

Monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di igiene urbana a Roma

Rapporto sintetico III trimestre 2019

La Commissione Tecnica di Controllo del vigente Contratto di servizio per l'igiene urbana, si è riunita il 4 novembre per esaminare gli esiti del monitoraggio permanente della qualità erogata riferito al III trimestre 2019, svolto e illustrato dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale. Nel rispetto del fine prioritario di utilizzare tutte le informazioni disponibili per strutturare un processo di miglioramento dei servizi resi e per promuovere la massima trasparenza, la Commissione ha concordato con l'Agenzia la diffusione di una sintesi dei principali risultati emersi nel trimestre e nel corso dell'intero monitoraggio.

Il terzo trimestre 2019 vede un miglioramento significativo della fruibilità dei cestini e dei cassonetti del residuo non riciclabile (non sufficiente però a raggiungere i rispettivi obiettivi), mentre tutti gli altri indicatori restano sostanzialmente stabili o sono in peggioramento, dando luogo ad un IQT (Indice di Qualità Totale) dell'83,8%, in diminuzione rispetto all'84,1% del trimestre precedente.

Gli obiettivi rispettati a livello medio cittadino sono:

- gli indicatori di funzionalità di tutte le tipologie di cassonetti per la raccolta differenziata dei rifiuti (carta e cartone, plastica e metallo, organico);
- la fruibilità dei contenitori di raccolta stradale del vetro e dell'organico;
- il decoro dei cassonetti del vetro e dell'organico.

Fra questi, gli indicatori di funzionalità e di fruibilità sono rispettati con largo margine, mentre quelli di decoro superano appena l'obiettivo. A questi risultati positivi si avvicina la funzionalità dei cassonetti per il residuo non riciclabile, che non raggiunge pienamente l'obiettivo anche se lo scarto è inferiore all'intervallo di confidenza.

Fra gli indicatori sotto obiettivo si trovano:

- la pulizia delle strade, nuovamente in calo rispetto al trimestre precedente (65,7% di rilevazioni almeno sufficienti a fronte di un obiettivo del 92%);
- la pulizia delle aree circostanti i cassonetti, che continua in flessione scendendo al 64,8% di rilevazioni sufficienti (obiettivo 88%);
- il decoro dei cestini, in forte diminuzione (74% contro un obiettivo dell'80%, rispettato nel I trimestre 2019);

- gli indicatori relativi al decoro dei cassonetti della carta, del multimateriale leggero e del residuo non riciclabile, tutti sotto obiettivo e in diminuzione (72,7% carta e 74,6% plastica/metallo, a fronte di un obiettivo dell'87%; 69,3% il non riciclabile per un obiettivo dell'85%);
- gli indicatori di fruibilità per la carta (stabile al 74,3%), il multimateriale (in sensibile diminuzione, 74,6%) e il non riciclabile (in miglioramento, 87,4%);
- la fruibilità media dei cassoni nei Centri di Raccolta (88,1, obiettivo 95%), in continua diminuzione nel corso del 2019, a fronte però di un incremento dei quantitativi conferiti dai cittadini.

La situazione resta sostanzialmente invariata per quanto riguarda i tempi di attesa per le chiamate mystery verso la Linea Verde Ama. Rispetto all'obiettivo (90% di risposte entro 120 secondi), la percentuale conforme nel III trimestre 2019 è del 12%, in aumento dell'11% rispetto al minimo toccato nel IV trimestre 2018 e del 5% rispetto al II trimestre 2019. In considerazione del fatto che l'Agenzia ha distribuito le telefonate in modo non omogeneo nel corso del trimestre (sovrarappresentando luglio e sottorappresentando settembre), tale esito emerge dalla ponderazione dei risultati parziali mensili. Resta comunque confermato il problema dell'alto tasso di caduta e dei lunghi tempi di attesa a causa soprattutto dell'intenso traffico.

Dall'inizio del 2019, l'Agenzia rileva anche la percentuale di postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore. Tale percentuale per il III trimestre è molto vicina al 50%, in aumento con la stagione estiva anche a causa delle alte temperature.

L'Indice di Qualità Totale (**IQT**) – calcolato come media ponderata dei risultati effettivi di tutti gli indicatori di pulizia e raccolta dei rifiuti su tutto il territorio cittadino – per il III trimestre è pari a **83,8%**, a fronte di un **IQT obiettivo 2018 del 91,2%**. La ponderazione attribuisce il massimo peso agli obiettivi di pulizia (10 punti, strade e aree intorno ai cassonetti), 8 punti alla fruibilità delle raccolte stradali e dei cestini, 6 punti alla fruibilità dei cassoni nei centri di raccolta, 5 punti alla funzionalità dei cassonetti stradali e 1 punto per ogni obiettivo riferito al decoro. Da segnalare che il livello raggiunto è in calo nel corso dell'anno 2019, ma paragonabile a quello del III trimestre 2018 (83,5%).

