



Contributo sullo stato dei servizi locali a Roma: aspetti tecnici e opinione dei cittadini

SERVIZIO DI IGIENE URBANA

(agosto 2021)

Introduzione

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.

Importante per l'attualità del tema, ma anche per la rilevanza attribuita dai romani nell'ambito del sondaggio online e della parallela indagine svolti dall'Agenzia, la sottrazione del servizio di diserbo dal perimetro dell'igiene urbana e l'attribuzione delle relative responsabilità ai Municipi.

Gli esiti delle interviste 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.

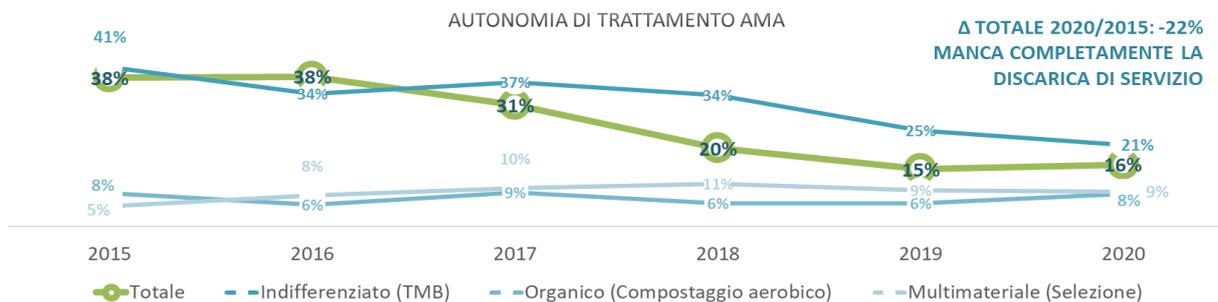
Sommario

Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale	3
Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare.....	4
Conferimento e raccolta dei rifiuti	5
Pulizia delle aree cassonetti per la raccolta stradale	6
Pulizia delle strade.....	7
Le responsabilità dei cittadini nel decoro della città.....	8
Reclami e livello di soddisfazione dei romani per l'igiene urbana	9

Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale

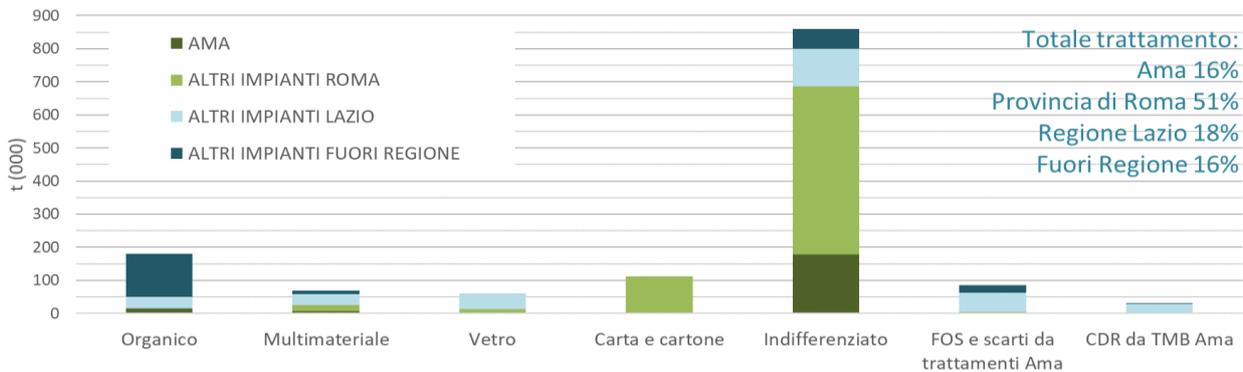
L'organizzazione del ciclo dei rifiuti romani può contare su un'autonomia di trattamento da parte di Ama che complessivamente raggiunge il 16%: nel 2020 Ama ha trattato il 21% dell'indifferenziato, l'8% dell'organico e ha selezionato il 9% del multimateriale leggero (Figura 1). In mancanza di nuovi investimenti, l'obsolescenza e i danneggiamenti degli impianti esistenti hanno determinato negli ultimi 5 anni un crollo dell'autonomia di trattamento (-22% rispetto al 38% del 2016). Sebbene il ciclo dei rifiuti romani si chiuda prevalentemente nel Lazio, rimane l'importante eccezione delle frazioni organiche, che si aggiunge alla criticità della mancanza della discarica di servizio (Figura 2).

