



**INDAGINE SULLA CONOSCENZA  
E SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI  
NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA  
DEI RIFIUTI E DI IGIENE URBANA A ROMA**

*Ottobre 2011*

Agenzia

# Indagine sulla conoscenza e sulla soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di raccolta dei rifiuti e di igiene urbana a Roma

Ottobre 2011

*“Prima di chiedersi come si puliscono le città, bisognerebbe chiedersi come si sporcano”. Guido Viale*

*Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro  
dell’Agenzia composto da:*

Paolo Leon (direzione scientifica)

Gabriele Ugolini (supervisione e revisione editoriale)

Flaminia Violati (curatore del rapporto)

PRAGMA s.r.l. (indagine CATI e elaborazione dei dati)

*Si ringrazia AMA s.p.a. per aver messo a disposizione la base dati territoriale relativa alle modalità di raccolta e per l’uso delle immagini.*

## Sommario

---

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
1.1	Premessa	3
1.2	Obiettivi e caratteristiche dell'indagine	3
1.3	Campioni A e B	7
1.4	Il questionario: parte A e parte B	7
1.5	Modalità di rilevazione	7
<b>2</b>	<b>Pulizia della città</b>	<b>9</b>
2.1	Soddisfazione	9
2.2	Principali criticità	14
2.3	Responsabilità dello stato di pulizia della città	16
2.4	Interventi per migliorare la pulizia della città	18
<b>3</b>	<b>Servizi di raccolta specializzati</b>	<b>19</b>
3.1	Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi	19
3.2	Aspetti critici	23
<b>4</b>	<b>Comunicazione</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Le categorie socio-anagrafiche: soddisfazione, responsabilità e comunicazione</b>	<b>26</b>
5.1	Categorie socio-anagrafiche e soddisfazione per il servizio	27
5.2	Categorie socio-anagrafiche e responsabilità per la pulizia	27
5.3	Categorie socio-anagrafiche e comunicazione	27
<b>6</b>	<b>Differenziazione dei rifiuti</b>	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>Raccolta dei rifiuti</b>	<b>31</b>
7.1	Cassonetti	31
7.2	Porta a porta	35
7.3	Punti di Raccolta Mobili (PMR)	37
7.4	Metodi di raccolta a confronto nella percezione dei cittadini	39
7.5	Cosa cambia con i nuovi tipi di raccolta: aspettative ed esperienza	41
<b>8</b>	<b>Osservazioni e proposte</b>	<b>46</b>
<b>9</b>	<b>Appendice 1: Questionario A</b>	<b>51</b>
<b>10</b>	<b>Appendice 2: Questionario B</b>	<b>65</b>

## Abstract

---

L'INDAGINE SULLA CONOSCENZA E SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DI IGIENE URBANA A ROMA è la prima esperienza di approfondimento sistematico e dettagliato delle opinioni e della consapevolezza dei cittadini nei confronti di un settore complesso che – in tutte le recenti indagini di citizen satisfaction condotte dall'Agenzia – è emerso genericamente come il più critico fra i principali servizi pubblici locali.

Questa indagine ha voluto valutare da un lato la soddisfazione della popolazione per vari aspetti generali e specifici del servizio; dall'altro, il grado di conoscenza dei servizi a disposizione e degli obblighi a carico del cittadino e più in generale dell'utente della città, il quale concorre significativamente al risultato sia della pulizia, sia della raccolta dei rifiuti.

Dal punto di vista della pulizia, il territorio di Roma (e quindi il campione di intervistati, secondo la residenza) è stato suddiviso in 5 zone, seguendo lo stesso criterio utilizzato per l'ultima *Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma* (2011): il fattore distintivo è la distanza dal centro, per cui si individuano 4 zone concentriche, oltre alla zona costiera di Ostia e Acilia. In generale, la soddisfazione per la pulizia è bassa per tutta la città, con alcune lievi variazioni da zona a zona, ma senza correlazione con la distanza dal centro. Tutti gli intervistati, invece, ritengono la propria zona più pulita rispetto alla città nel complesso. In particolare emerge l'aspetto interessante di una soddisfazione per il 'servizio' maggiore che per il 'livello' di pulizia, espressione coerente con una crescente responsabilizzazione dei cittadini. A questo proposito, infatti, la quasi totalità dei cittadini auspicherebbe maggiore rigidità nel sanzionare chi sporca e conferisce scorrettamente i rifiuti.

Un punto cruciale, però, è che, mentre gli intervistati soddisfatti della pulizia non superano il 50%, i monitoraggi sulla qualità erogata effettuati negli ultimi anni indicano come quasi conseguiti gli obiettivi di pulizia da Contratto di servizio (livello di pulizia delle strade almeno sufficiente nel 90% dei casi). Ciò evidenzia una seria incongruità fra obiettivi contrattuali e aspettative della cittadinanza, cosa di cui bisogna necessariamente tenere conto per rivedere gli accordi in sede dell'imminente rinnovo contrattuale. Si ricorda, infatti, che il contratto è in regime di reiterata proroga dal 2005 e lo scollamento fra attese e obiettivi è un manifesto segnale delle impellenti necessità di revisione degli indicatori e dei target.

Per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti, invece, la distinzione territoriale (e quindi del campione di intervistati) è basata sul metodo di raccolta dei rifiuti adottato dall'Ama. Anche in questo caso si hanno 5 sottocampioni rappresentativi: i) raccolta tradizionale con cassonetti stradali, ii) raccolta porta a porta per tutte le frazioni di rifiuto, iii) raccolta duale nel Centro Storico (porta a porta per organico e non riciclabili; Punti mobili di raccolta per carta e multimateriale); iv) raccolta duale a Testaccio, Aventino, S. Saba e Torrino Sud (porta a porta per organico e non riciclabili; cassonetto stradale per carta e multimateriale); v) raccolta di prossimità (cassonetto per carta e multimateriale; Punti mobili di raccolta per organico e non riciclabili).

Questa distinzione ha consentito di sondare l'opinione dei cittadini in relazione a vari aspetti del tipo di raccolta applicata nel loro quartiere, confrontando i diversi metodi dal punto di vista dell'efficacia del servizio, della facilità con cui il cittadino riesce a conferire correttamente i rifiuti, del decoro e dell'igiene della propria zona. In generale, il servizio ritenuto più soddisfacente è quello porta a porta, mentre il metodo a cassonetti è particolarmente criticato in relazione alla pulizia e al decoro delle postazioni; il meno comodo, sia per distanza delle postazioni di raccolta da casa, sia per gli orari, è invece quello dei Punti mobili di raccolta.

Per quanto riguarda altri servizi di raccolta, come i Centri di raccolta e le raccolte di ingombranti e RAEE a domicilio o di quartiere, essi raccolgono elevate percentuali di soddisfazione fra gli utilizzatori, anche se una significativa percentuale di cittadini dichiara di non conoscerli o di non averli usati di recente.

Sul fronte della comunicazione, infine, il livello di soddisfazione è molto inferiore, con addirittura un utente su quattro che si dichiara gravemente insoddisfatto della risposta ricevuta o che non ha affatto ricevuto risposta. E' però interessante che i più soddisfatti siano i giovani e gli studenti, che sono la categoria che utilizza più intensamente i canali telematici ed elettronici. In questo senso, favorire contatti e procedure via internet o per posta elettronica migliora i tempi e la qualità delle risposte e quindi la soddisfazione degli utenti.

L'indagine è completata da una serie di proposte dell'Agenzia per migliorare la qualità del servizio e la comunicazione sulla pulizia e raccolta dei rifiuti.

# 1 Introduzione

## 1.1 Premessa

Il servizio di igiene urbana per sua natura è obbligatorio e irrinunciabile. A Roma viene erogato a seguito di affidamento diretto da Ama s.p.a., società *in house* interamente controllata da Roma Capitale. I cittadini e gli utenti non domestici sono tenuti a pagare il servizio, in misura parametrica rispetto alla produzione dei rifiuti, senza possibilità di scelta (non esiste l'opzione exit) e indipendentemente dal proprio livello di soddisfazione.

### Il servizio di igiene urbana a Roma

Ama gestisce il servizio sulla base di un contratto di servizio approvato nel 2004 (DGC 33/2004) per il triennio 2003/2005, ancora in vigore in seguito a reiterate proroghe (prossima scadenza 31 dicembre 2011). Il corrispettivo del servizio è una tariffa calcolata secondo la normativa introdotta con il D.Lgs. 22/1997 (decreto Ronchi, art. 49), che prevede la copertura di tutti i costi del servizio e un margine di efficientamento annuo da determinare. Ai sensi dell'art. 21 del medesimo decreto, il Comune di Roma ha altresì disciplinato la gestione dei rifiuti urbani mediante un apposito Regolamento, approvato con DCC 105/2005.

Ama negli ultimi anni ha raccolto intorno a 1,8 milioni di tonnellate di rifiuti solidi urbani all'anno, di cui nel 2010 la raccolta differenziata è stata pari al 22%.

Il corrispettivo approvato per la tariffa 2011 (DAC 48/2011) è pari a circa 644 milioni di euro (708 milioni inclusa l'Iva al 10% a carico di Roma Capitale).

Come emerge dalle varie edizioni dell'*Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali a Roma*, annualmente riproposta dall'Agenzia, la percezione dei cittadini romani in merito a pulizia stradale e raccolta dei rifiuti delinea il servizio di igiene urbana come uno dei più critici nell'ambito di quelli offerti da Roma Capitale. Il servizio è infatti giudicato estremamente rilevante, ma presenta livelli di soddisfazione fra i più bassi, risultando così al primo posto nelle priorità di intervento, sia sotto l'aspetto della pulizia sia della raccolta.

## 1.2 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

Per i motivi indicati nella premessa, l'Agenzia ha ritenuto utile approfondire le opinioni e le motiva-

zioni dei cittadini, cercando di valutare nello specifico le cause di insoddisfazione, l'attribuzione delle responsabilità, il grado di conoscenza e di utilizzo del ventaglio di servizi offerti dall'Ama, ma anche se e in che misura le diverse modalità di attuazione della raccolta dei rifiuti domestici applicate in via ordinaria o sperimentale influiscono sulla valutazione complessiva del servizio.

L'indagine riguarda in particolare:

- la pulizia della città e delle vie adiacenti l'abitazione, nonché i principali fattori di insoddisfazione;
- l'attribuzione di responsabilità dello stato di pulizia della città e l'opinione degli intervistati su una serie di misure correttive;
- la conoscenza, l'utilizzo e la soddisfazione per alcuni servizi di raccolta dell'Ama (Centri di raccolta, Raccolta ingombranti di quartiere e Raccolta ingombranti a domicilio);
- la comunicazione con Ama;
- la differenziazione dei rifiuti;
- la soddisfazione per le modalità organizzative della raccolta rifiuti adottata nella propria zona ed eventuali relative criticità.

Allo scopo di evidenziare eccellenze e criticità specifiche, il territorio di Roma è stato diviso in zone secondo due distinti criteri di indagine:

- I. distanza dal centro
- II. modalità organizzativa della raccolta rifiuti

### I. – DISTANZA DAL CENTRO

Il primo criterio ha portato ad adottare un'articolazione in cinque zone di cui quattro concentriche (le due centrali individuate secondo il Piano generale del traffico urbano di Roma) e una corrispondente al XIII Municipio (litorale Ostia-Acilia), mantenendo quindi la stessa articolazione territoriale scelta per l'ultima *Indagine sulla qualità della vita* [Fig.1]. Il campione è stato di conseguenza suddiviso in cinque macroaree, secondo i CAP di residenza (che tuttavia non coincidono perfettamente con le fasce del PGTU):

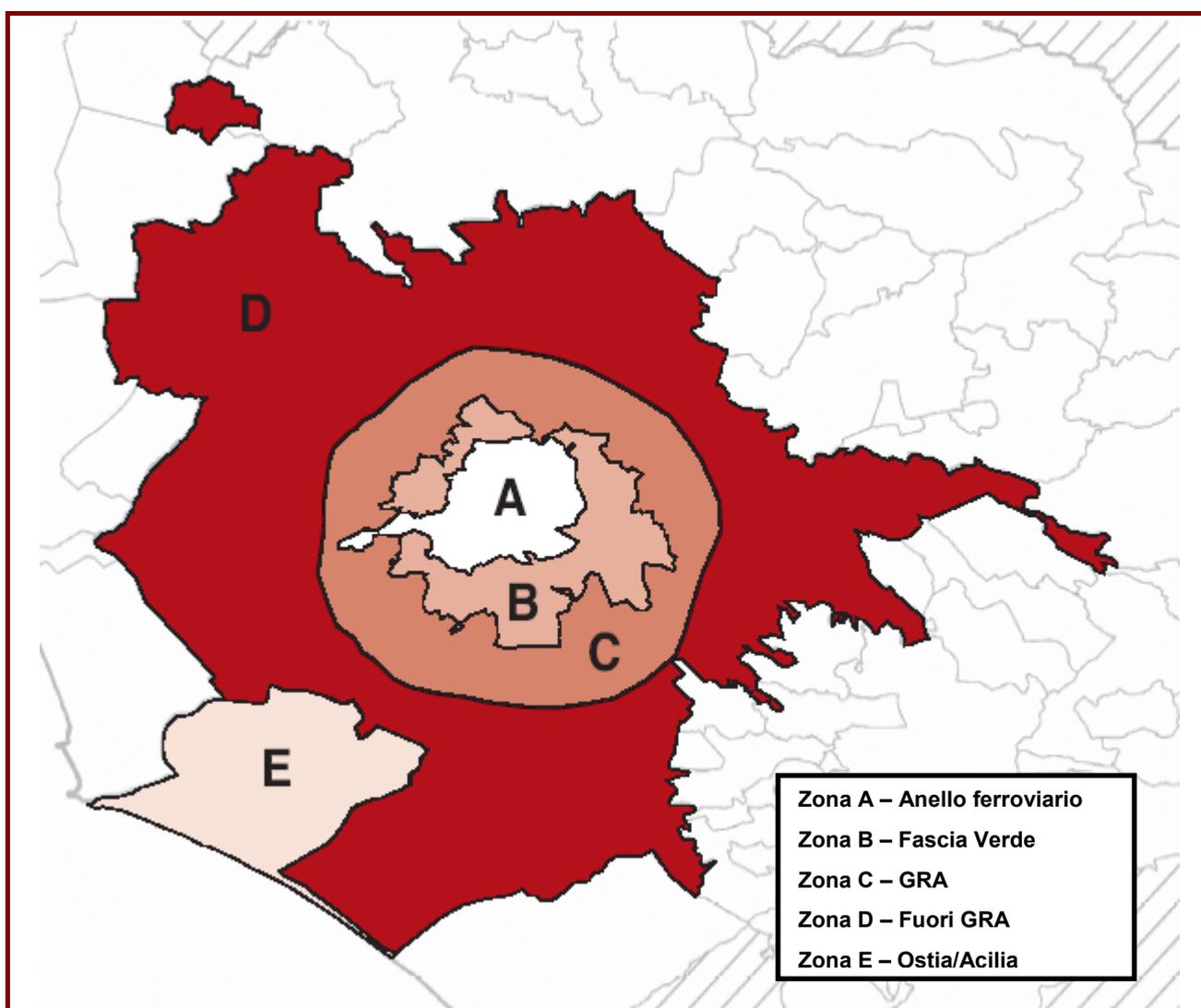
1. Zona A – all'interno dell'Anello ferroviario;

2. Zona B – quartieri tra l’anello ferroviario e la “fascia verde” (via Olimpica, viale Newton, viale Togliatti);
3. Zona C – rimanenti quartieri dentro il GRA;
4. Zona D – aree esterne al GRA eccetto il litorale di Ostia e Acilia;
5. Zona E – litorale di Ostia e Acilia, che seppure esterno al GRA presenta caratteristiche storiche e urbanistiche tali da non consigliare di accomunarlo alla zona D.