Fra i Municipi, il X emerge come quello con l'IQT più alto (90,4%, in aumento rispetto al II trimestre), molto vicino all'obiettivo, risultato di un percorso di continuo miglioramento; segue il I, (88,3%, in netta ripresa), mentre i più bassi, in rapido peggioramento, sono il XIII (77,3%) e il XV (77,7%).

In una prospettiva più ampia, partendo dalla rilevazione del IV trimestre 2017, il monitoraggio conferma gli aspetti critici della pulizia delle strade e delle aree circostanti i cassonetti di raccolta stradale, mentre evidenzia un miglioramento di tutti gli indicatori di decoro e funzionalità dei cassonetti. Migliora la fruibilità dei cestini, dei Centri di Raccolta e dei contenitori stradali per il residuo non riciclabile, mentre restano sopra obiettivo quelli dell'organico e le campagne per il vetro; sotto obiettivo la fruibilità delle raccolte stradali della carta e del multimateriale leggero.

Le tavole e le figure seguenti illustrano:

Tavola 1. Tavola sintetica dei risultati su Roma e per i singoli municipi (III trimestre 2019)

Tavola 2. Tavola dei risultati buono/ottimo per indicatori valutati su 5 livelli: Roma e singoli municipi (III trimestre 2019)

Tavola 3. Fruibilità dei cassoni per Centro di Raccolta e per frazione merceologica (III trimestre 2019)

Figura 1. Linea Verde Ama: percentuale di risposte conformi all'obiettivo (90% di chiamate con risposta entro 120 secondi)

Figura 2. Andamento dei risultati dell'indagine mystery sulla Linea Verde Ama

Figura 3. Ripristino contenitori inutilizzabili entro il termine contrattuale (6 giorni lavorativi)

Tavola 4. Percentuale di postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore (andamento mensile 2019)

Tavola 5. Andamento degli indicatori di qualità erogata e IQT a Roma (dal IV trimestre 2017 al III trimestre 2019)

Figura 4. Andamento dell'IQT per municipio (dal IV trimestre 2017 al III trimestre 2019)

Tavola 1. Tavola sintetica dei risultati su Roma e per i singoli municipi (III trimestre 2019)