Figura 1. Andamento della capacità di trattamento Ama



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 2. Destinazione dei rifiuti a Roma e dei residui di trattamento Ama (2020)

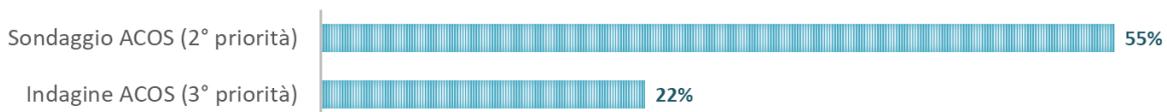


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Nonostante la difficoltà dell'argomento, è significativo che la necessità di investire in impianti sia espressa dai romani fra le prime priorità ritenute necessarie per migliorare la raccolta dei rifiuti a Roma (Figura 3).

Figura 3. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?

INVESTIRE IN IMPIANTISTICA DI CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, UTENTI PAP: 410).



Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare

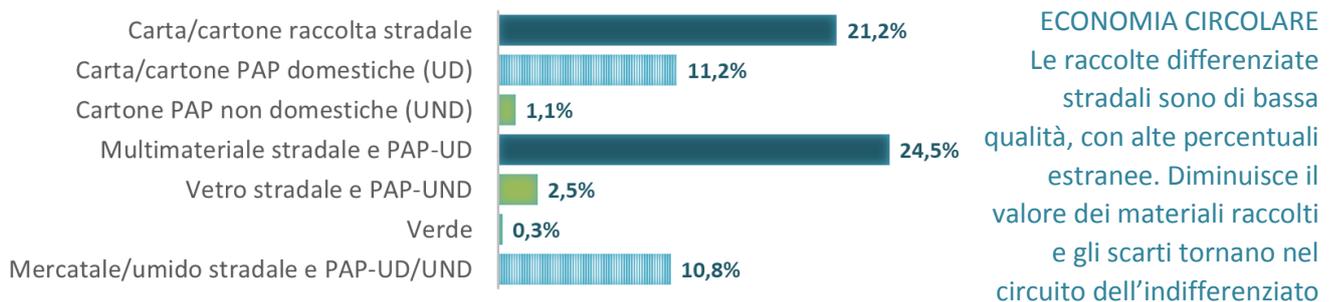
Dal 2012 al 2015 la raccolta differenziata a Roma è passata dal 26% al 41%, beneficiando dell'estensione della raccolta domestica porta a porta (PAP) dal 6% al 29% dei cittadini e della raccolta differenziata a 5 frazioni (separando il vetro monomateriale e aggiungendo l'organico alle raccolte della carta, del multimateriale leggero plastica/metallo e dell'indifferenziato). La Figura 1 mostra che, in assenza di ulteriori interventi significativi, dopo il 2015 la percentuale di differenziata è cresciuta sempre meno rapidamente per poi assestarsi fra il 44% e il 45%. Oltre alle considerazioni quantitative, bisogna anche valutare che la raccolta PAP è ferma al 33% dal 2016 e 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 2).