Per ciascuna zona sono state realizzate 400 interviste, pari a un quinto delle duemila complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana con più di 15 anni stratificato per genere, classi di età, titolo di studio e condizione professionale (campione A). Al livello di confidenza del 95%, la stima dell’errore statistico è inferiore a  $\pm 3\%$  a livello cittadino e a  $\pm 5\%$  a livello di singolo ambito territoriale.

Fig. 1

Suddivisione territoriale del campione in base alla distanza dal centro



## II. – ORGANIZZAZIONE DELLA RACCOLTA

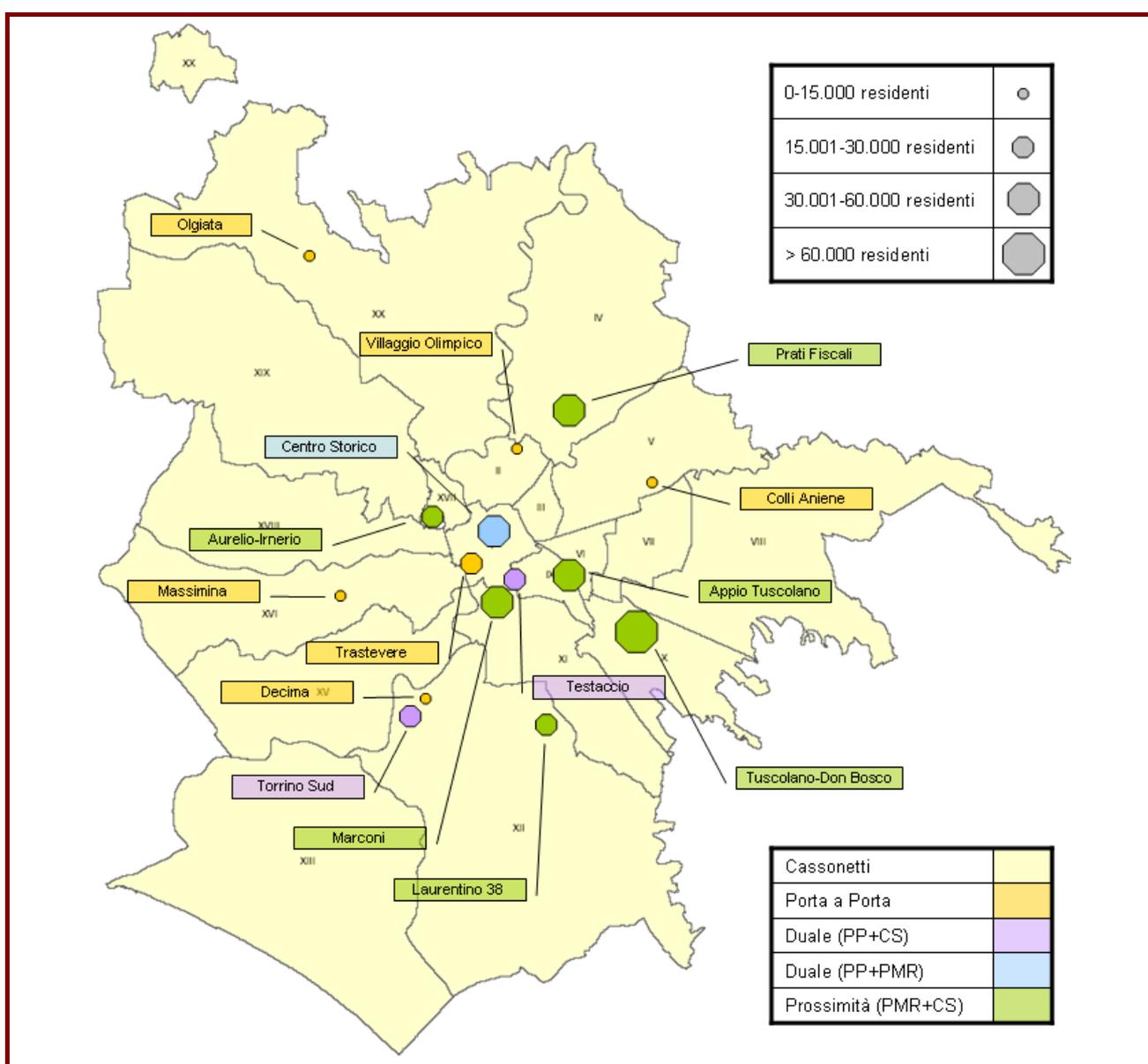
Il secondo criterio distingue invece cinque aggregazioni di quartieri [Fig. 2], costruite sulla base di

modalità omogenee di gestione del sistema di raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche (tipologie di conferimento):

1. *Cassonetti (CS)* per tutto: indifferenziato, carta, multimateriale (riferito a circa 2.491.500 residenti)
2. *Porta a porta (PP)* per tutto: organico, carta, multimateriale, non riciclabili in contenitori condominiali (riferito a circa 65.500 residenti)
3. *Duale (PP+PMR)* nel Centro Storico: organico e non riciclabili in contenitori condominiali – carta e multimateriale in postazioni mobili di raccolta (PMR) con camioncino di quartiere (riferito a circa 45.000 residenti)
4. *Duale (PP+CS)* a Testaccio, Aventino, S. Saba e Torrino Sud: organico e non riciclabili in contenitori condominiali – carta e multimateriale in cassonetto stradale (riferito a circa 35.000 residenti)
5. *Prossimità (PMR+CS)*: carta e multimateriale in cassonetto stradale – organico e non riciclabili in PMR con camioncino di quartiere (riferito a circa 245.000 residenti).

Fig. 2

Suddivisione territoriale del campione in base alla tipologia di raccolta



**Tav. 1** Dettaglio delle zone di Roma per tipologia di raccolta

Quartiere	Municipio	Attivazione (anno)	Residenti (n.)	Frazione di rifiuto e modalità di raccolta			
				Scarti alimentari e organici	Materiali non riciclabili	Contenitori in vetro, plastica, metallo	Carta, cartone e cartoncino
Colli Aniene	V	2007	13.000	PP	PP	PP	PP
Decima	XII	2007	4.500	PP	PP	PP	PP
Massimina	XIII	2008	13.000	PP	PP	PP	PP
Villaggio Olimpico	II	2009	5.000	PP	PP	PP	PP
Trastevere*	I	2009	22.000	PP	PP	PP	PP
Consorzio Olgiata	XX	2010	8.000	PP	PP	PP	PP
<b>Tot. Porta a Porta</b>			<b>65.500</b>				
Aventino - S.Saba - Testaccio	I	2009	23.000	PP	PP	CS	CS
Torrino Sud	XII	2009	12.000	PP	PP	CS	CS
<b>Tot. Duale PP+CS</b>			<b>35.000</b>				
Centro Storico**	I	2009	45.000	PP	PP	PMR	PMR
<b>Tot. Duale PP+PMR</b>			<b>45.000</b>				
Prati Fiscali	IV	2010	41.000	PMR	PMR	CS	CS
Tuscolano-Don Bosco	X	2010	64.500	PMR	PMR	CS	CS
Laurentino 38	XII	2010	27.000	PMR	PMR	CS	CS
Appio-Tuscolano	IX	2010	38.500	PMR	PMR	CS	CS
Marconi	XV	2010	48.500	PMR	PMR	CS	CS
Aurelio-Irnerio	XVIII	2010	25.500	PMR	PMR	CS	CS
<b>Tot. Prossimità PMR+CS</b>			<b>245.000</b>				
Altri***	tutti	1977/1995	2.491.500		CS	CS	CS
<b>Tot. Cassonetti</b>			<b>2.491.500</b>				
<b>Tot. Generale</b>			<b>2.882.000</b>				

Legenda: PP Raccolta porta a porta a domicilio (bidoncini e sacchi);  
CS Cassonetti Stradali;  
PMR Punti Mobili di Raccolta

(\*) A Trastevere la raccolta è effettuata mediante sacchi.

(\*\*) Nel Centro Storico le modalità di raccolta sono analoghe a quelle delle utenze non domestiche, che sono stimate da Ama equivalenti a ulteriori 30 mila residenti.

(\*\*\*) I primi 500 cassonetti per i rifiuti sono stati introdotti nel 1977, superando il trespolo negli androni. Dopo l'avvio del sistema di raccolta laterale (1994), nel 1995 è stata sperimentata la raccolta differenziata con cassonetti (CTR), massivamente introdotta con i primi 15 mila cassonetti nel 1998/99.

L'attribuzione degli intervistati alle varie zone di raccolta porta a porta, duale e di prossimità è stata effettuata selezionando casualmente i residenti nelle strade individuate da Ama per ogni tipologia di raccolta numerate da 2 a 5; per quanto riguarda la modalità di conferimento dei rifiuti 1 (Cassonetti per tutto), sono state attribuite a questa modalità tutte le vie del Comune di Roma non esplicitamente inserite nell'elenco Ama per le aggregazioni da 2 a 5.

Il campione B è stato articolato realizzando almeno 400 interviste per ciascuna zona, con livello di con-

fidenza del 95% ed errore statistico per aggregazione inferiore a +/-5%.

La Tav. 1 fornisce tutti i dettagli delle varie tipologie di raccolta, indicando i quartieri di applicazione, i Municipi, l'anno di attivazione, il numero di residenti interessati e le modalità di raccolta per le principali frazioni differenziate. Allo stato attuale, la raccolta principale è ancora quella operata mediante cassonetti stradali, che serve circa l'86% della popolazione romana. Fra gli altri metodi, il più esteso è quello di prossimità, articolato fra cassonetti (carta e multimateriale) e Punti Mobili di Raccolta per organico e indifferenziato (8,9% della po-

popolazione servita); il porta a porta tradizionale copre il 2,4% dei residenti e complessivamente i due metodi duali arrivano quasi al 2%.

A partire dal mese di settembre 2011 è stato inoltre introdotto un nuovo servizio di raccolta per i soli Municipi III e XVII (per un totale di circa 125 mila residenti), che prevede la separazione degli scarti alimentari dai rifiuti non riciclabili ed il loro conferimento a punti di raccolta su strada presidiati da operatori Ama mattina e sera, 7 giorni su 7.

### 1.3 Campioni A e B

Per ciascuno dei due ambiti di indagine (A e B) è stato realizzato un campione al quale è stato poi somministrata una specifica parte del questionario.

Per l'ambito A (2.000 interviste, 400 per ciascuna delle cinque zone previste), il campione è stratificato per zona e, rispetto alla distribuzione della popolazione [Fig. 3], per:

- genere (M/F)
- classe di età (15-29, 30-64, oltre 64)
- livello di istruzione (nessun titolo/elementare, media inferiore, media superiore, laurea o post laurea)
- condizione lavorativa (occupato, disoccupato, pensionato, casalinga e studente).

Nel campione, le donne sono in maggioranza rispetto agli uomini e, per quanto riguarda l'età, gli adulti sono circa il 60% del campione (è la classe di età più estesa), mentre gli anziani sono circa un quarto del totale e i giovani sotto i trent'anni il 16%.

I diplomati sono in maggioranza, con il 45%, seguiti da quelle che hanno la licenza media inferiore (27%) e dai laureati (16%), mentre gli intervistati con titolo di studio uguale o inferiore alla licenza elementare sono l'11%.

Dal punto di vista della condizione lavorativa, quasi la metà del campione risulta occupata (49%), un intervistato su cinque è pensionato e il 16% lavora in casa. Gli studenti sono il 9% e i disoccupati il 6%.

Ai fini della ponderazione del risultato relativo all'intera città, i dati ottenuti per ciascuna zona sono stati pesati in base alla popolazione effettivamente residente: 18% residenti in centro fino all'anello ferroviario, il 38% entro la fascia verde, il

21% entro il GRA, il 16% fuori dal GRA e il 7% nella zona di Ostia e Acilia.

Il campione B, invece, non prevede stratificazione per quote all'interno delle cinque aggregazioni riferite alle tipologie di raccolta.

### 1.4 Il questionario: parte A e parte B

Il questionario per l'indagine è articolato in due parti: una parte A, di carattere generale rivolta al campione A (2.000 casi), ed una parte B rivolta al campione B, specificamente dedicata alle diverse modalità di raccolta dei rifiuti [Appendici 1 e 2].

Al fine di raggiungere le distribuzioni campionarie previste, la parte A del questionario è stata somministrata a tutti gli intervistati del campione A.

La parte B, dedicata nello specifico al conferimento dei rifiuti, è invece stata rivolta:

- ai soggetti appartenenti al campione A che *hanno dichiarato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti;*
- ad altri soggetti estratti nell'ambito del campione B (che naturalmente hanno dichiarato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti), fino al raggiungimento delle quote previste per ciascuna tipologia di conferimento.