TAVOLA SINTETICA (Risultati III trimestre 2019)	Obiettivo 2019	Roma	MUNICIPI														
			I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV
PULIZIA STRADE	92%	65,7%	79,7%	75,8%	57,2%	48,7%	56,8%	62,2%	72,2%	66,0%	70,5%	67,8%	62,7%	65,8%	69,9%	60,4%	71,2%
PULIZIA AREE CASSONETTI	88%	64,8%	75,9%	62,6%	61,2%	69,4%	56,9%	67,1%	66,2%	71,4%	85,6%	78,8%	53,1%	65,3%	56,2%	57,1%	51,2%
FRUIBILITA' CESTINI	94%	88,2%	92,3%	91,5%	91,8%	91,1%	87,3%	93,1%	94,4%	90,3%	79,5%	87,0%	82,2%	93,8%	67,6%	71,9%	90,6%
DECORO CESTINI	80%	74,0%	79,5%	83,1%	62,3%	53,3%	67,3%	82,8%	75,9%	72,2%	77,3%	82,6%	75,6%	81,3%	67,6%	56,3%	87,5%
FRUIBILITA' VETRO	92%	98,8%	100,0%	97,6%	97,9%	100,0%	95,8%	100,0%	99,3%	100,0%	99,3%	98,4%	99,3%	98,5%	100,0%	98,5%	98,0%
FRUIBILITA' CARTA	92%	74,3%	80,4%	64,0%	73,0%	84,1%	78,3%	83,3%	80,0%	80,8%	85,7%	85,2%	75,0%	70,1%	67,4%	70,5%	55,7%
FRUIBILITA' PLAST/MET	92%	74,6%	88,5%	65,5%	75,4%	74,1%	63,0%	85,9%	76,0%	83,5%	78,6%	92,6%	78,1%	76,5%	65,9%	76,3%	62,5%
FRUIBILITA' ORGANICO	92%	95,9%	97,2%	98,2%	96,4%	91,1%	100,0%	96,9%	95,6%	97,5%	92,9%	100,0%	94,8%	94,7%	89,9%	98,8%	92,0%
FRUIBILITA' NON RICICLABILE	92%	87,4%	88,6%	87,4%	87,3%	92,6%	89,5%	87,9%	88,5%	93,7%	92,9%	98,1%	86,7%	84,5%	76,7%	86,9%	78,4%
DECORO VETRO	87%	87,4%	73,6%	90,0%	86,0%	93,5%	90,2%	83,2%	95,2%	91,5%	84,9%	90,8%	79,3%	86,6%	84,6%	83,8%	89,6%
DECORO CARTA	87%	72,7%	60,0%	78,3%	74,5%	66,3%	69,6%	85,9%	82,3%	66,7%	70,0%	96,6%	76,0%	83,5%	52,7%	57,4%	64,7%
DECORO PLAST/MET	87%	74,6%	66,7%	79,2%	72,9%	59,6%	75,0%	81,2%	85,8%	67,2%	73,7%	98,3%	76,2%	88,6%	58,2%	63,6%	70,2%
DECORO ORGANICO	87%	88,7%	88,9%	93,9%	83,2%	88,9%	89,3%	89,6%	93,9%	91,9%	78,6%	90,9%	83,6%	90,3%	81,5%	88,1%	90,0%
DECORO NON RICICLABILE	85%	69,3%	59,4%	74,4%	60,9%	92,9%	86,6%	81,5%	90,6%	65,2%	50,0%	96,8%	61,0%	56,5%	46,1%	50,0%	47,3%
FUNZIONALITA' CARTA	90%	98,0%	100,0%	100,0%	97,5%	100,0%	95,3%	100,0%	97,9%	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	96,8%	95,0%	92,2%
FUNZIONALITA' PLAST/MET	90%	99,0%	100,0%	99,2%	98,8%	97,8%	98,6%	98,8%	100,0%	99,2%	100,0%	100,0%	99,2%	97,6%	98,9%	99,0%	99,0%
FUNZIONALITA' ORGANICO	90%	99,3%	100,0%	100,0%	98,6%	98,8%	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%	100,0%	98,8%	100,0%	96,7%
FUNZIONALITA' NON RIC	90%	88,9%	87,5%	93,5%	85,3%	98,9%	96,0%	93,5%	98,2%	86,6%	100,0%	96,8%	88,2%	88,7%	80,3%	73,3%	73,7%
FRUIBILITA' CASSONI	95%	88,1%															
IQT ponderato	91,2%	83,8%	88,3%	83,8%	81,9%	83,8%	81,6%	86,5%	86,8%	86,4%	87,5%	90,4%	81,6%	83,7%	77,3%	79,1%	77,7%

OBIETTIVO SICURAMENTE RISPETTATO (OLTRE ERRORE)	OBIETTIVO RISPETTATO MA ENTRO IL MARGINE DI ERRORE	OBIETTIVO NON RISPETTATO MA ENTRO IL MARGINE DI ERRORE	OBIETTIVO SICURAMENTE NON RISPETTATO (OLTRE ERRORE)
--	---	---	--

Tavola 2. Tavola dei risultati buono/ottimo per indicatori valutati su 5 livelli: Roma e singoli municipi (III trimestre 2019)

BUONO/OTTIMO	ROMA	MUNICIPI														
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV
PULIZIA STRADE	18,4%	35,3%	23,5%	10,7%	12,3%	8,4%	15,4%	15,9%	14,7%	19,2%	17,1%	12,0%	22,6%	22,6%	18,8%	28,1%
PULIZIA AREE CASSONETTI	24,7%	38,9%	21,6%	14,5%	31,3%	11,1%	25,5%	24,1%	27,9%	42,4%	34,8%	18,6%	30,0%	24,1%	21,1%	13,0%
DECORO CESTINI	28,9%	35,9%	35,2%	24,6%	13,3%	16,4%	51,7%	25,9%	25,0%	34,1%	43,5%	24,4%	26,6%	14,7%	25,0%	43,8%
DECORO VETRO	24,8%	9,4%	22,3%	18,2%	46,0%	32,8%	11,9%	40,7%	33,3%	9,4%	32,4%	4,3%	26,1%	17,7%	25,0%	35,8%
DECORO CARTA	19,0%	5,5%	15,0%	12,4%	9,0%	4,7%	56,5%	25,5%	7,1%	20,0%	48,3%	26,4%	44,1%	5,4%	5,0%	11,8%
DECORO PLAST/MET	20,9%	13,0%	16,9%	6,0%	7,9%	2,7%	58,8%	34,0%	8,4%	15,8%	65,5%	31,1%	48,8%	8,8%	4,0%	15,4%
DECORO ORGANICO	25,8%	13,9%	36,0%	14,0%	30,9%	38,8%	44,8%	34,8%	26,8%	0,0%	29,1%	11,5%	26,5%	8,6%	19,0%	32,2%
DECORO NON RICICLABILE	17,6%	4,7%	12,6%	4,9%	43,4%	38,7%	42,7%	36,6%	6,7%	7,1%	44,1%	2,1%	2,7%	2,6%	3,5%	6,0%