Figura 1. Andamento della percentuale di raccolta differenziata a Roma



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

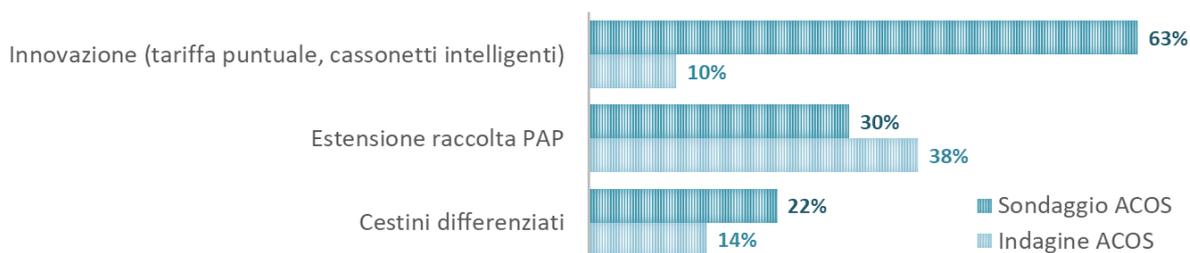
Figura 2. Frazione estranea (scarti) per tipologia di raccolta differenziata a Roma (I sem. 2020)



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

Intervistati su questi temi, i romani propongono di estendere la raccolta domestica PAP, ma anche soluzioni innovative che incentivano la qualità della raccolta, come la tariffa puntuale, i cassonetti intelligenti, fino anche ai cestini stradali differenziati per frazioni (Figura 3).

Figura 3. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?



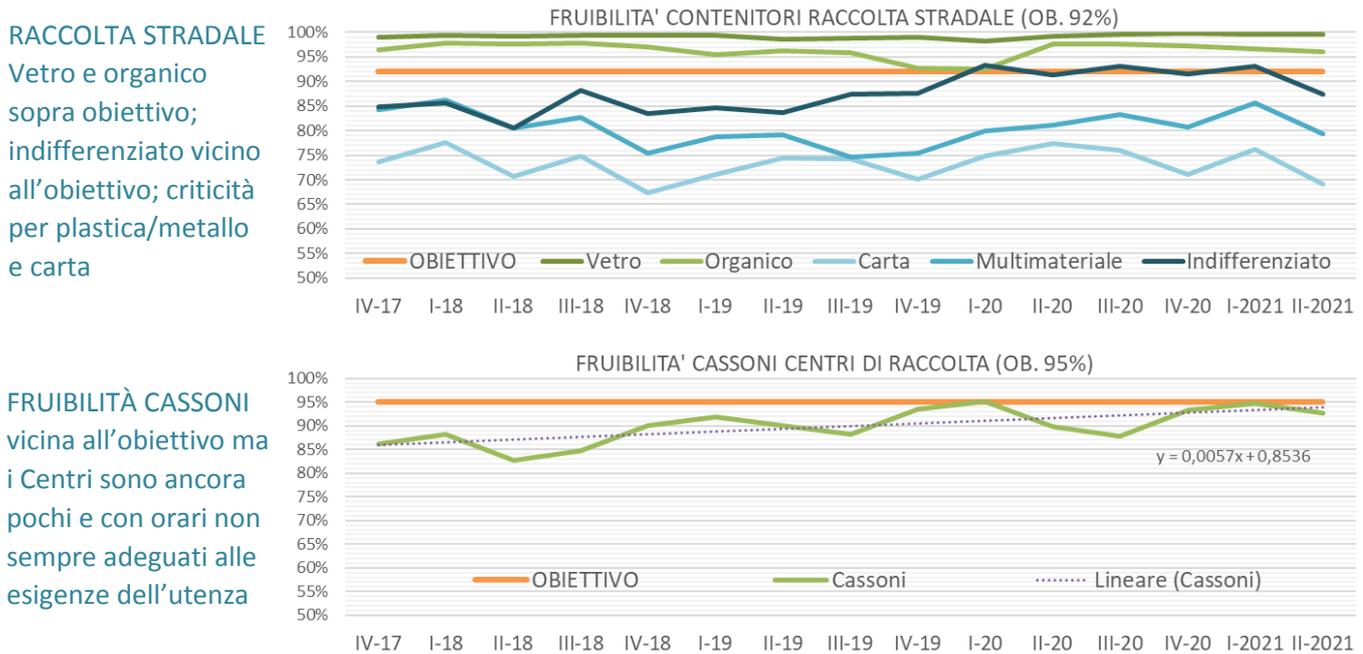
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, UTENTI PAP: 410).