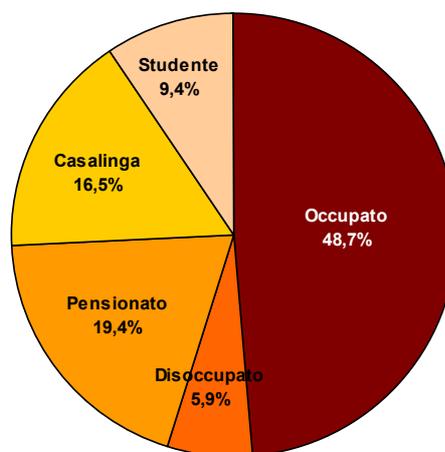
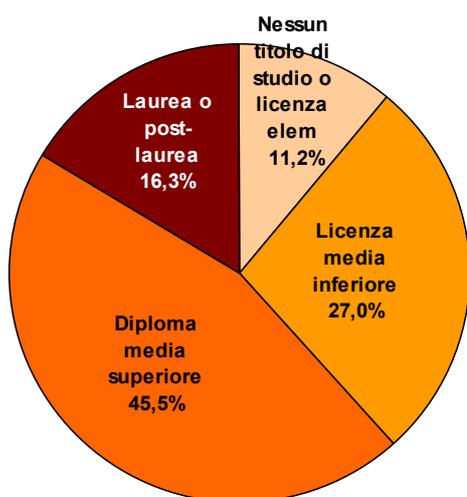
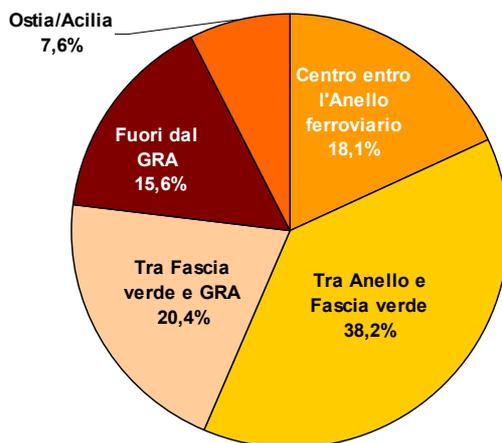
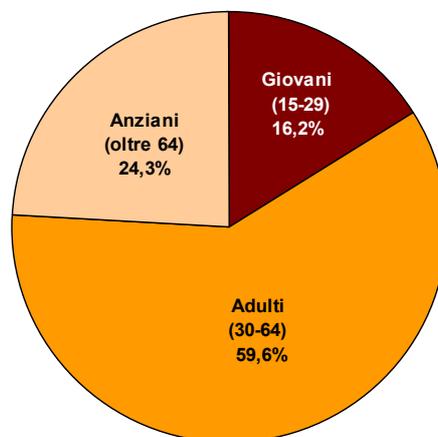
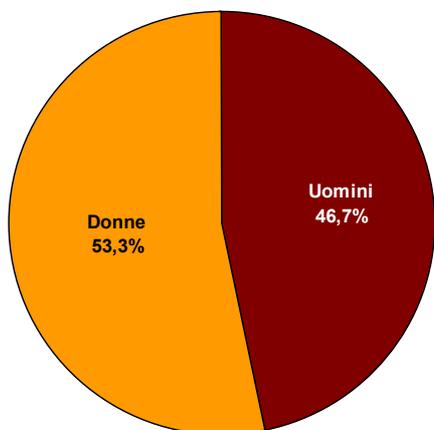
### 1.5 Modalità di rilevazione

L'indagine è stata realizzata dalla società Pragma s.r.l., tramite interviste telefoniche effettuate con il sistema CATI, dal 24 maggio al 24 giugno 2011. Per l'estrazione del campione A sono stati contattati oltre 15mila nominativi; le interviste complessivamente portate a termine sono state 3.053 (2.004 per la parte A+B e 1.049 per la sola parte B del questionario). In dettaglio:

- 2.004 per il questionario A
- 1.206 Cassonetti
- 404 Porta a porta
- 406 Duale (PP+PMR)
- 408 Duale (PP+CS)
- 409 Prossimità (PMR+CS)

Fig. 3

Caratteristiche socio-anagrafiche del campione A



## 2 Pulizia della città

La prima sezione dell'indagine riguarda la soddisfazione per la pulizia della città, l'indicazione delle principali criticità percepite, l'attribuzione delle responsabilità e l'opinione degli intervistati su alcune azioni finalizzate a disincentivare e sanzionare chi sporca.

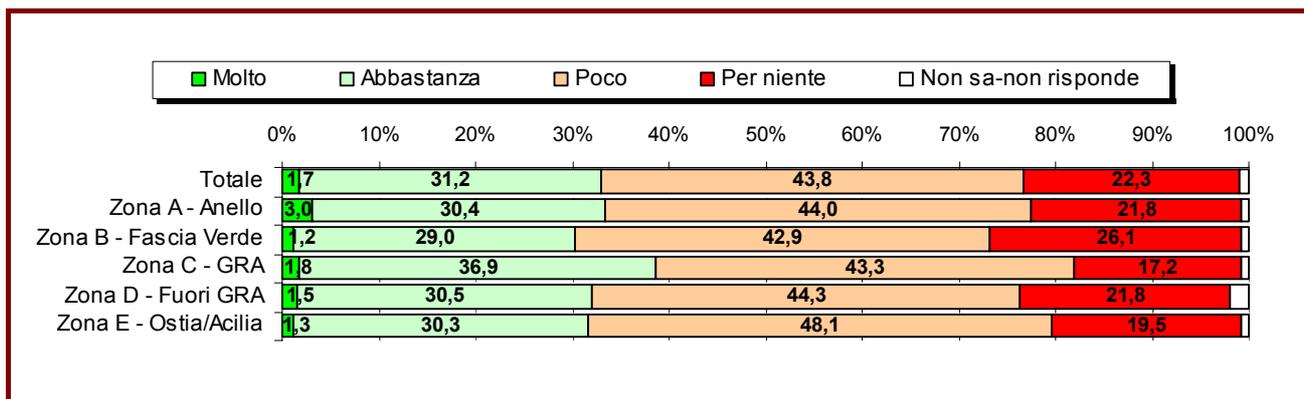
### 2.1 Soddisfazione

La soddisfazione per il livello di pulizia è riferita sia alla percezione della pulizia della città nel complesso, sia in particolare alla propria zona di residenza.

Mediamente, solo un intervistato su tre si dichiara molto o abbastanza soddisfatto della pulizia della città (33%), con una netta prevalenza di giudizi tiepidi (abbastanza soddisfatto). Entrando nel dettaglio delle zone, si rileva però che i residenti della periferia interna al GRA (zona C) manifestano un livello di soddisfazione superiore alla media per la pulizia della città (39%) e corrispondentemente la percentuale più bassa di intervistati per niente soddisfatti (17%), mentre quelli della zona centrale (A), pur rimanendo in media, presentano la massima percentuale (3%) di intervistati molto soddisfatti [Fig. 4].

Fig. 4

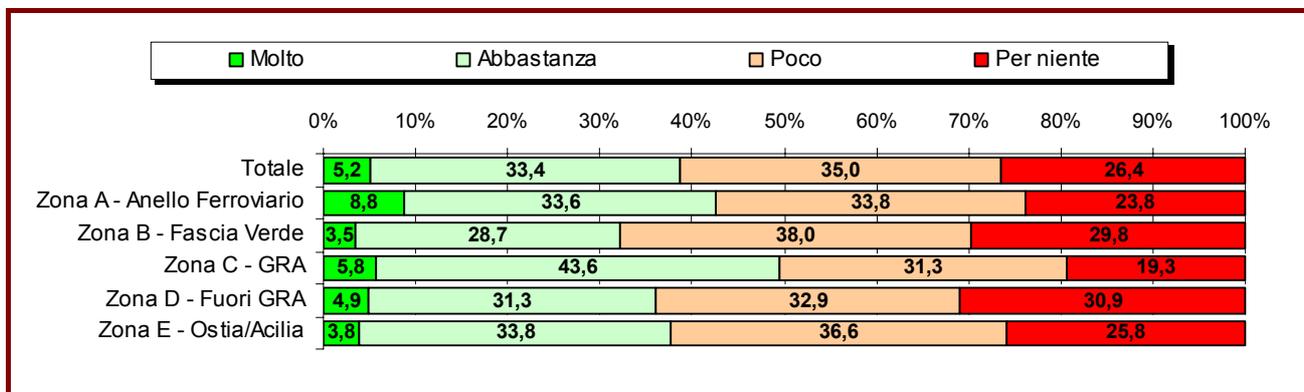
Soddisfazione per la pulizia della città



D.1.1 Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nella città nel suo complesso?

Fig. 5

Soddisfazione per la pulizia delle strade vicine alla propria abitazione



D.1.2 Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nelle vie vicine alla sua abitazione?

La soddisfazione per la pulizia delle vie adiacenti l'abitazione [Fig. 5] mostra invece – come ci si poteva aspettare – un andamento più diversificato fra le zone, anche se complessivamente si può dire che in tutti i casi il giudizio locale è superiore a quello sulla città in generale.

**Il giudizio dei cittadini sulla pulizia della propria zona è superiore a quello sulla pulizia della città in generale**

Questa osservazione può essere attribuita in parte ad una sorta di pregiudizio (per cui ciò che si conosce meno bene viene giudicato peggio di quello di cui si ha più esperienza diretta e continua), ma può essere anche dovuto al fatto che la frequentazione estemporanea di zone non abituali stimoli maggiormente l'attenzione su dettagli che nel quotidiano vengono trascurati. Comunque è significativo che, nel giudizio riferito alla propria zona, aumentano in modo consistente le percentuali di intervistati molto soddisfatti, che per il centro sfiorano 9%.

Anche nel caso delle zone vicine all'abitazione, i più soddisfatti (molto + abbastanza) sono i residenti della fascia interna al GRA, dove quasi un intervistato su due si dichiara almeno abbastanza soddisfatto, mentre resta basso il gradimento dei residenti della semiperiferia (Zona B, interna alla Fascia verde, dove i soddisfatti non arrivano a uno su tre).

La Fig. 6 confronta i risultati di varie indagini di customer satisfaction realizzate in diversi anni dall'Agenzia sull'argomento della pulizia stradale, riferiti alla soddisfazione per la pulizia della città nel complesso, per la pulizia delle zone vicine alla propria abitazione e per il servizio di pulizia.

La distinzione fra "pulizia della città" e "servizio di pulizia della città", anche se può non sembrare rilevante, assume invece una connotazione importante quando si associano i risultati delle due diverse domande alla responsabilità attribuita dagli intervistati per il livello di pulizia della città. Infatti, come si vedrà più avanti, tale responsabilità viene attribuita in massima parte (e in misura crescente negli anni) ai cittadini stessi e non solo all'azienda che eroga il servizio.

In questo senso va quindi letto il doppio risultato che vede l'apprezzamento del "servizio" crescere fra il 2008 e il 2011 dal 32% al 47% (Indagini sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma), mentre la soddisfazione per la pulizia della

città nello stesso periodo scende da circa il 50% al 33%.

Anche considerando le due prime indagini dell'Autorità (quando i cittadini soddisfatti erano il 52% e il 46%), l'apprezzamento del livello di pulizia registra una caduta nell'ultimo anno, seguendo un andamento analogo anche per la soddisfazione della pulizia nelle zone di residenza. Anzi, le indagini del 1998 e del 2001 registravano un maggior apprezzamento per la città in generale, in questo segnando l'indagine 2011 un cambiamento di tendenza.

**Nell'ultimo triennio cresce l'apprezzamento per il servizio, ma diminuisce la soddisfazione per la pulizia della città. In entrambi i casi, però, i cittadini soddisfatti NON raggiungono il 50% della popolazione**

Il basso apprezzamento della pulizia da parte dei cittadini, inoltre, contrasta significativamente con i risultati dei monitoraggi trimestrali della qualità erogata per l'indicatore "decoro e pulizia dei tratti stradali", previsto nel contratto di servizio e realizzato a cura della Commissione di controllo sul contratto di servizio Ama [Fig. 7]. Infatti, l'obiettivo contrattuale di tale indicatore prevede il 90% di rilevazioni con livello di qualità almeno sufficiente, obiettivo non conseguito nel 2008 e 2009, ma pienamente conseguito nel I semestre 2010 e quasi raggiunto nel I semestre 2011, in contrasto con un gradimento da parte dei cittadini che non supera mai il 50% del campione sulle indagini di qualità percepita.

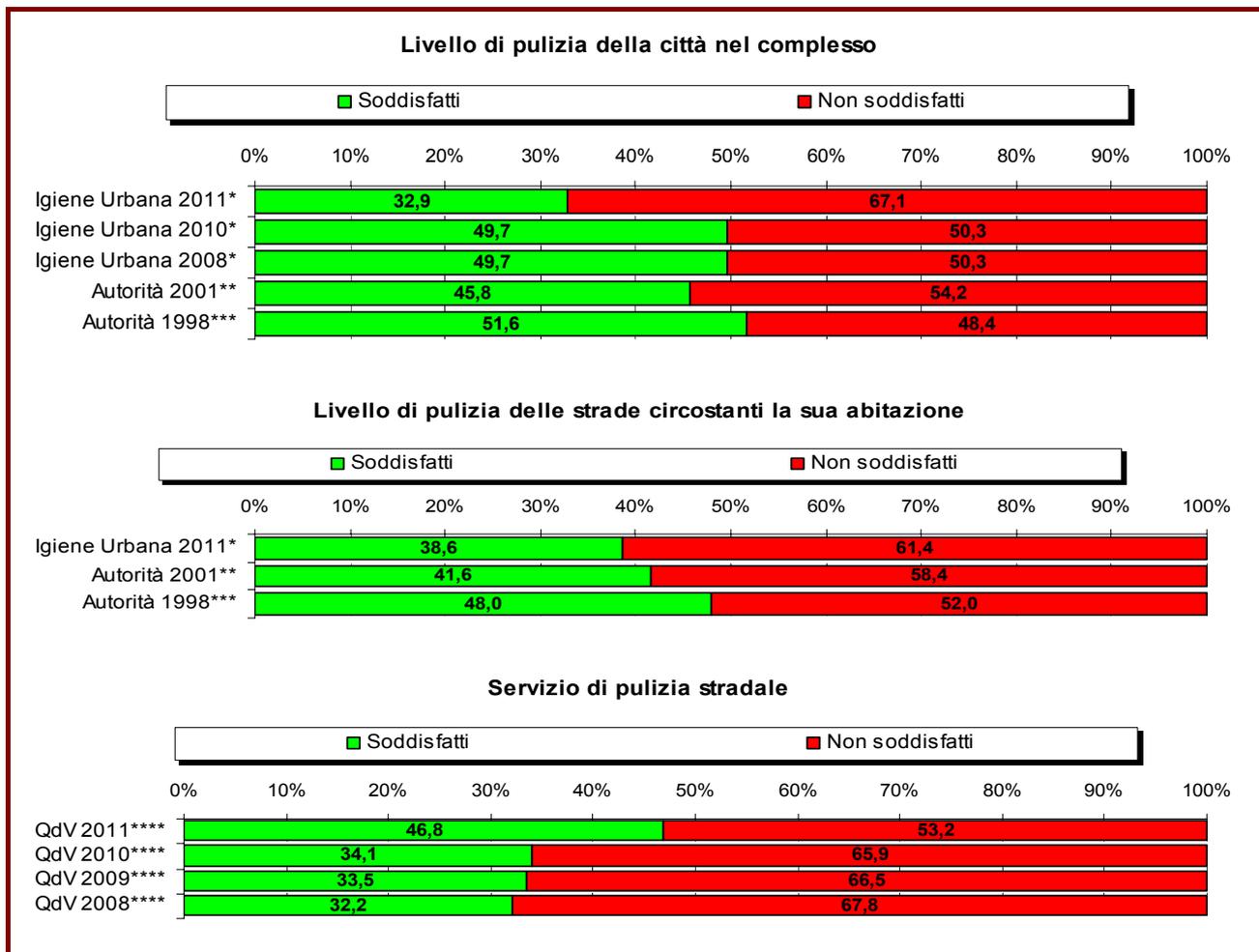
**Secondo gli ultimi monitoraggi, l'indicatore sulla pulizia delle strade è vicino all'obiettivo di qualità erogata da Contratto di servizio**

Questa discrepanza fra obiettivi di qualità erogata e percezione dei cittadini è un segnale che sia la descrizione dei livelli di qualità associati all'indicatore, sia gli stessi obiettivi contrattuali non sono pienamente adeguati rispetto alle aspettative della popolazione e, avvicinandosi la data del rinnovo del contratto di servizio, è necessario e opportuno tenerne conto.