da 15% in giù	da 15,1% a 25%	da 25,1% a 49,9%	da 50% a 59,9%	da 60% a 69,9%	da 70% a 79,9%	da 80% in su
--------------------------	-------------------	---------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------

Tavola 3. Fruibilità dei cassoni per Centro di Raccolta e per frazione merceologica (III trimestre 2019)

Fruibilità cassoni	Acilia	Acqua Acetosa	Battistini	Bufalotta	Cinecittà	Corviale	Laurentina	Mostacciano	Lido di Ostia	Tiburtina	Vigne Nuove	Villa Gordiani	TOTALE
Batterie auto	83%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	67%	100%	83%	67%	100%	90%
Batterie stilo	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Cartone	83%		83%	67%		100%	83%	83%	100%	67%	67%	67%	80%
Farmaci	100%	75%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	96%
Inerti	100%	67%	17%	83%	71%	83%			83%	100%	50%	100%	76%
Ingombranti	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Legno	83%	25%	33%	33%	86%	50%	83%	100%	100%	83%	67%	67%	67%
Metallo	67%	0%	50%	83%	43%	50%			83%	67%	67%	83%	64%
Olio vegetale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	100%	97%
Olio minerale			100%		86%	83%	100%		80%		100%	100%	93%
Sfalci e potature	83%			67%		67%		100%	100%	67%	100%	100%	84%
RAEE R1 (freddo)	67%	50%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	85%
RAEE R2 (caldo)	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	97%
Consumabili da stampa	100%	75%	83%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	93%
RAEE R3 (schermi)	100%	50%	50%	100%	100%	83%	100%	100%	83%	83%	100%	83%	87%
RAEE R5 (neon)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Vernici spray	83%	100%	100%	83%	86%	83%	83%	83%	83%	83%	100%	100%	89%
Vernici e solventi	67%	75%	100%	100%	57%	100%	100%	100%	67%	83%	100%	83%	86%
Mercurio	83%	0%	100%	100%	100%	50%	83%	100%	33%	100%	67%	100%	79%
RAEE R4 (piccoli)	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	94%
Totale	89%	73%	84%	89%	90%	85%	95%	94%	90%	88%	87%	88%	88%

Figura 1. Linea Verde Ama: percentuale di risposte conformi all'obiettivo (90% di chiamate con risposta entro 120 secondi)