Conferimento e raccolta dei rifiuti

La Figura 1 mostra l'andamento della fruibilità dei cassonetti della raccolta stradale dei rifiuti e dei cassoni nei Centri di Raccolta, secondo gli esiti del monitoraggio svolto quotidianamente dall'Agenzia (più di 1.500 postazioni cassonetti e oltre 1.000 cassoni monitorati al trimestre). Le criticità ricorrenti riguardano soprattutto le raccolte stradali di plastica/metallo e carta/cartone, con cassonetti trovati tutti pieni rispettivamente una volta su 5 e una volta su 4.

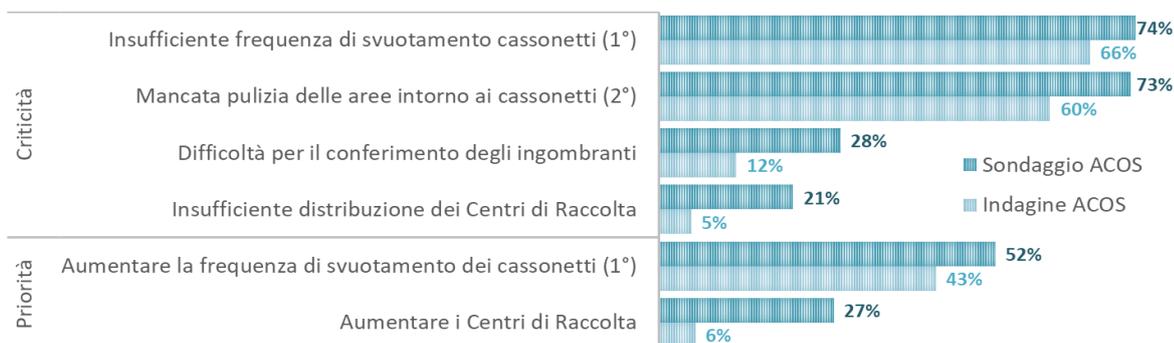
Figura 1. Percentuale di fruibilità delle raccolte stradali e dei cassoni nei Centri di Raccolta (andamento 2017/2021)



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA (BASE: MINIMO 1.350 RILEVAZIONI A TRIMESTRE).

Rispetto al conferimento dei rifiuti, i romani ritengono che l'insufficiente frequenza di raccolta (insieme alla mancata pulizia delle aree di raccolta stradale) sia la prima causa di criticità e anche la priorità assoluta per migliorare il servizio. Le difficoltà di conferimento degli ingombranti e la richiesta di più Centri di Raccolta riguardano un quarto del campione del sondaggio online ACOS e una minoranza degli intervistati nell'indagine CATI-CAWI condotta a luglio.

Figura 2. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 1591; PRIORITÀ: 410).



Pulizia delle aree cassonetti per la raccolta stradale

Nel corso del monitoraggio contrattuale del servizio di igiene urbana, capita di trovare aree di raccolta stradale coperte da cumuli di rifiuti, tanto che tale aspetto è ritenuto uno dei più critici del servizio ed è utilizzato spesso dai media come emblema del degrado di Roma. La Figura 1 mostra tuttavia per questo indicatore un andamento di tendenziale crescita, nonostante nell'ultimo trimestre vi sia stata una flessione, in controtendenza, che va subito arginata. L'Agenzia dal 2019 rileva inoltre la percentuale di postazioni cassonetti che emanano cattivo odore (Figura 2).

Figura 1. Percentuale almeno sufficiente di rilevazioni della pulizia delle aree cassonetti (andamento 2017/2020)

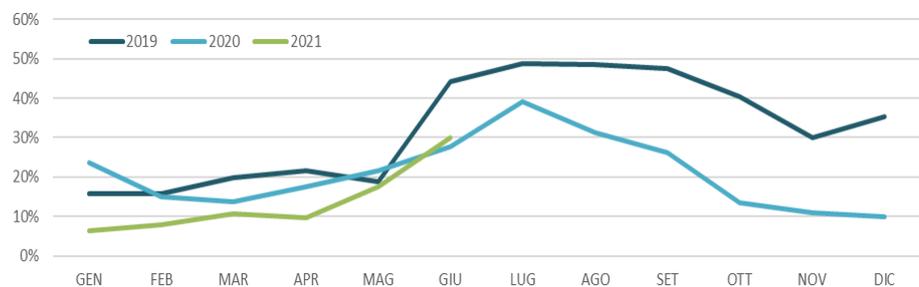


UNA TENDENZA SU CUI LAVORARE ANCORA
Le rilevazioni insufficienti sono diminuite del 15% fra la fine del 2019 e l'inizio del 2020. L'obiettivo è però ancora lontano