**Gli attuali obiettivi contrattuali di qualità erogata sulla pulizia non corrispondono alle aspettative della popolazione**

Fig. 6

### Indagini di qualità percepita sulla soddisfazione per la pulizia stradale e per il servizio: vari anni



(\*) Agenzia, Indagini Igiene urbana. Soddisfatti del livello di pulizia: molto + abbastanza soddisfatti. Non soddisfatti: poco + per niente soddisfatti.

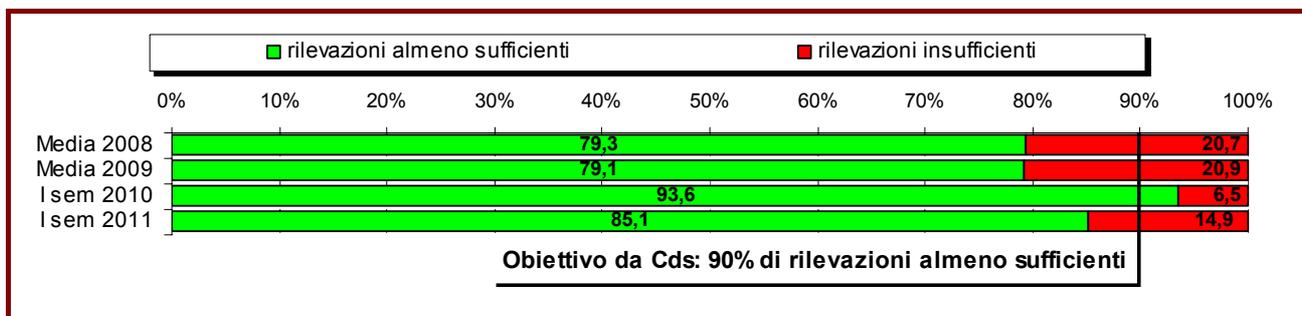
(\*\*) Autorità, Seconda indagine sulla qualità dei servizi pubblici a Roma. Soddisfatti del livello di pulizia: ottimo + buono + sufficiente. Non soddisfatti: scarso + pessimo.

(\*\*\*) Autorità, Indagine sulla qualità dei servizi pubblici. Soddisfatti del livello di pulizia: ottimo + buono + discreto. Non soddisfatti: mediocre + pessimo.

(\*\*\*\*) Agenzia, Indagini sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali nella città di Roma. Soddisfatti del servizio di pulizia: percentuale voti da 6 a 10 su una scala da 1 a 10.

Fig. 7

### Monitoraggi qualità erogata, decoro e pulizia dei tratti stradali



Nota: il dato 2011 è provvisorio, in quanto non ancora approvato ufficialmente dal Comitato.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati della Commissione di controllo sul contratto di servizio Ama.

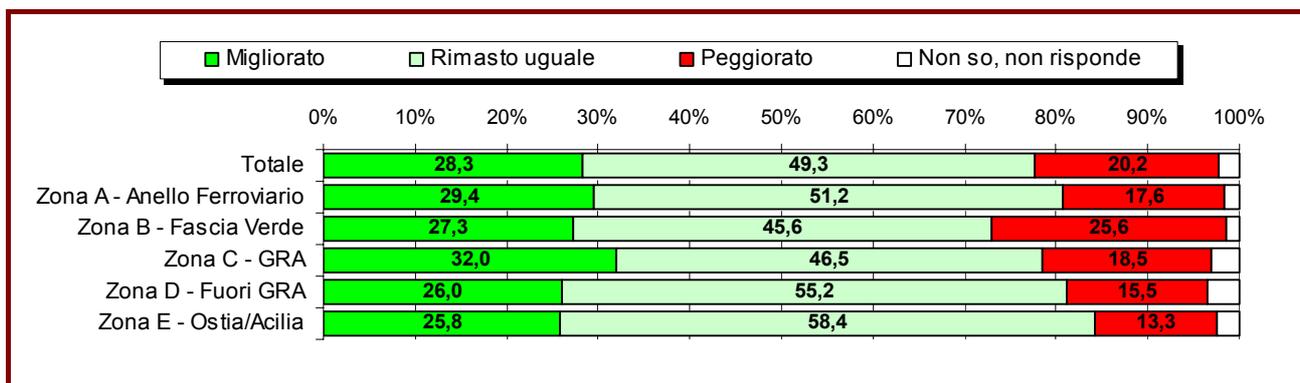
La soddisfazione del livello di pulizia osservato nel 2011 (33%, un intervistato su tre) va associato alla percezione sull'andamento del servizio nell'ultimo periodo [Fig. 8]. Dal punto di vista dinamico, il 28% del campione rileva un miglioramento assoluto, mentre il 49% ritiene che il servizio sia rimasto uguale.

A livello di zone, quella interna al GRA (zona C) è sempre la più positiva, con un intervistato su tre

che rileva un miglioramento, mentre nelle altre zone la percentuale scende fra il 26% e il 29%. D'altra parte, si osserva che la percentuale di chi denuncia un peggioramento è minima nelle zone periferiche (Ostia e Acilia, 13%, e fuori dal GRA, 15,5%), mentre è elevata (un intervistato su quattro) nella zona B interna alla fascia verde, che si conferma la più critica nei confronti della pulizia.

Fig. 8

Giudizio sull'andamento del servizio di pulizia Ama nell'ultimo anno



D.1.5 A suo giudizio, nel complesso della città, il servizio Ama di pulizia di strade e marciapiedi nell'ultimo anno è:

A proposito dell'andamento del servizio nell'ultimo periodo, va segnalato che le risposte 'non peggiorato' della presente indagine (ovvero la somma delle risposte 'migliorato' e 'rimasto uguale', pari a 77,6%) assumono un valore confrontabile a quanto registrato come 'migliorato' nell'indagine di customer satisfaction realizzata da Ama stessa a maggio 2011 (dove non esisteva l'opzione 'rimasto uguale'). Secondo l'indagine Ama, infatti, il 76% dei cittadini ha risposto che negli ultimi mesi la città è più pulita (secondo il 24% non lo è). L'analogia si ritrova anche rispetto alla zona del centro storico rilevata da Ama, in cui l'80% dei residenti ha dichiarato che la loro zona è più pulita rispetto agli ultimi mesi, percentuale che corrisponde abbastanza fedelmente alla somma di 'migliorato' e 'rimasto uguale' della Zona A (80,6%).

La Fig. 9 mette invece in relazione il livello di soddisfazione per la pulizia della città con la percezione di miglioramento rispetto all'anno precedente, evidenziando due zone virtuose, con soddisfazione sopra la media e in crescita (la zona centrale, ma soprattutto la zona periferica interna al GRA) e tre zone critiche: la zona B interna alla fascia verde e le due zone esterne al GRA (D ed E).

**Le zone critiche sono la semiperiferia (B: minimo livello di soddisfazione e percezione di miglioramento sotto la media) e quelle esterne al GRA (D ed E: soddisfazione sotto la media associata a livelli minimi di percezione di miglioramento)**

**La soddisfazione per la pulizia e per l'andamento del servizio nella periferia interna al GRA, supera di quasi il 4% la media su Roma**

Fig. 9

Soddisfazione e percezione di miglioramento

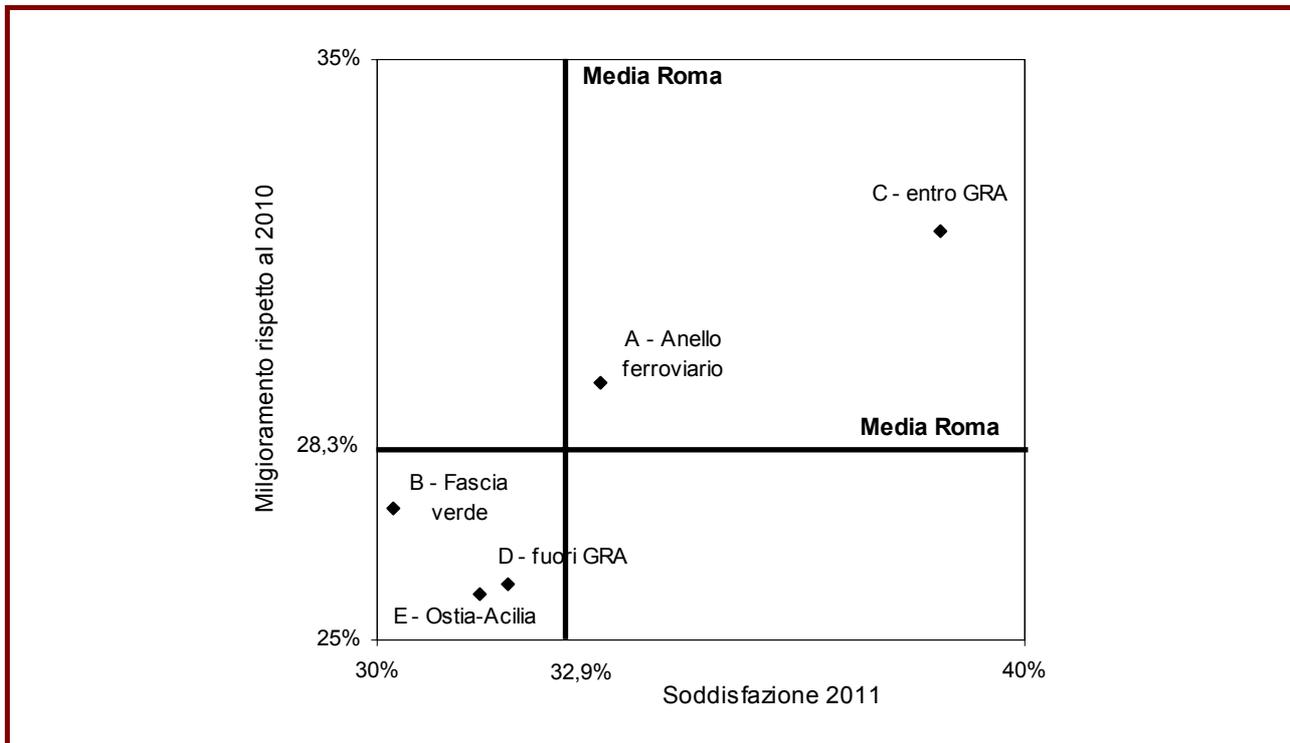
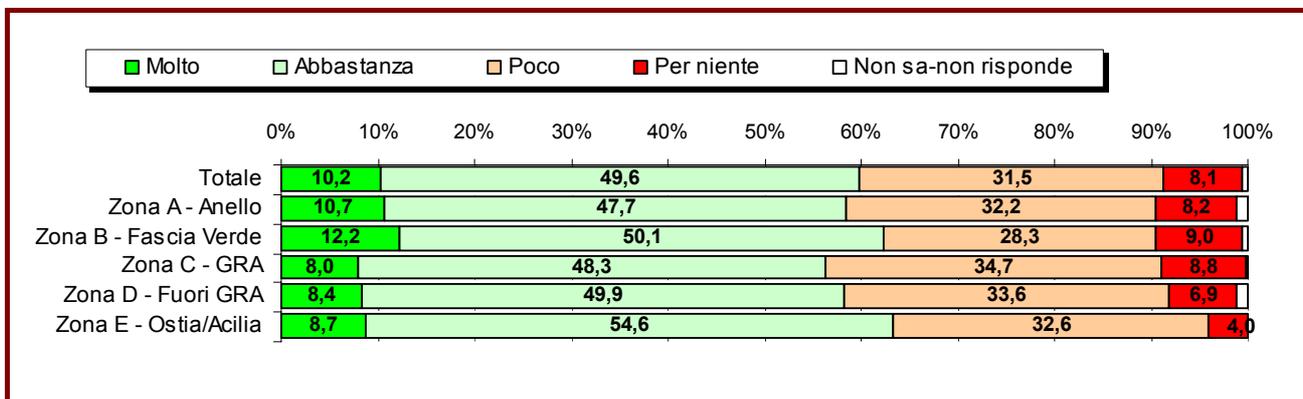


Fig. 10

Facilità di trovare un cestino o un cassonetto per gettare rifiuti



D.1.4 Pensando alla città nel complesso, quando ha bisogno di gettare qualcosa mentre è in strada, quanto facilmente trova un cestino o un cassonetto?

Infine, è stato chiesto agli intervistati quanto facilmente trovano un cestino o un cassonetto quando devono gettare piccoli rifiuti in giro per la città [Fig. 10]; circa il 60% del campione ha affermato di trovare molto o abbastanza facilmente dove gettare i rifiuti, ma solo un cittadino su 10 trova molta facilità. I residenti della zona B entro la fascia verde e la zona E (Ostia e Acilia) dichiarano di trovare più facilmente, all'occorrenza, cestini e cassonetti.

Andando però ad isolare le risposte degli intervistati dove la raccolta dei rifiuti indifferenziati avviene con il metodo tradizionale dei cassonetti stradali, distinguendole da quelle dei cittadini serviti con metodo porta a porta o altri metodi sperimentali (che sostituiscono tutte o alcune tipologie di cassonetti con altre forme di raccolta), risulta però una differenza statisticamente significativa: mentre il 64% dei residenti nelle zone dove sono presenti i

cassonetti trova molto o abbastanza facile gettare correttamente i piccoli rifiuti mentre è in strada, solo il 54% dei residenti nelle altre zone trovano altrettanta facilità. Anche se la domanda era riferita alla facilità di gettare piccoli rifiuti camminando in città, senza riferimento specifico alla propria zona di residenza, il risultato parziale evidenzia una maggiore difficoltà da parte delle persone che frequentano più intensamente zone meno dotate di cassonetti.

**Fra i residenti delle zone dove non ci sono più i cassonetti per la raccolta degli scarti alimentari e dei materiali non riciclabili, quasi un cittadino su due dichiara di trovare difficoltà a gettare correttamente i piccoli rifiuti in città**

Questa osservazione evidenzia quindi un problema sulla disponibilità di cestini per gettare i rifiuti, presupposto primo di una città pulita. La presenza di cestini svuotati con frequenza sufficiente è la base imprescindibile per poter contestare ai citta-

dini che sporcano la città lo scarso senso civico e per poter quindi applicare le dovute sanzioni [cfr. par. 2.3 e 2.4].

