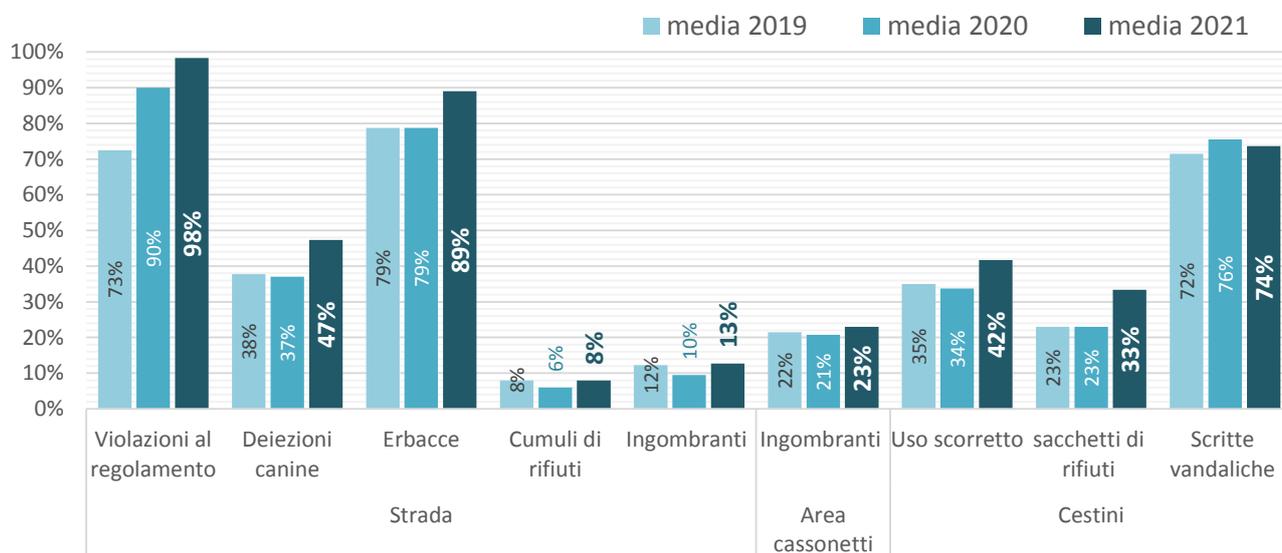


Figura 56 Percentuale almeno sufficiente del decoro dei contenitori delle raccolte stradali (2018/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Figura 57 Comportamenti scorretti rilevati nell'ambito del monitoraggio della pulizia (2019/2021)

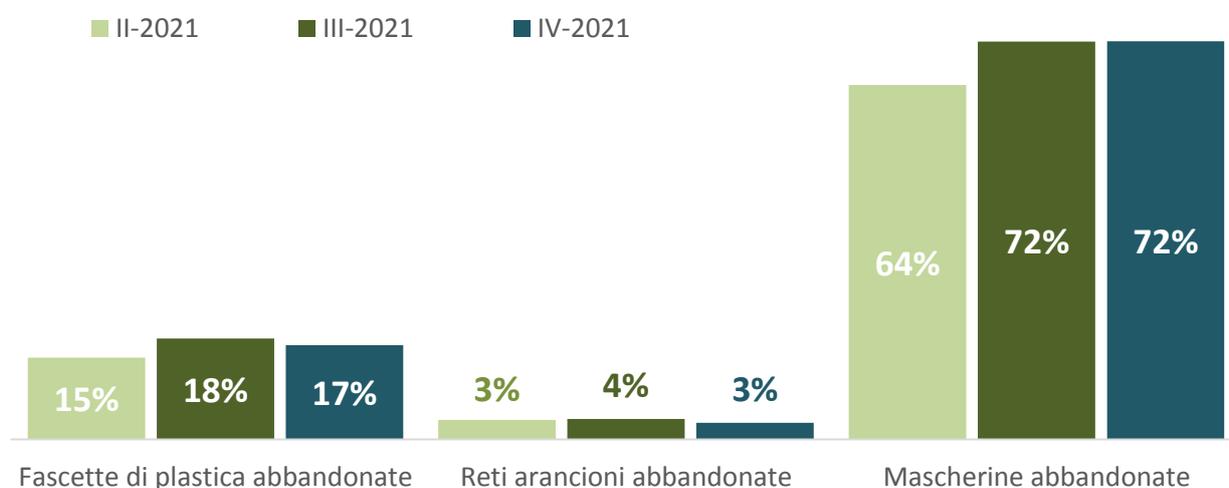


FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Queste riflessioni sono particolarmente rilevanti per alcuni aspetti dei servizi di pulizia, nell'ambito dei quali i riscontri di comportamenti scorretti sono andati aumentando, soprattutto per alcune significative fattispecie (Figura 57). Per quanto riguarda i cestini stradali, si rinvencono scritte vandaliche in oltre il 70% dei casi e nel triennio sono aumentati i casi di uso scorretto (42% nel 2021) o di rinvenimento di sacchetti di rifiuti all'interno (33%).