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

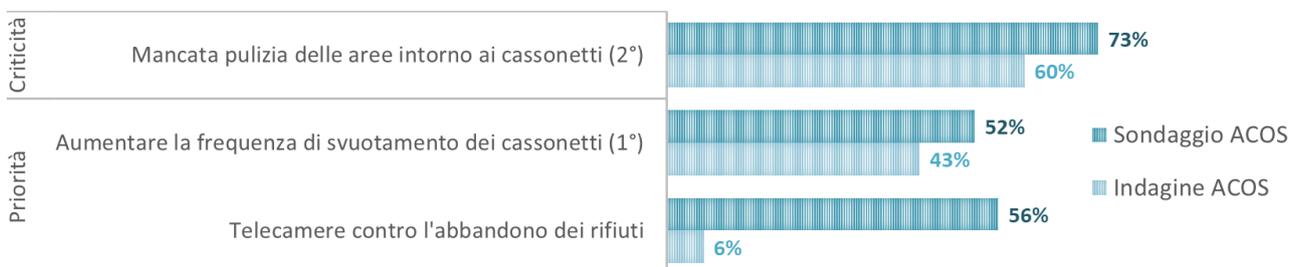
Figura 2. Percentuale di postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore (andamento 2019/2021)

CATTIVI ODORI
Al di là dell'andamento stagionale, il cattivo odore ha registrato il suo anno nero nel 2019, per andare poi diminuendo mese su mese sia nel 2020, sia all'inizio del 2021



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

Figura 3. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle aree cassonetti a Roma



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

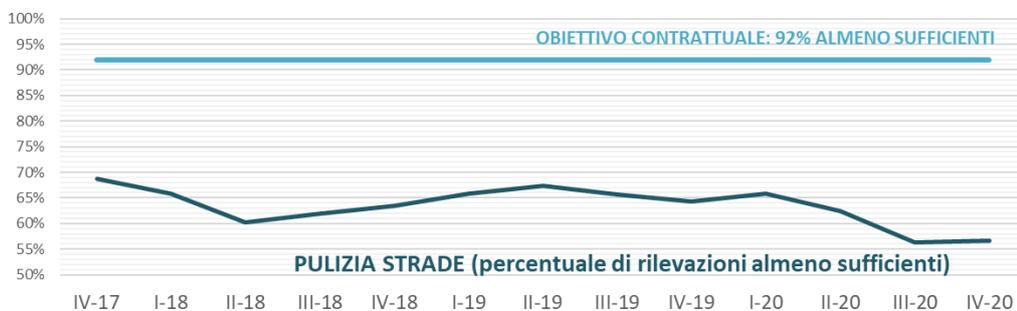
Per i romani la pulizia delle aree cassonetti è la seconda criticità della raccolta rifiuti; fra le azioni correttive, massima priorità ad incrementare la frequenza di raccolta, ma anche a prevenire gli illeciti individuando i responsabili dell'abbandono dei rifiuti attraverso telecamere (Figura 3).



Pulizia delle strade

La pulizia delle strade al momento è l'indicatore di qualità erogata più lontano dall'obiettivo contrattuale (Figura 1). La serie storica arriva al 2020 in quanto a partire dal 2021 il servizio di diserbo non fa più parte del perimetro del servizio di igiene urbana e quindi si crea una discontinuità che va ancora analizzata; tale cambiamento si percepisce sul finire del 2020, quando il fattore erbacce contribuiva ancora alla valutazione, determinando una caduta delle rilevazioni almeno sufficienti. I romani ritengono che le criticità della pulizia dipendano principalmente dal numero insufficiente degli interventi (Figura 2), il cui incremento è la priorità assoluta per migliorare i risultati; la scarsa attenzione delle istituzioni trova soluzione secondo alcuni suggerendo il trasferimento delle responsabilità ai Municipi, che comunque da quest'anno si dovranno occupare di assicurare proprio il diserbo: tale aspetto rientra fra quelli non direttamente collegati alla pulizia, ma segnalati dai cittadini per l'impatto sul decoro, insieme alla cura dei marciapiedi (Figura 3).