**Nelle zone dove non ci sono più i cassonetti per la raccolta degli scarti alimentari e dei materiali non riciclabili, va potenziata la dotazione di cestini**

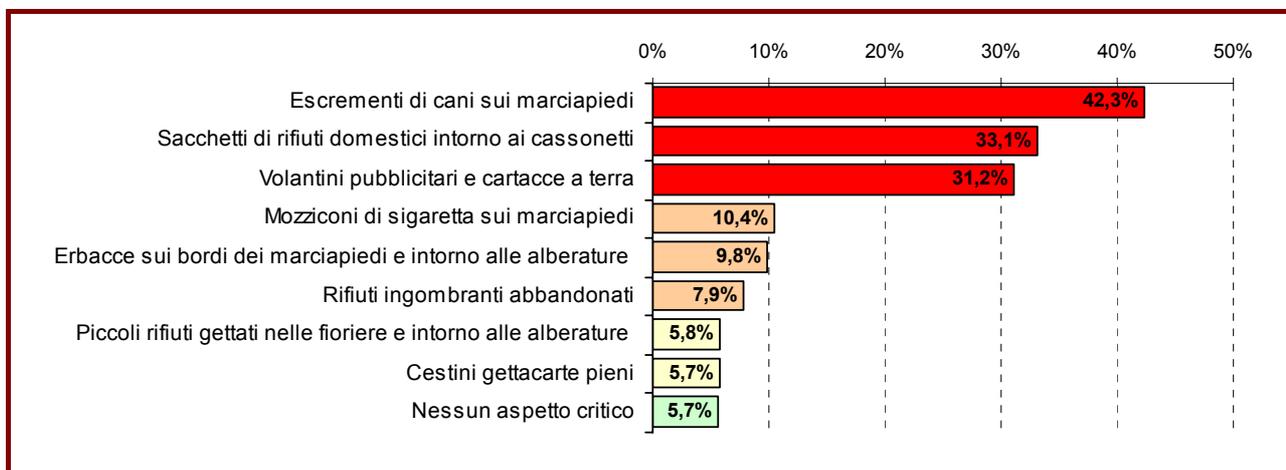
Se la prospettiva è quella di estendere i metodi di raccolta sperimentali a un numero crescente di zone, l'amministrazione dovrebbe richiedere all'azienda erogatrice di potenziare contestualmente la dotazione di cestini nelle aree dove vengono rimossi i cassonetti.

## 2.2 Principali criticità

Alla domanda su quali ritenessero essere gli aspetti più critici del livello di pulizia delle strade, gli intervistati hanno spontaneamente indicato alcune situazioni ricorrenti e condivise, altre più isolate [Fig. 11].

Fig. 11

**Aspetti maggiormente critici della pulizia nelle strade vicine all'abitazione degli intervistati**



D.1.3 Quali sono, a suo avviso gli elementi maggiormente critici riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi nelle vie vicine alla sua abitazione? (massimo 2 risposte spontanee per intervistato).

**Escrementi dei cani, rifiuti intorno ai cassonetti, volantini pubblicitari e cartacce rappresentano per i cittadini le maggiori criticità per la pulizia stradale**

Il problema più sentito è quello degli escrementi dei cani sui marciapiedi, denunciato da oltre il 40%

dei cittadini. Altri aspetti ritenuti particolarmente critici sono i sacchetti di rifiuti abbandonati intorno ai cassonetti e i volantini pubblicitari e le cartacce lasciate a terra, denunciati entrambi da circa un intervistato su tre.

Altre situazioni sono meno condivise, come i mozziconi di sigaretta sui marciapiedi o le erbacce, indicati da circa un intervistato su dieci, o come i rifiuti ingombranti abbandonati (uno su dodici). Infi-

ne, circa il 6% degli intervistati ha segnalato rifiuti gettati nelle alberature o nelle fioriere e cestini troppo pieni; ma un 6% non ha ritenuto di segnalare alcun aspetto come particolarmente fastidioso.

La Tav. 2 riporta le principali violazioni in tema di raccolta dei rifiuti e pulizia della città previste dal vigente Regolamento Comunale per la gestione

dei rifiuti urbani (DCC 105/2005) o da altre norme, con indicata la misura minima e massima della sanzione applicabile, l'importo ridotto della sanzione stabilita dalle Ordinanze del Sindaco del febbraio 2010 (la cui validità è stata recentemente prorogata fino al 31/01/2012) e la numerosità dei verbali emessi da Ama nell'anno 2010.

**Tav. 2 Principali violazioni e sanzioni previste in tema di raccolta dei rifiuti e pulizia della città**

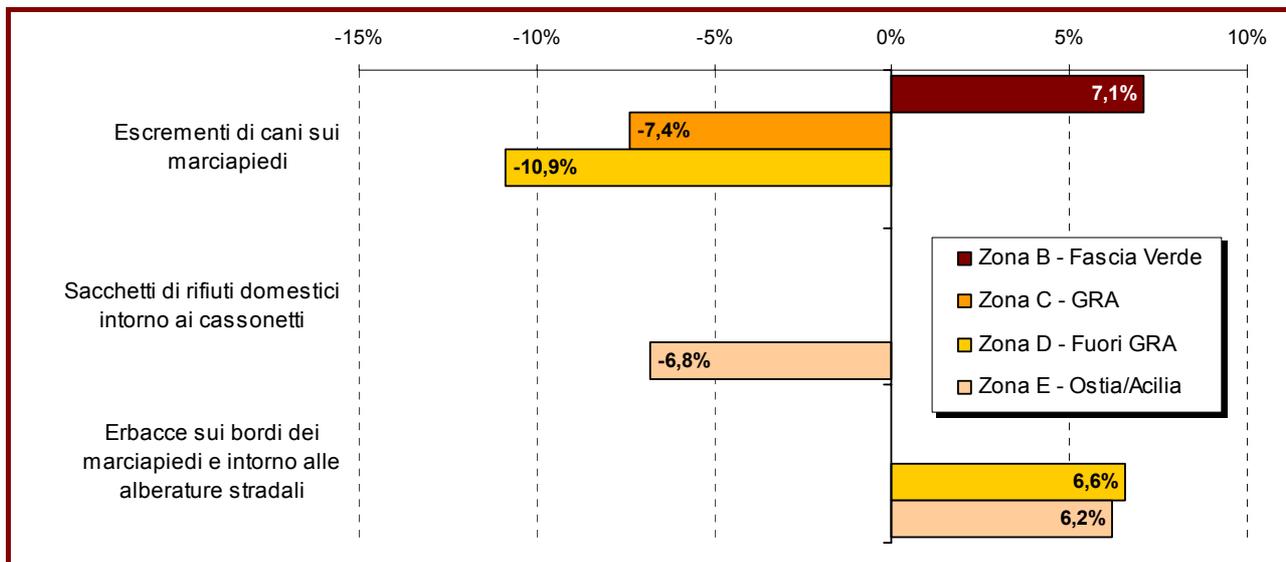
Violazione	Riferimento normativo	Sanzione min-max edittale (€)	Ordinanza Sindaco	Sanzione misura ridotta (€)	Verbali Ama 2010 (n.)
Veicolo in sosta davanti a cassonetti	DCC 105/05 art.14.5	50-300	---	---	1889
Mancata differenziazione nei contenitori Ama del porta a porta	DCC 105/05 artt. 14, 17 e 18	50-300	---	---	1751
Errato conferimento rifiuto indifferenziato	DCC 105/05 artt. 12.2/3, 15 e 60.3	50-300	---	---	893
Abbandono rifiuti non ingombranti, anche in prossimità cassonetti	DCC 105/05 artt.12.5 e 60.1/2	25-154	39/2010	50	607
Volantinaggio scorretto: autore materiale	DCC 105/05 art.12.5	25-154	37/2010	50	
Abbandono cartoni (o altra frazione secca riciclabile) su strada o in orari non consentiti	DCC 105/05 artt. 18	50-300	---	---	573
Mancata rimozione delle deiezioni animali	DCC 105/05 art.34 e art. 180 R.V.	50-300	39/2010	250	289
Conferimento ingombranti o durevoli nei cassonetti o abbandono in prossimità	DCC 105/05 art.12.8 e 50.4	103-619	39/2010	250	13
Mancata pulizia delle aree a uso pubblico da parte dei gestori di pubblici esercizi durante l'attività e alla chiusura	DCC 105/05 artt.41.1,3	50-500	39/2009	500	12
Scorretto smaltimento rifiuti speciali pericolosi	DCC 105/05 art.49	103-619	39/2010	500	10
Volantinaggio scorretto: committente	D.Lgs. 507/93 art.24.2	103-1033	37/2010	412	n.a.

Scendendo nel dettaglio delle singole zone (prendendo in esame i soli scostamenti maggiori o minori di almeno il 5% rispetto alla media; Fig. 12), si osserva che il problema degli escrementi dei cani è sentito con particolare intensità all'interno della fascia verde (la zona B sub-centrale), mentre lo è meno nelle zone periferiche e soprattutto al di fuori

del GRA. Nella zona di Ostia e Acilia viene percepito meno che nelle altre zone il problema dei sacchetti lasciati al di fuori dei cassonetti, mentre viene denunciata più intensamente la presenza di erbacce, cosa che caratterizza tutta la zona esterna al Raccordo Anulare.

Fig. 12

### Percezione di zona significativamente diversa dalla media per alcune criticità della pulizia



D.1.3 Quali sono, a suo avviso gli elementi maggiormente critici riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi nelle vie vicine alla sua abitazione? (massimo 2 risposte spontanee per intervistato).

### 2.3 Responsabilità dello stato di pulizia della città

Un aspetto particolarmente interessante è l'attribuzione della responsabilità del livello di pulizia della città fra i diversi attori che interagiscono.

**La maggior parte dei romani ritiene che i principali responsabili della scarsa pulizia della città siano i cittadini stessi (60%)**

Come evidenziato nella Fig. 13, oltre la metà degli intervistati ritiene che i principali responsabili della (scarsa) pulizia della città siano i cittadini stessi (56%), seguiti dall'azienda che eroga il servizio (Ama, 22%, più di un intervistato su cinque) e dall'Amministrazione (16%). Malgrado la domanda indicasse anche altri possibili responsabili, la concentrazione di risposte su queste prime categorie raggiunge il 96%, mentre sugli altri singoli soggetti è stata molto bassa, fra il 3% e l'1%.

Una domanda analoga era stata fatta agli intervistati nell'ambito dell'Indagine sulla qualità dei servizi pubblici svolta dall'Autorità nel 1998 dove, pe-

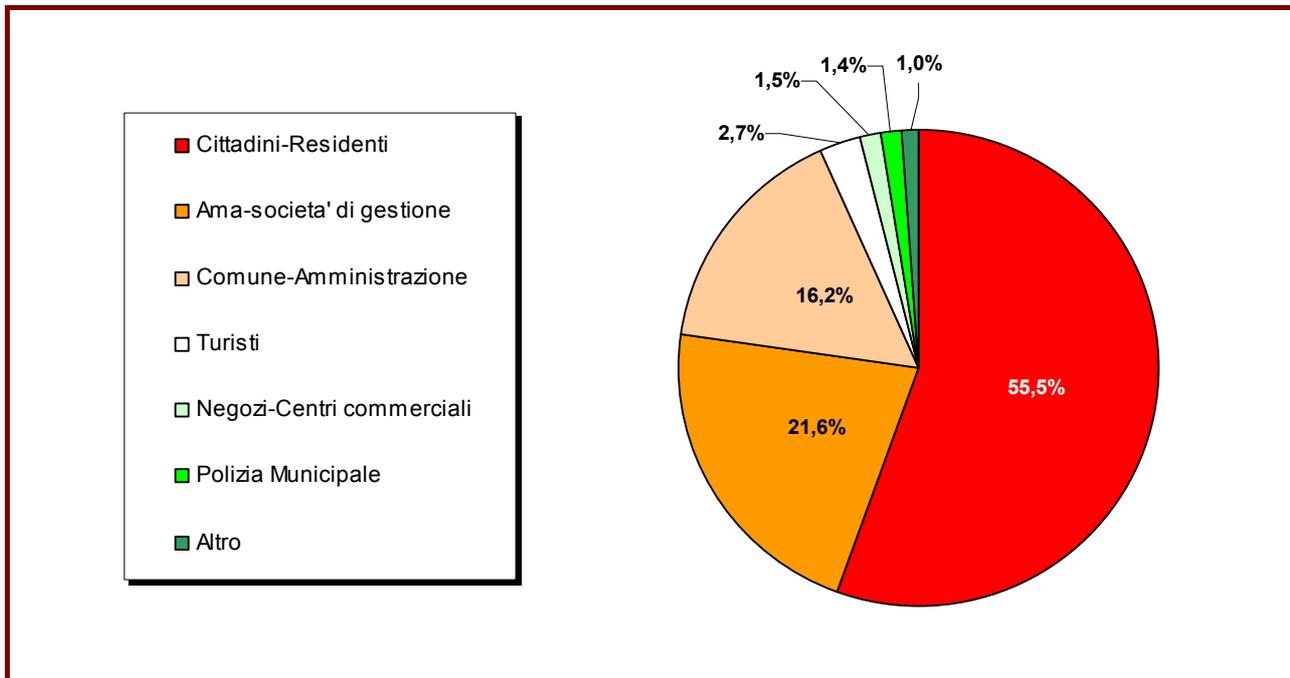
rò, la scelta era solo fra i tre principali attori: Comune, Ama e cittadini. Al netto delle risposte indeterminate, il Comune era risultato il principale responsabile, indicato dal 42% del campione; seguiva l'Ama (37%) e infine i cittadini, indicati solo da un intervistato su cinque (21%). Nella Fig. 14, questo risultato è stato affiancato a quello della presente indagine, ottenuto ricalcolando le percentuali dei tre principali responsabili con somma pari a cento.

Il confronto mostra chiaramente come sia aumentata significativamente l'autocritica da parte dei cittadini (60% di responsabilità), con una forte presa di coscienza del fatto che la città è sporca perché viene sporcata e che, per quanto si pulisca, se immediatamente dopo qualcuno sporca, la percezione che si ha è quella di una città comunque sporca.

Questo cambiamento di percezione è sicuramente il necessario preludio per comportamenti più responsabili da parte della cittadinanza, ma da solo non basta a migliorare lo stato della città se, al di là delle dichiarazioni di principio, non segue un auspicabile adeguamento delle abitudini.