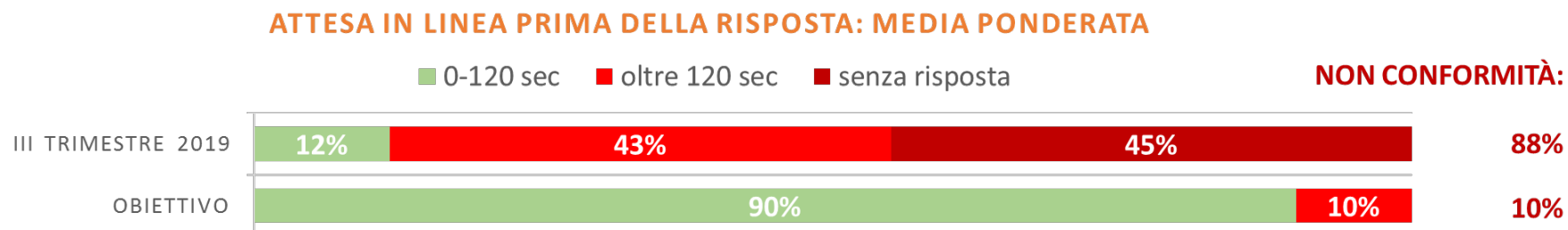


Figura 2. Andamento dei risultati dell'indagine mystery sulla Linea Verde Ama

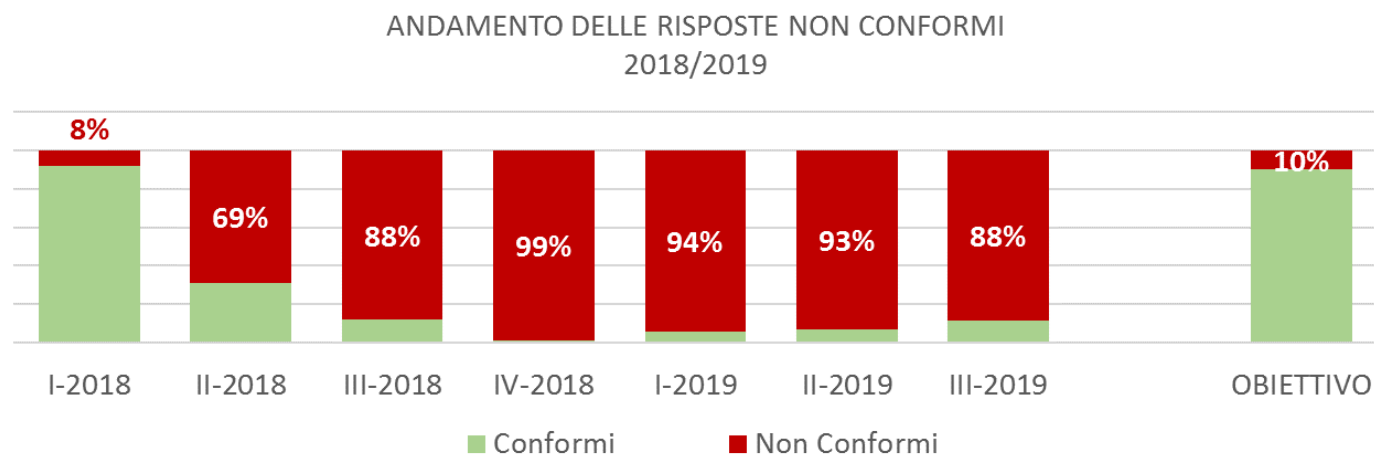


Figura 3. Ripristino contenitori inutilizzabili entro il termine contrattuale (6 giorni lavorativi)

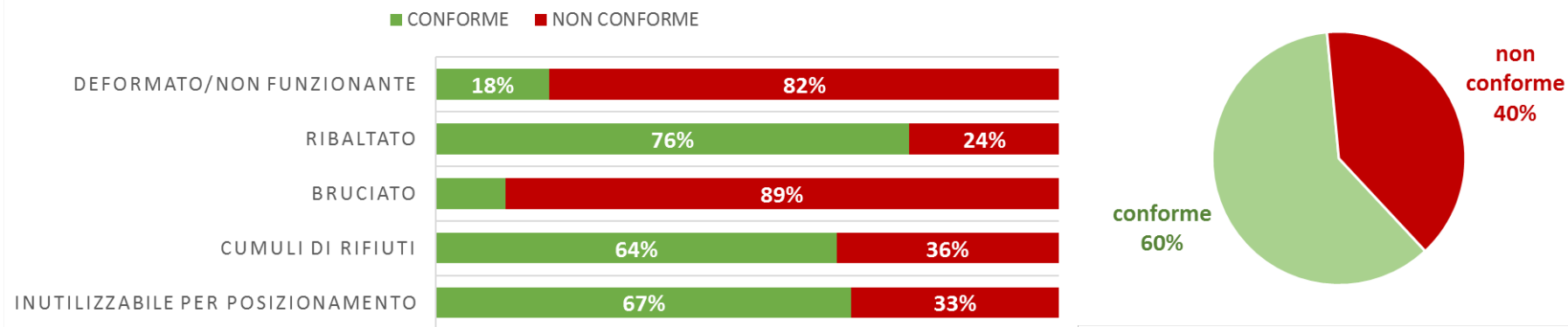


Tavola 4. Percentuale di postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore (andamento mensile 2019)