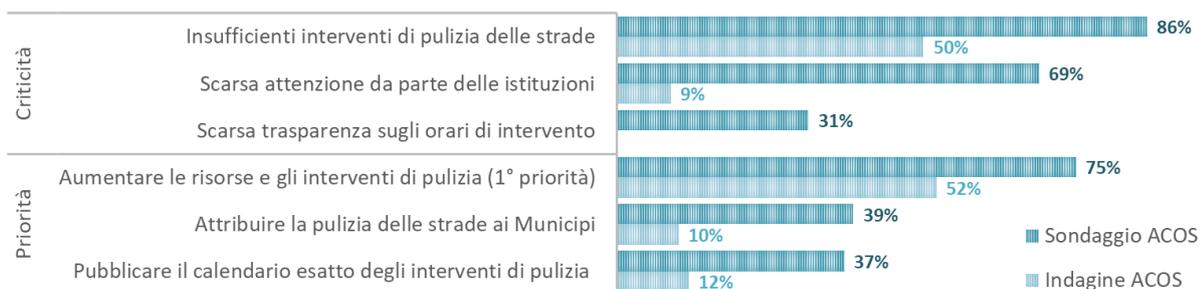
Figura 1. Percentuale almeno sufficiente di rilevazioni della pulizia delle strade (andamento 2017/2020)



PULIZIA ED ERBACCE
Dal 2021 il diserbo non fa più parte dei servizi di igiene urbana e dovrà essere eseguito sotto la responsabilità dei Municipi. Le erbacce quindi dal 2021 non rientrano più fra i fattori che determinano il livello di pulizia delle strade

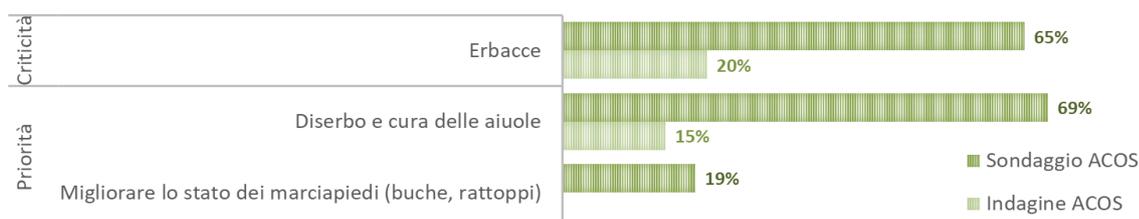
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

Figura 2. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle strade a Roma



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

Figura 3. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle strade a Roma: altri elementi



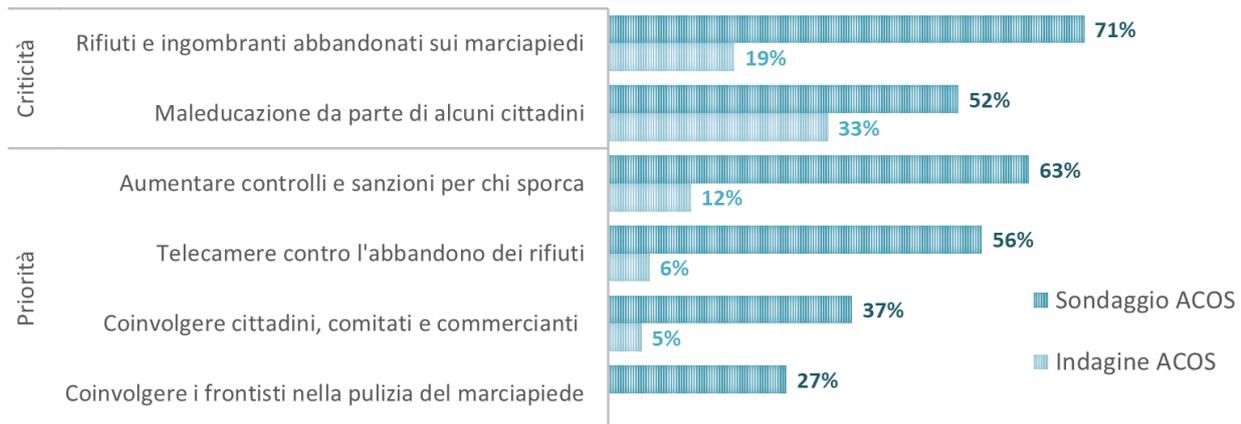
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).