Fig. 13

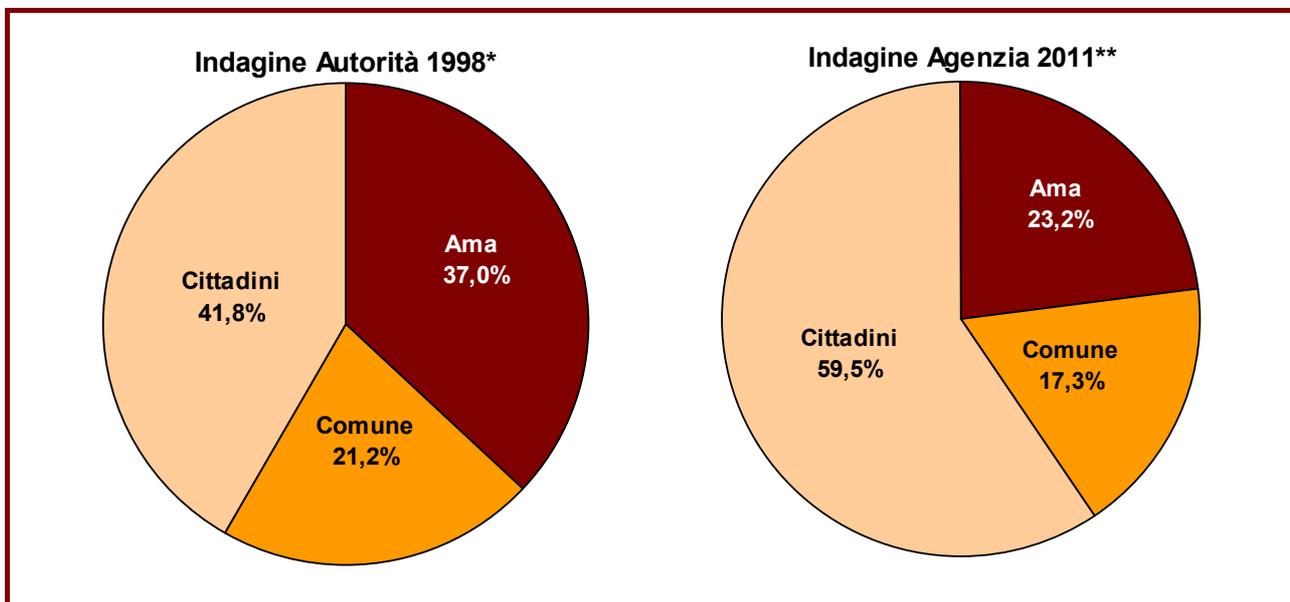
Soggetto ritenuto maggiormente responsabile della pulizia della città



D.1.6 Chi ritiene maggiormente responsabile dello stato di pulizia della città nel suo complesso, fra i seguenti soggetti ?

Fig. 14

Attribuzione della responsabilità per la pulizia della città: cosa è cambiato dal 1998 al 2011



(\*) Escludendo le risposte indeterminate.

(\*\*) Escludendo le altre risposte.

## 2.4 Interventi per migliorare la pulizia della città

Coerentemente con la forte responsabilizzazione della cittadinanza rispetto alla pulizia della città, un'altissima maggioranza degli intervistati si è dichiarata d'accordo con l'ipotesi di aumentare gli agenti accertatori Ama abilitati ad elevare contravvenzioni in caso di violazione del Regolamento rifiuti (78%), ma soprattutto con la prospettiva di maggior rigore nel sanzionare chi sporca la città (91%) e chi non differenzia correttamente i rifiuti (82%).

**Il 91% dei cittadini è favorevole ad aumentare i controlli e il rigore nell'applicazione delle sanzioni contro chi sporca la città**

Questa indicazione è particolarmente significativa in quanto affronta il problema della pulizia alla radice (la città è pulita in quanto non viene sporcata) e in prospettiva potrebbe essere la strada per contenere i costi dello spazzamento. L'intensificazione dei controlli e delle sanzioni disincentiverebbe comportamenti antisociali e i risultati dell'indagine suggeriscono che ciò incontrerebbe un larghissimo favore della cittadinanza, consapevole della responsabilità altissima che i cittadini stessi hanno nel mantenere il decoro della propria città.

Nell'anno 2010 (cfr. Tav. 2), gli agenti accertatori Ama (circa 100 unità a tempo pieno più altre 240 unità abilitate pur se impiegate in altri ruoli) hanno

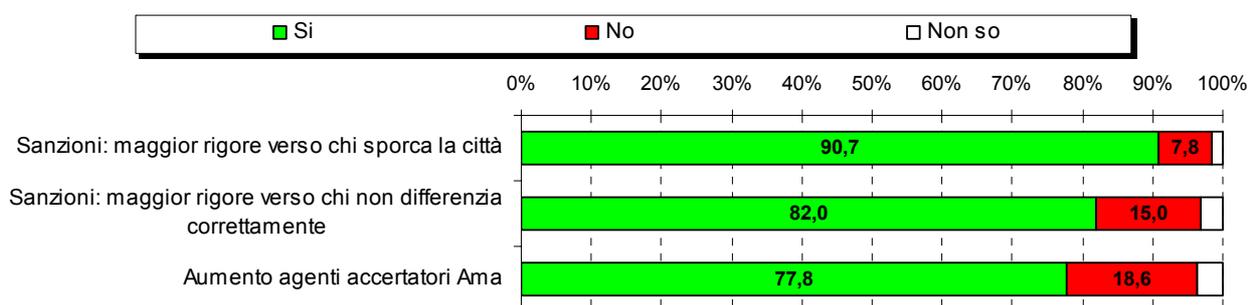
emesso 6122 verbali di accertamento per violazioni al Regolamento rifiuti (a fronte dei 675 del 2009). A questi si sommano quelli elevati dalla Sezione Pronto Intervento Centro Storico – PICS (alcune decine per deiezioni canine e alcune centinaia per manifesti, volantini e affissione adesivi) e dai 19 Gruppi Municipali del Corpo di Polizia Roma Capitale, il cui numero però non è disponibile a livello centrale.

**Il numero di contestazioni opposte in caso di violazioni del Regolamento rifiuti, nonostante il forte incremento del 2010, è ancora irrisorio rispetto alla effettiva numerosità dei comportamenti sanzionabili**

A solo titolo esemplificativo, si evidenzia che nel campo del trasporto pubblico di linea (titolo di viaggio) e della mobilità privata (corsie preferenziali e sosta tariffata su strada), il numero di verbali di accertamento violazione elevati nell'anno 2010 dal solo personale autorizzato delle aziende che gestiscono i servizi di tpl a Roma (senza considerare quindi quelli elevati dal Corpo di Polizia Roma Capitale) sono stati oltre un milione (di cui circa 140.000, da parte dei controllori Atac, per titolo di viaggio mancante e/o scaduto).

Fig. 15

**Favore degli intervistati in merito ad alcune proposte per migliorare la qualità del servizio**



D.1.7 Sarebbe favorevole alle seguenti azioni?

D.1.7.1 Maggiore rigore della Polizia Municipale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi sporca la città.

D.1.7.2 Maggiore rigore della Polizia Municipale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi getta i rifiuti nei cassonetti senza differenziare correttamente.

D.1.7.3 Aumento degli agenti accertatori dell'Ama autorizzati ad elevare contravvenzioni.

### 3 Servizi di raccolta specializzati

Una sezione dell'indagine è dedicata a verificare la conoscenza e la soddisfazione per alcuni servizi di raccolta diversi da quella quotidiana dei rifiuti non riciclabili e delle frazioni tradizionali classiche (organico, carta, vetro, plastica e alluminio).

I servizi in questione sono:

- Centri di Raccolta e le Isole ecologiche (strutture fisse in funzione tutto l'anno con orari e giorni di apertura stabiliti, dove possono essere conferiti gratuitamente rifiuti ingombranti (compresi i beni durevoli quali frigoriferi, lavatrici, ecc.), apparecchiature elettriche ed elettroniche – RAEE – e rifiuti speciali);
- Raccolta di quartiere (postazioni operative due o quattro volte al mese per la raccolta di rifiuti ingombranti (anche beni durevoli) e RAEE; il servizio è attivo a giorni e orari stabiliti, per un'ora e mezzo, in 186 zone di Roma, ed è gratuito);
- Ritiro ingombranti a domicilio (servizio a pagamento su appuntamento per la raccolta al piano stradale o di abitazione di rifiuti ingombranti (anche beni durevoli); il costo dipende dal piano di ritiro e dalla volumetria dei rifiuti).

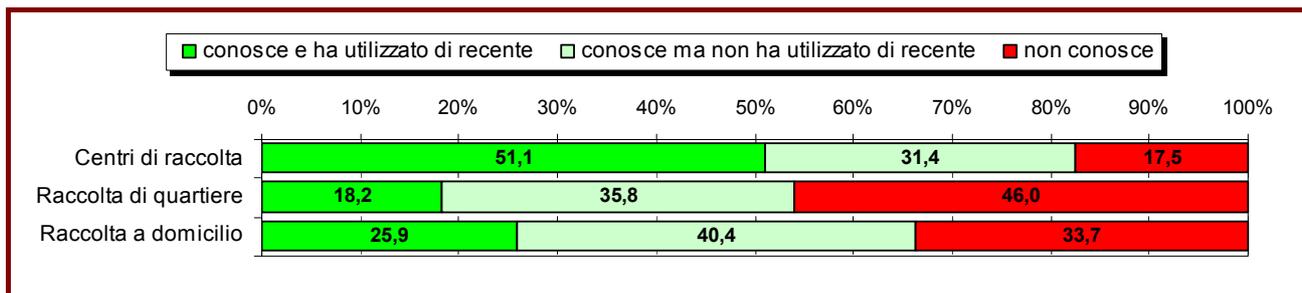


#### 3.1 Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi

Fra i servizi in questione il più conosciuto e utilizzato è quello dei Centri di Raccolta, seguito dal ritiro a domicilio e, per ultimo, da quello della raccolta di quartiere [Fig. 16].

Fig. 16

Conoscenza e utilizzo dei servizi



CONOSCENZA: Base rispondenti: campione totale.

D.2.1 Sa cosa sono i Centri di Raccolta o Isole Ecologiche dell'Ama?

D.3.1 Conosce il servizio di raccolta di quartiere dei rifiuti ingombranti e rifiuti elettrici o elettronici, effettuato su strada in punti, giorni e orari prestabiliti?

D.4.1 Conosce il servizio Ama di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (RiciclaCasa e Lavoro)?

UTILIZZO: Base rispondenti: dichiara di conoscere i servizi.

D.2.2 Negli ultimi anni le è capitato di portare dei rifiuti ad un Centro di Raccolta Ama?

D.3.2 Ha mai portato dei rifiuti al servizio di raccolta di quartiere?

D.4.3 Negli ultimi anni ha utilizzato questo servizio?

Più di un intervistato su due, infatti ha recentemente conferito rifiuti in un Centro di Raccolta e meno

di un intervistato su cinque non ne aveva assolutamente conoscenza.

**Per le categorie di rifiuti non conferibili attraverso il normale circuito di raccolta, i Centri di raccolta sono il servizio più conosciuto e utilizzato**

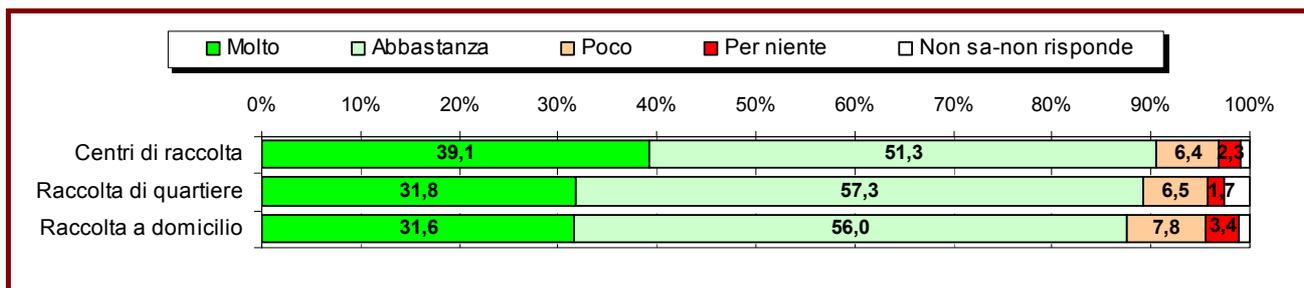
La raccolta di quartiere o a domicilio, invece, è meno utilizzata, in parte forse per la natura prevalentemente durevole dei beni oggetto di rifiuto (e quindi capita meno frequentemente di disfarsene), ma in buona parte anche a causa della mancata conoscenza: quella a domicilio a pagamento è sconosciuta a un intervistato su tre e quella gratuita di quartiere al 46% del campione. I due servizi sono stati utilizzati recentemente – rispettivamente – solo da un intervistato su quattro e da un intervistato su cinque.

Il fatto che il servizio gratuito di raccolta di quartiere sia meno conosciuto e utilizzato sia della raccolta a pagamento a domicilio, sia dei Centri fissi di Raccolta – nonostante sia gratuito e più diffuso sul territorio – sembra suggerire che la sporadicità del servizio possa essere un punto debole nella comunicazione e/o un deterrente all'utilizzo, cosa che potrebbe dipendere dalla maggiore certezza di orari, luoghi e possibilità di parcheggio (nel caso della preferenza dei centri di raccolta) o dalla comodità di non doversi occupare del trasporto (nel caso della preferenza del servizio a domicilio).

**Quasi metà della popolazione romana non conosce il servizio gratuito di raccolta di quartiere per ingombranti e RAEE**

Fig. 17

Soddisfazione per i servizi



Base rispondenti: dichiara di conoscere e di aver utilizzato recentemente i servizi. D.2.3; D.3.3; D.4.4 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?

Fra gli intervistati che hanno recentemente utilizzato i servizi, la soddisfazione è piuttosto alta, superando il 90% per i Centri di Raccolta e l'85% per le raccolte di quartiere o a domicilio [Fig. 17].

Nel caso dei Centri, inoltre, quasi il 40% degli utilizzatori si dichiara addirittura molto soddisfatto del servizio, mentre per le raccolte di quartiere e a domicilio è molto soddisfatto un utilizzatore su tre.