Gli ingombranti lasciati nei pressi delle aree cassonetti nel 2021 ricorrono nel 23% dei casi, cui si aggiungono quelli abbandonati su strada, lontano dalle aree di raccolta (13%); tenendo conto che le strade monitorate ogni anno sono circa 9 mila e che le aree cassonetti sono circa 8 mila, attraverso i riscontri di monitoraggio a Roma sono stati contati circa 3 mila ingombranti abbandonati nel 2019, circa 2.500 nel 2020 e circa 2.300 nei primi tre trimestri del 2021. Nel 2021, cumuli di rifiuti lungo le strade sono stati trovati nell'8% dei casi (oltre a quelli intorno ai cassonetti), erbacce nell'89% dei casi (in aumento del 10% rispetto agli anni precedenti quando Ama stessa svolgeva il diserbo), escrementi di animali non rimossi nel 47% dei casi (quasi una strada su due; anche in questo caso si tratta di un aumento del 10% rispetto al 2020) e più in generale violazioni al regolamento rifiuti praticamente in tutti i casi delle strade monitorate (in aumento del 25% fra il 2019 e il 2021).

Figura 58 Particolari categorie di rifiuti rilevate nell'ambito del monitoraggio della pulizia (2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

ACoS da aprile 2021 ha cominciato inoltre a rilevare la presenza sulle strade di alcune categorie di rifiuti particolarmente gravi, come le mascherine abbandonate, ma anche le reti arancioni che delimitano lavori su strada o le fascette di plastica di delimitazione come quelle usate dalla Polizia Locale (ma non solo), lasciate spesso sul posto dopo la fine degli interventi, a volte anche a tempo indeterminato. La Figura 58 illustra i riscontri trimestrali.

Le mascherine lasciate in terra, dovute spesso a disattenzione o noncuranza, si trovano nella maggior parte delle rilevazioni della pulizia delle strade; sono andate aumentando dell'8% fra il secondo e il terzo trimestre 2021 e fino a tutta la fine dell'anno hanno interessato circa tre strade su quattro.

Le reti arancioni incidono per un 3%-4% (circa 220 casi nei tre trimestri); le fascette di plastica sono molto più frequenti e hanno raggiunto un massimo del 18% dei casi nel terzo trimestre (in aumento del 3% rispetto al secondo), 17% verso la fine dell'anno. Queste due casistiche dipendono indirettamente o direttamente dalle istituzioni cittadine e quindi sono tanto più deprecabili, influenzando anche sull'opinione e sul comportamento dei romani. Data la gravità della situazione del decoro a Roma, per motivare i cittadini sarebbe infatti fondamentale fare in modo che i servizi istituzionali per primi diano il buon esempio, ripristinando l'ordine e la pulizia dei luoghi alla fine di un intervento o di un compito assegnato (che sia un lavoro pubblico o una delimitazione di strade per un evento straordinario).

Una riflessione forse banale, ma pertinente, riguarda infine la natura del servizio di pulizia. Ama è il soggetto responsabile del "servizio di pulizia"; servizio necessario perché in città le strade si sporcano per effetto del traffico, del vento, delle foglie che cadono dagli alberi; necessario perché può anche capitare che i cittadini in totale buona fede non si accorgano di perdere piccoli rifiuti camminando. Ma è scorretto e anche arrogante pensare che, siccome esiste un servizio di pulizia, i cittadini (e anche le istituzioni) abbiano il diritto di vivere Roma come se fosse un enorme cestino della spazzatura, autorizzati a lasciar cadere, con la massima distrazione e senza preoccuparsi di raccogliere, mascherine, cartacce, scontrini, bottiglie, escrementi degli animali. Non è corretto essere attenti al degrado generale (e a denunciarlo) e contemporaneamente distratti e disattenti nelle attività personali che al degrado contribuiscono.



Se il servizio di pulizia è responsabilità diretta di Ama, la pulizia della città è una responsabilità di tutti. Il primo passo da fare per avere un servizio di pulizia efficace e una città pulita è non sporcarla.

BOX 5 La responsabilità dell'ambiente, del decoro e della pulizia della città

Un ciclo dei rifiuti sostenibile a livello economico e ambientale richiede uno sforzo corale:

- *dalle scelte di acquisto dei beni alla differenziazione dei rifiuti da parte dei cittadini;*
- *dalla raccolta alla valorizzazione e alla gestione degli sbocchi da parte del gestore;*
- *dalla pianificazione del ciclo alla scelta delle migliori tecnologie di trattamento da parte dell'amministrazione.*

Anche la pulizia della città è frutto di una collaborazione fra:

- *l'amministrazione, che deve pianificare il servizio e garantire il rispetto degli accordi contrattuali ma anche delle regole;*
- *il gestore, che organizza ed effettua gli interventi di pulizia sul campo;*
- *i singoli cittadini, che devono rispettare la città.*

La strada più efficace ed economica per mantenere Roma sostenibile, pulita e bella come merita è una assunzione di responsabilità da parte di tutti, ognuno nel proprio ruolo, a rispettare l'ambiente in senso lato e ad essere attenti a minimizzare l'impatto derivante dall'uso personale della città.