Le responsabilità dei cittadini nel decoro della città

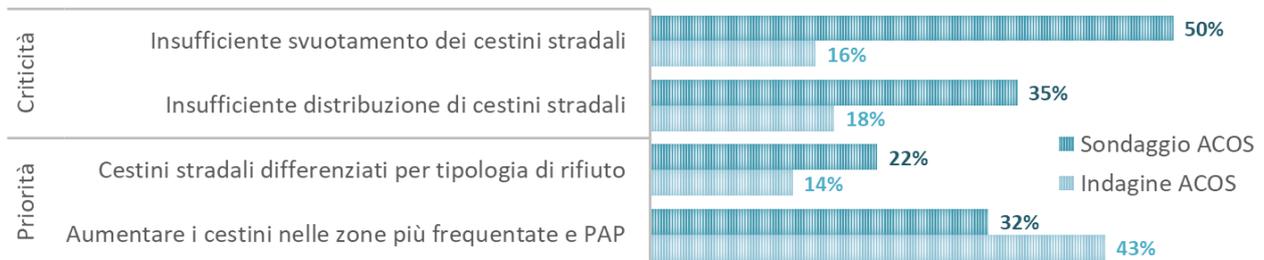
Alcuni cittadini non esitano ad attribuire all'inciviltà della popolazione almeno una corresponsabilità rispetto allo stato della città. Nella Figura 1 l'abbandono di rifiuti e ingombranti e la maleducazione di alcuni cittadini emerge fra le problematiche del servizio di igiene urbana (più nettamente secondo il campione del sondaggio ACoS); fra le soluzioni molti chiedono più controlli, ma anche il coinvolgimento dei cittadini stessi. Contemporaneamente però si chiede di aumentare i cestini, la cui mancanza configura l'alibi dei comportamenti scorretti di molti (Figura 2); la Figura 3 mostra infine la fruibilità dei cestini stradali, come esito del monitoraggio contrattuale.

Figura 1. Corresponsabilità dei cittadini per lo stato della pulizia a Roma



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

Figura 2. L'opinione dei romani circa l'importanza dei cestini stradali per la pulizia della città



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

Figura 3. Percentuale di fruibilità dei cestini stradali (andamento 2017/2021)



FRUIBILITÀ DEI CESTINI
Oltre alla numerosità dei cestini – ritenuta insufficiente da parte degli utenti – la fruibilità non rispetta l'obiettivo contrattuale, con un peggioramento nell'ultimo anno

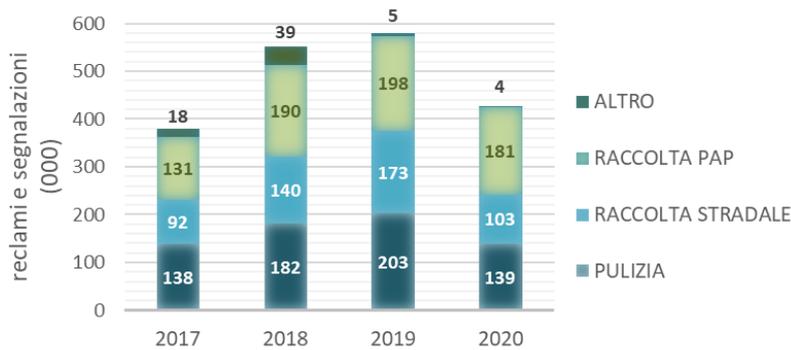
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.