**La soddisfazione degli utilizzatori di tutti i servizi di raccolta specializzati è vicina al 90%**

A coloro che hanno dichiarato di conoscere i servizi è stato anche chiesto se fossero al corrente del costo [Fig. 18]. Per questa domanda, la percentua-

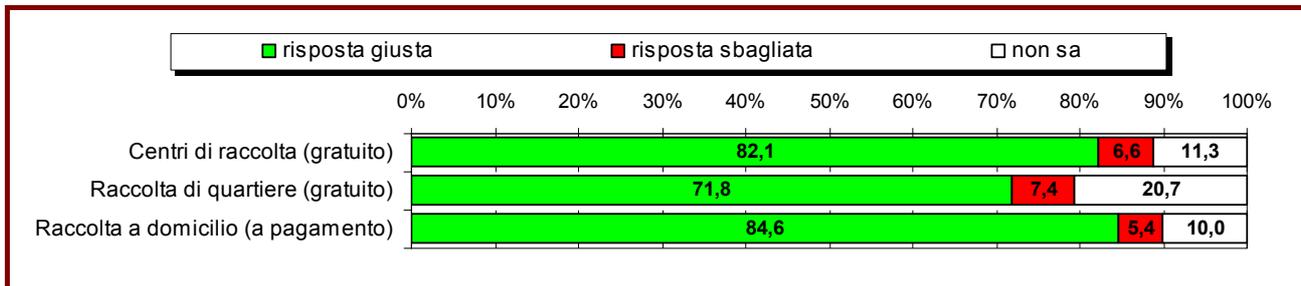
le di risposte indeterminate è stata piuttosto alta (da 10% a 21%), sommandosi a una percentuale di risposte sbagliate comprese fra il 5% e il 7%.

Ne discende che il 18% di coloro che sono a conoscenza del servizio non sa tuttavia che i Centri di Raccolta sono gratuiti e tale percentuale sale addirittura al 28% nel caso della raccolta di quartiere, mentre il 15% non sa che la raccolta a domicilio si paga.

Da questa osservazione nasce anche la possibilità che il minor utilizzo della raccolta gratuita di quartiere, per una certa percentuale (7,4%), sia da attribuire al fatto che i cittadini ritengono sia anch'essa a pagamento come quella a domicilio per gli ingombranti, ma – interpretandola a parità di costo – meno comoda.

Fig. 18

## Consapevolezza del costo dei servizi



Base rispondenti: dichiara di conoscere i servizi.

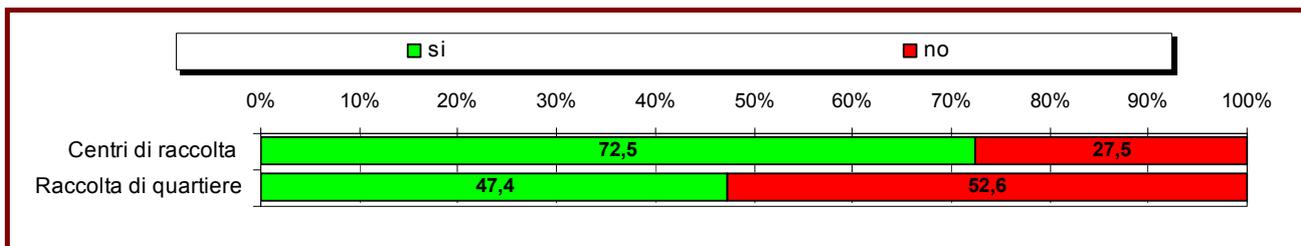
D.2.4 Conferire rifiuti ad un Centro di Raccolta Ama è a pagamento o gratuito?

D.3.4 Conferire rifiuti al servizio di raccolta di quartiere è a pagamento o gratuito?

D.4.5 Far ritirare i rifiuti ingombranti a domicilio è un servizio a pagamento o gratuito?

Fig. 19

## Conoscenza delle postazioni sul territorio



Base rispondenti: dichiara di conoscere i servizi.

D.2.5 Mi può dire quale è il Centro di Raccolta Ama più comodo per lei?

D.3.5 Conosce quale è il punto di raccolta di quartiere più comodo per lei?

Per quanto riguarda la conoscenza delle postazioni sul territorio da parte degli intervistati che dichiarano di conoscere i servizi [Fig. 19], il Centro di Raccolta più comodo è individuato da tre cittadini su quattro, mentre meno di uno su due sa dove si trovano i punti di raccolta su strada del proprio quartiere.

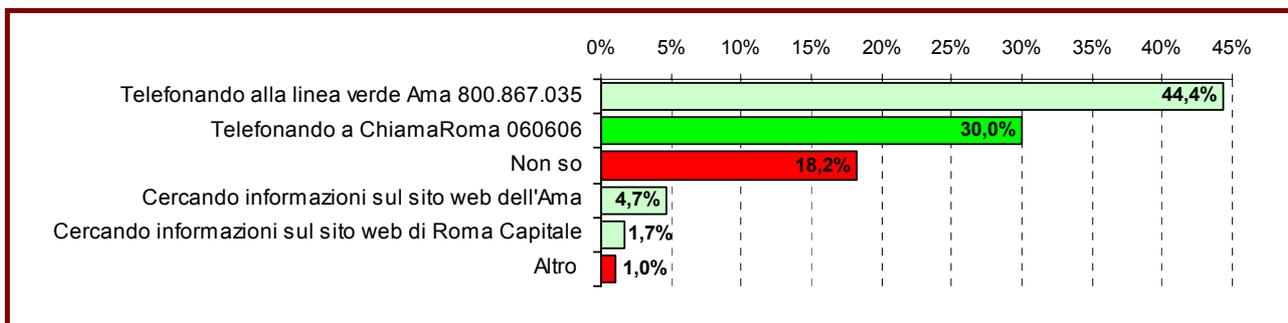
**Molti cittadini ancora non sanno che la raccolta di quartiere di ingombranti e RA-EE è gratuita, e più della metà non conosce l'ubicazione del punto di raccolta più comodo**

Per verificare la conoscenza e l'utilizzo dei canali di contatto, agli intervistati che dichiarano di conoscere il servizio di raccolta degli ingombranti a domicilio è stato anche chiesto come prenoterebbero il servizio [Fig. 20].

Solo un intervistato su cinque non sa come fare o ha indicato un canale di contatto sbagliato. Per il resto, il 30% ha indicato il canale di prenotazione più diretto, ovvero il ChiamaRoma 060606, mentre la metà degli intervistati avrebbero cercato e trovato informazioni attraverso altri canali (44% chiamando il numero verde Ama, 5% sul sito web dell'Ama e 2% su quello di Roma Capitale), che li avrebbero indirizzati a prenotare il servizio chiamando lo 060606.

**Fig. 20**

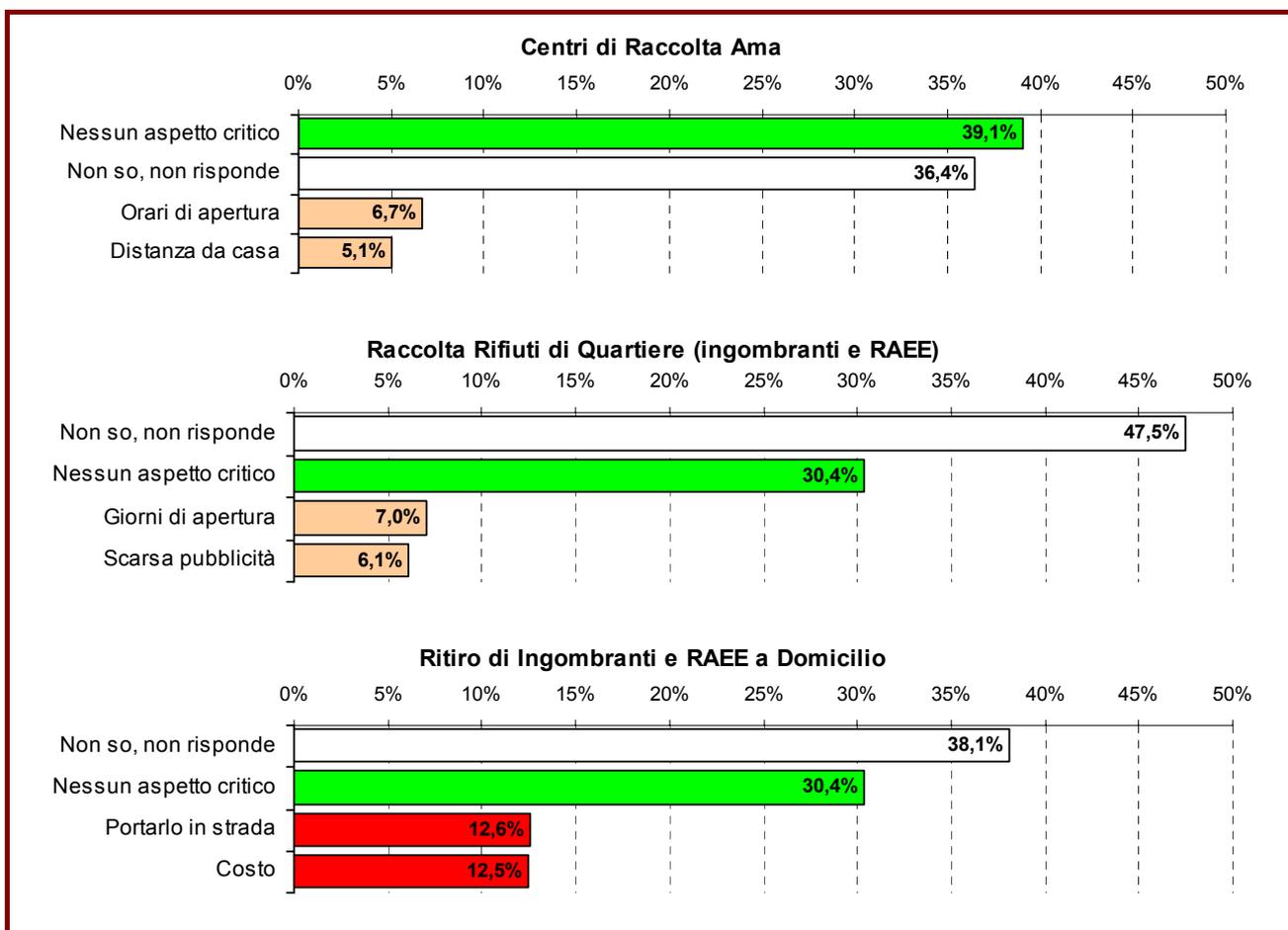
**Modalità di prenotazione del servizio di Ritiro Ingombranti e beni durevoli a domicilio**



Base rispondenti: dichiara di conoscere il servizio.  
D.4.2 Mi può dire come prenoterebbe il servizio?

**Fig. 21**

**Principali aspetti critici dei servizi**



Base rispondenti: dichiara di conoscere i servizi.

D.2.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici dei Centri di Raccolta Ama?

D.3.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici del servizio di raccolta di quartiere?

D.4.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici del servizio di Ama di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti?

### 3.2 Aspetti critici

Sempre agli intervistati che dichiarano di conoscere i servizi è stato infine chiesto quali ritenessero esserne i principali aspetti critici [Fig. 21].

Coerentemente con gli alti livelli di soddisfazione registrati da parte degli utilizzatori, la grande maggioranza degli intervistati ha dichiarato di non trovare affatto criticità (39% per i Centri di Raccolta e 30% per entrambe le raccolte degli ingombranti) o comunque non ha dato indicazioni precise (36% per i centri, 38% per la raccolta di ingombranti a domicilio e 48% per quella di quartiere).

Per i due servizi gratuiti, quindi, sono state indicate criticità solo da un 12-13% degli intervistati. Nel caso dei Centri, il 7% si è lamentato degli orari di apertura, mentre il 5% ha criticato la distanza da casa; per la raccolta di quartiere, il 7% ha criticato i pochi giorni di disponibilità del servizio e il 6% ri-

tiene che il servizio sia insufficientemente pubblicizzato.

**Fra coloro che conoscono il servizio di raccolta degli ingombranti a domicilio, uno su quattro percepisce criticità direttamente o indirettamente legate al costo**

Il servizio di raccolta a domicilio, invece, ha suscitato due critiche più consistenti e collegate fra loro: il 12,6% si è lamentato della fatica di portarlo in strada (evidentemente non sapendo che il servizio può essere richiesto anche al piano dell'abitazione o ritenendo che il costo maggiorato per questa comodità sia eccessivo); il 12,5% ha criticato comunque il costo eccessivo.

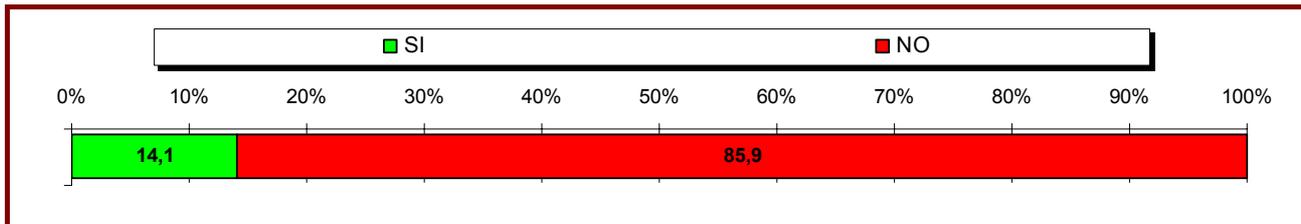
## 4 Comunicazione

Per quanto riguarda la comunicazione degli utenti con l'azienda erogatrice del servizio, agli intervistati che hanno contattato Ama nell'ultimo anno (14%

del campione; Fig. 22) è stato chiesto quale canale hanno utilizzato, il motivo del contatto e la soddisfazione per la risposta ricevuta.

Fig. 22

Intervistati che hanno contattato Ama nell'ultimo anno



Base rispondenti: totale.

D.5.1 Nell'ultimo anno ha avuto modo di contattare la società Ama?

Il canale di contatto preferito dagli utenti è il telefono, complessivamente utilizzato 3 volte su quattro: nel 51% dei casi gli intervistati hanno infatti chiamato il numero verde Ama e nel 24% il numero ChiamaRoma 060606.

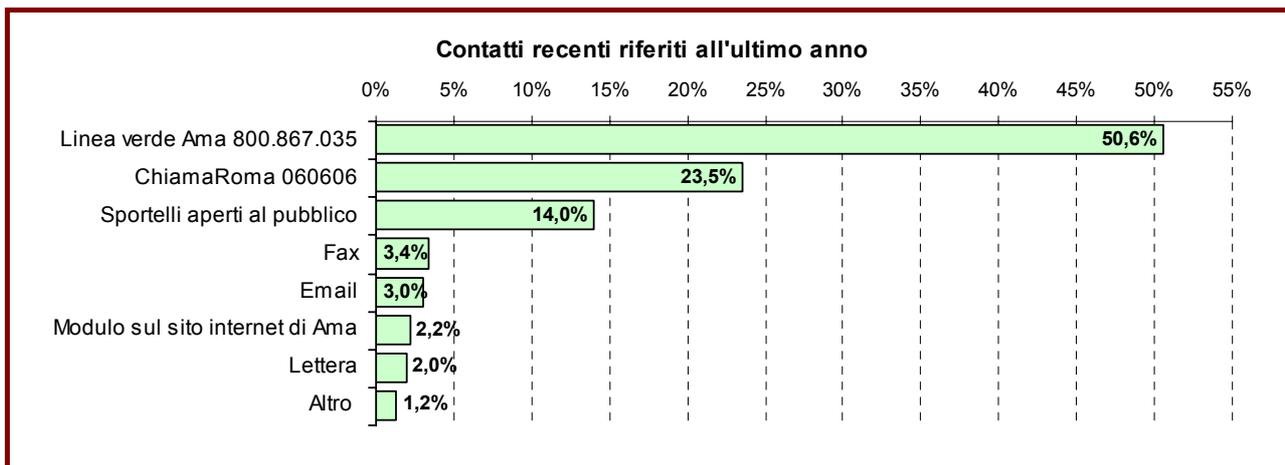
Dopo le comunicazioni telefoniche, segue lo sportello fisico (14%), mentre gli altri canali di contatto

sono stati usati solo marginalmente (fax e e-mail 3%, moduli elettronici e posta ordinaria 2%).