Cattivo odore postazioni raccolta stradale	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE
I	13%	11%	29%	14%	21%	79%	41%	47%	43%
II	10%	2%	8%	12%	14%	36%	46%	57%	51%
III	16%	13%	32%	32%	22%	60%	79%	65%	63%
IV	20%	16%	35%	19%	10%	45%	51%	37%	46%
V	10%	21%	22%	20%	20%	40%	47%	47%	67%
VI	16%	29%	11%	31%	13%	38%	30%	39%	15%
VII	11%	15%	13%	23%	11%	48%	44%	57%	49%
VIII	11%	23%	28%	15%	28%	49%	49%	63%	54%
IX	8%	9%	5%	7%	0%	18%	21%	7%	16%
X	10%	8%	0%	8%	3%	13%	23%	38%	16%
XI	21%	16%	22%	30%	27%	51%	67%	54%	57%
XII	16%	7%	24%	9%	32%	52%	50%	37%	48%
XIII	27%	23%	29%	42%	37%	53%	66%	59%	63%
XIV	22%	17%	17%	33%	28%	55%	47%	59%	40%
XV	24%	24%	25%	26%	11%	49%	64%	41%	55%
ROMA	16%	16%	20%	22%	19%	44%	49%	49%	48%

Tavola 5. Andamento degli indicatori di qualità erogata e IQT a Roma (dal IV trimestre 2017 al III trimestre 2019)

Andamento indicatori qualità erogata igiene urbana Roma	obiettivi		2017	2018					2019				
	2017	2018	IV	I	II	III	IV	TOTALE	I	II	III	IV	TOTALE
PULIZIA STRADE	91%	92%	68,7%	65,9%	60,2%	61,9%	63,4%	62,8%	65,9%	67,4%	65,7%		
PULIZIA AREE CASSONETTI	86%	88%	65,0%	70,3%	63,4%	66,4%	56,8%	64,2%	68,4%	67,1%	64,8%		
FRUIBILITA' CESTINI	93%	94%	79,3%	80,5%	75,4%	81,8%	77,1%	78,7%	87,3%	84,2%	88,2%		
DECORO CESTINI	80%	80%	62,9%	68,0%	68,4%	71,4%	74,3%	70,6%	80,3%	78,7%	74,0%		
FRUIBILITA' VETRO	91%	92%	99,0%	99,5%	99,2%	99,4%	99,5%	99,4%	99,4%	98,7%	98,8%		
FRUIBILITA' CARTA	91%	92%	73,6%	77,5%	70,7%	74,8%	67,4%	72,5%	71,1%	74,5%	74,3%		
FRUIBILITA' PLAST/MET	91%	92%	84,3%	86,3%	80,5%	82,6%	75,4%	81,1%	78,8%	79,1%	74,6%		
FRUIBILITA' ORGANICO	91%	92%	96,5%	97,8%	97,6%	97,8%	97,0%	97,6%	95,4%	96,3%	95,9%		
FRUIBILITA' NON RICICLABILE	90%	92%	84,8%	85,6%	80,5%	88,2%	83,4%	84,4%	84,7%	83,6%	87,4%		
DECORO VETRO	86%	87%	81,6%	77,4%	74,3%	77,7%	82,6%	78,1%	86,3%	88,3%	87,4%		
DECORO CARTA	86%	87%	66,6%	62,9%	63,1%	65,6%	73,3%	66,3%	77,3%	73,8%	72,7%		
DECORO PLAST/MET	86%	87%	66,7%	66,6%	67,7%	67,8%	75,9%	69,5%	76,7%	77,0%	74,6%		
DECORO ORGANICO	86%	87%	89,3%	85,8%	80,9%	78,7%	89,9%	83,9%	90,8%	88,0%	88,7%		
DECORO NON RICICLABILE	82%	85%	60,8%	63,1%	63,3%	65,7%	72,9%	66,3%	74,8%	73,3%	69,3%		
FUNZIONALITA' CARTA	87%	90%	95,1%	96,5%	97,1%	98,3%	97,2%	97,3%	97,6%	98,2%	98,0%		
FUNZIONALITA' PLAST/MET	87%	90%	98,2%	96,7%	97,5%	97,9%	98,8%	97,7%	98,2%	98,0%	99,0%		
FUNZIONALITA' ORGANICO	87%	90%	98,9%	99,1%	99,4%	99,5%	99,5%	99,4%	99,3%	99,2%	99,3%		
FUNZIONALITA' NON RIC	87%	90%	85,1%	88,6%	89,1%	91,2%	90,7%	89,9%	87,0%	87,3%	88,9%		
FRUIBILITA' CASSONI	95%	95%	86,2%	88,2%	82,6%	84,7%	90,0%	86,3%	91,9%	90,1%	88,1%		
IQT ponderato	88,7%	91,2%	83,1%	84,4%	81,0%	83,5%	81,4%	82,5%	84,2%	84,1%	83,8%		

Figura 4. Andamento dell'IQT per municipio (dal IV trimestre 2017 al III trimestre 2019)