Reclami e livello di soddisfazione dei romani per l'igiene urbana

Il servizio di igiene urbana è ritenuto particolarmente critico dai cittadini. Nonostante un primo miglioramento che contraddistingue il 2020, complice anche la riduzione dell'attività in città, Ama ha ricevuto più di 400mila reclami e segnalazioni (Figura 1) e i voti attribuiti dai romani ai servizi nelle più recenti indagini semestrali previste dal contratto di servizio non hanno in nessun caso raggiunto la piena sufficienza (Figura 2). Gli esiti del sondaggio online effettuato sul sito ACoS da maggio a luglio 2021 confermano una maggiore soddisfazione per la raccolta PAP rispetto a quella stradale, ma con risultati almeno sufficienti comunque in minoranza; la pulizia resta invece il fattore ritenuto meno soddisfacente da tutta l'utenza (Figura 3).

Figura 1. Reclami e segnalazioni pervenute ad Ama



RECLAMI IN DIMINUZIONE NEL 2020
Dopo un triennio in cui i reclami e le segnalazioni sull'igiene urbana sono andati aumentando con riferimento a tutti i principali servizi (pulizia strade, raccolta stradale e porta a porta, PAP), il 2020 ha registrato una diminuzione che ha interessato soprattutto la pulizia delle strade e la raccolta stradale, mentre reclami e segnalazioni PAP sono rimasti relativamente più numerosi

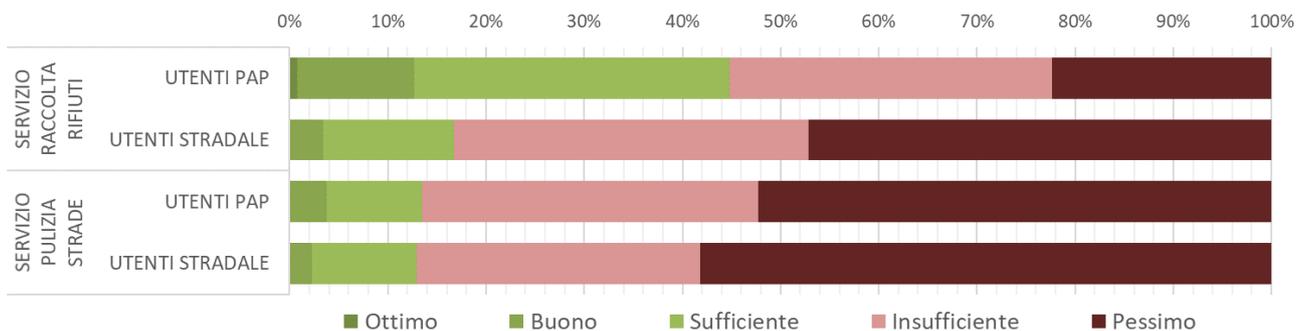
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 2. Andamento delle valutazioni medie dei servizi di igiene urbana

SERVIZI	VOTO (1-10)							
	ott-17	apr-18	ott-18	apr-19	ott-19	mag-20	ott-20	apr-21
Pulizia strade	3,5	3,7	4,0	3,6	3,4	4,7	4,2	4,8
Pulizia intorno cassonetti	3,2	3,4	3,7	3,5	3,4	4,6	4,1	4,7
Presenza cestini	3,2	3,5	3,6	3,3	3,4	4,6	4,1	4,9
Centri raccolta	5,7	6,0	6,1	5,5	4,7	5,4	5,2	5,6
Call center	5,1	5,4	5,5	5,5	5,0	5,6	5,2	5,6
Raccolta stradale	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,8	4,4	5,0
Raccolta porta a porta	4,8	4,9	5,1	5,3	5,2	5,9	5,0	5,5

FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA (BASE RISPONDENTI: 5.760).

Figura 3. In base alla sua esperienza, quale giudizio darebbe ai servizi nella sua zona?



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI PAP: 134; STRADALE: 263).