**Il telefono è ancora la modalità di contatto più largamente utilizzata**

Fig. 23

Modalità con cui è stata recentemente contattata Ama



Base rispondenti: intervistati che hanno contattato Ama nell'ultimo anno.

D.5.2 Con riferimento alla sua ultima esperienza, mi può dire con quale modalità?

La maggioranza dei motivi di contatto [Fig. 24] sono stati reclami (indicati dal 56% del campione, in rosso nella Fig. 24) e in particolare il 25% degli intervistati ha segnalato problemi di fatturazione,

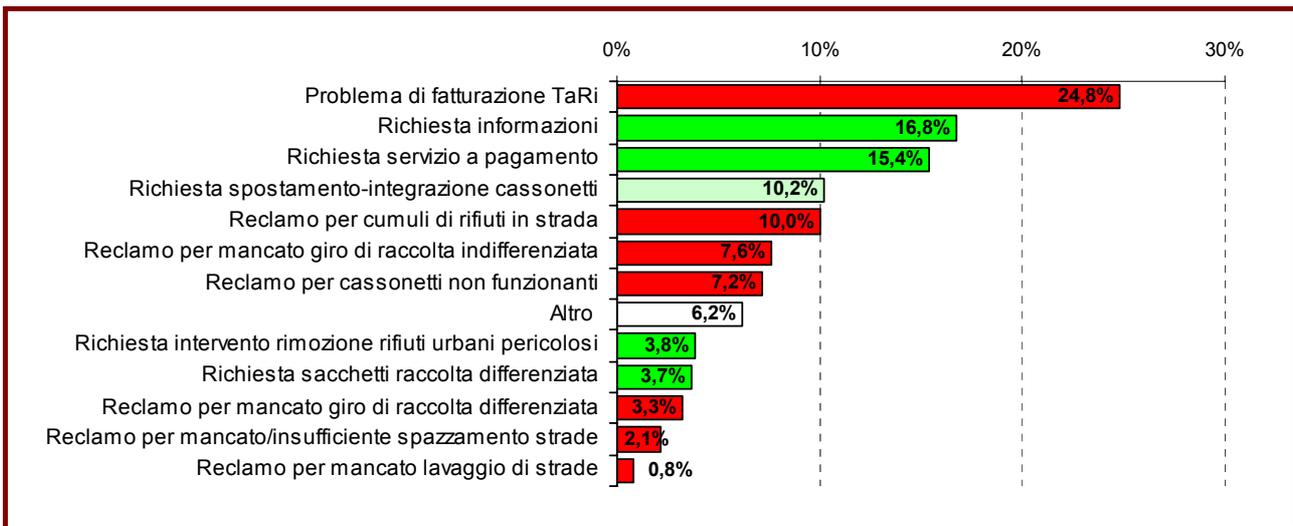
l'11% mancato giro di raccolta (8% per l'indifferenziato e 3% per la raccolta differenziata), il 10% cumuli di rifiuti abbandonati in strada e il 7% cassonetti non funzionanti. Invece i reclami riguar-

danti lo spazzamento e il lavaggio strade sono stati molto contenuti (3% complessivamente).

**Un quarto dei contatti è stato motivato dalla necessità di segnalare problemi di fatturazione**

Il 50% degli intervistati che hanno comunicato con Ama recentemente ha inoltre dichiarato di aver avanzato richieste generiche di informazioni (17%) o di altri servizi: richiesta di servizi a pagamento (15%), di spostamento o integrazione di cassonetti (10%), di intervento per la rimozione di rifiuti pericolosi abbandonati e di sacchetti per la raccolta differenziata (4% in entrambi i casi).

**Fig. 24** **Motivi di contatto**



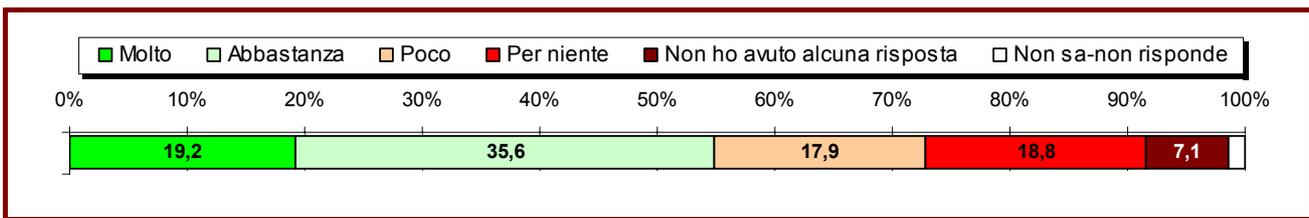
Base rispondenti: intervistati che hanno contattato Ama nell'ultimo anno.

D.5.3 Si ricorda per quale motivo/i ha avuto necessità di contattare la società Ama? (possibili risposte multiple).

Rispetto alla risposta ricevuta dall'azienda [Fig. 25], il 55% degli utenti dichiara di essere complessivamente soddisfatto (solo 1 su cinque però è molto soddisfatto), mentre il 37% è insoddisfatto (poco meno di uno su cinque per niente soddisfatto) e il 7% non ha avuto risposta. Complessivamente, perciò, un utente su quattro (26%) che ha contattato Ama nell'ultimo anno è rimasto per niente soddisfatto o non ha addirittura avuto risposta.

**Fra coloro che hanno contattato Ama recentemente, un utente su quattro non è stato per niente soddisfatto o non ha avuto alcuna risposta**

**Fig. 25** **Soddisfazione in merito alla risposta ricevuta da Ama**



Base rispondenti: intervistati che hanno contattato Ama nell'ultimo anno.

D.5.4 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto della risposta ricevuta?

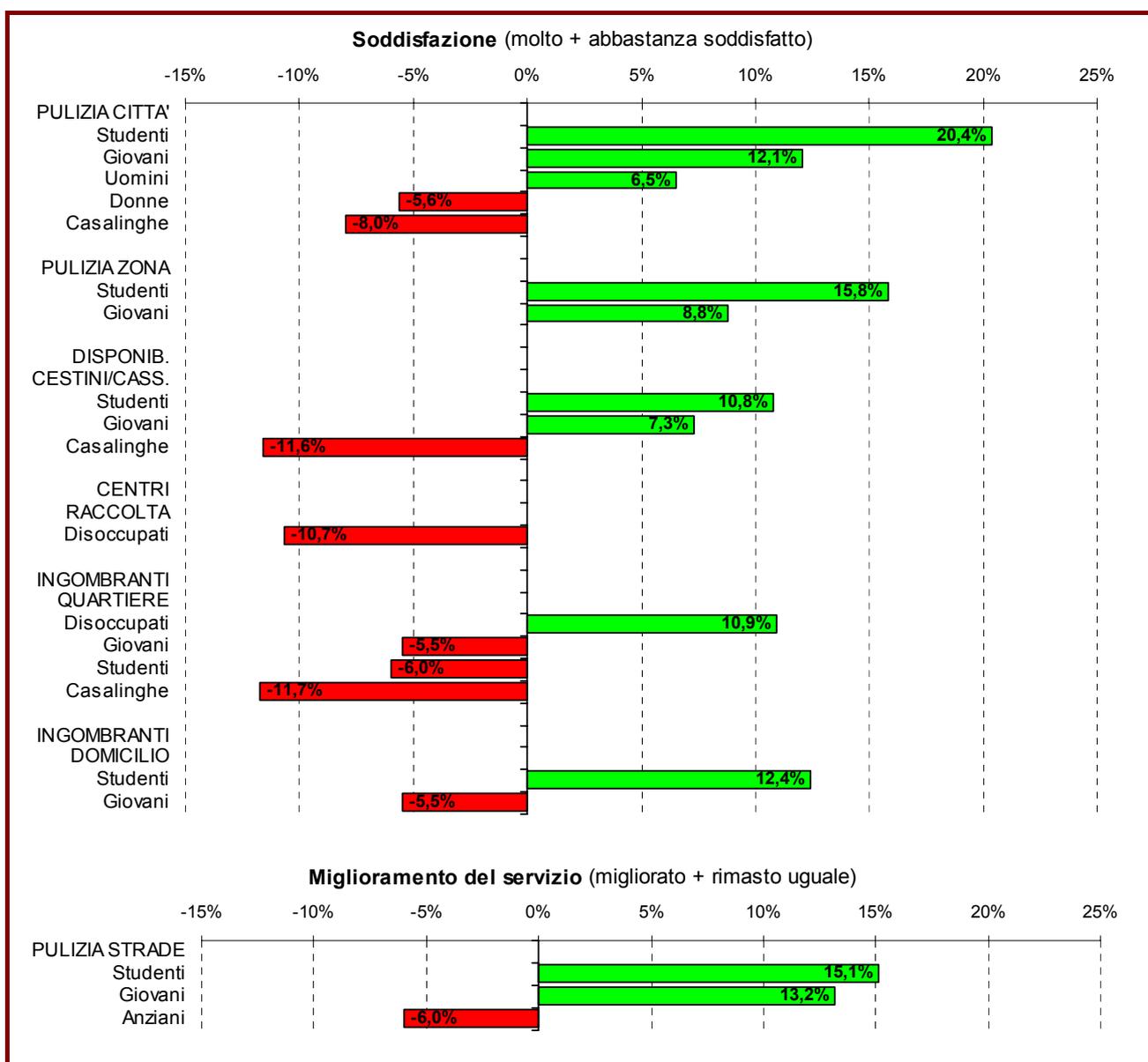
## 5 Le categorie socio-anagrafiche: soddisfazione, responsabilità e comunicazione

Per alcuni aspetti, come la soddisfazione, l'attribuzione di responsabilità della pulizia e i canali di comunicazione, può essere interessante valutare come si caratterizzano le diverse categorie socio-anagrafiche di intervistati, tenendo conto de-

gli scostamenti statisticamente significativi dei risultati di categoria rispetto alla media del campione (maggiori o minori di almeno il 5% rispetto alla media).

Fig. 26

Categorie socio-anagrafiche più e meno soddisfatte della media



### 5.1 Categorie socio-anagrafiche e soddisfazione per il servizio

Come si può osservare nella Fig. 26, i giovani e gli studenti (categorie fortemente sovrapposte) sono quasi sempre fra i più soddisfatti, con scarti anche molto rilevanti rispetto alla media (studenti, +20% rispetto alla pulizia della città); fanno eccezione le raccolte degli ingombranti, dove la soddisfazione è inferiore (per la raccolta a domicilio, però, gli studenti sono più soddisfatti e i giovani meno). I giovani e gli studenti sono anche i più numerosi nel rilevare un miglioramento del servizio.

Al contrario, le casalinghe sono le meno soddisfatte per la pulizia della città in generale (su questo punto insieme alle donne, categoria più ampia),

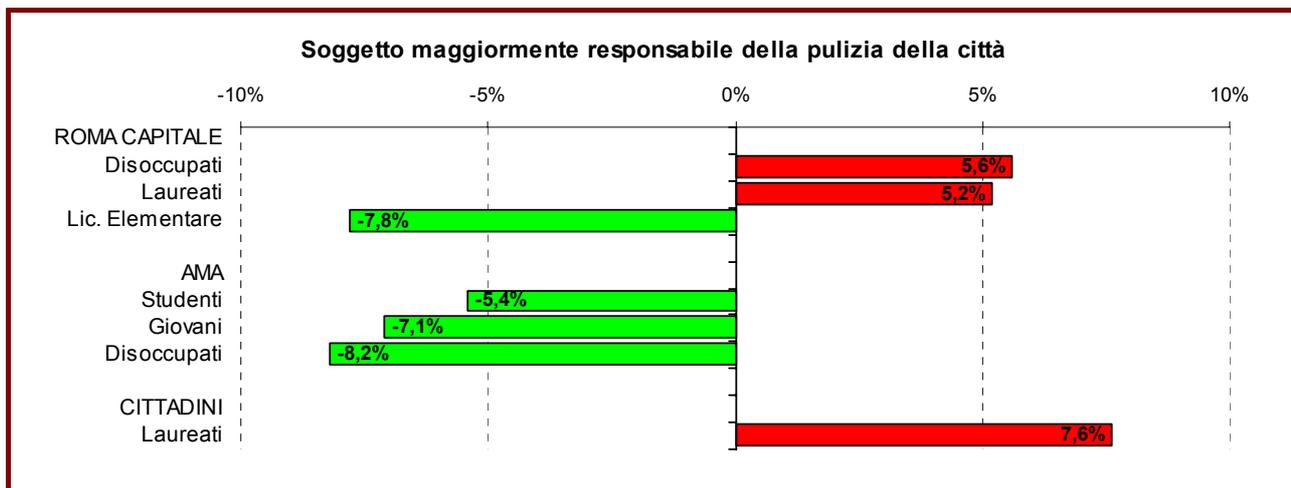
per la raccolta di ingombranti di quartiere e per la facilità di trovare cestini e cassonetti. I disoccupati invece manifestano meno soddisfazione per i Centri di Raccolta. Infine, gli anziani sono i meno propensi a riconoscere un miglioramento del servizio.

**Le casalinghe emergono per vari aspetti come le categorie meno soddisfatte per la pulizia e la raccolta dei rifiuti**

**Studenti e giovani si distinguono invece per livelli di soddisfazione spesso sopra la media**

Fig. 27

Categorie socio-anagrafiche e responsabilità per la pulizia della città



### 5.2 Categorie socio-anagrafiche e responsabilità per la pulizia

Per quanto riguarda l'attribuzione della responsabilità della pulizia [Fig. 27], le persone con alti titoli di studio tendono a responsabilizzare maggiormente i cittadini stessi e l'Amministrazione (in questo caso insieme ai disoccupati), mentre coloro che hanno bassi titoli di studio ritengono che l'Amministrazione sia minimamente responsabile.

Infine, le categorie che responsabilizzano meno l'Ama sono i disoccupati, i giovani e gli studenti.

### 5.3 Categorie socio-anagrafiche e comunicazione

Anche in merito ai contatti con l'Azienda [Fig. 28], le categorie più soddisfatte sono quelle dei giovani e soprattutto degli studenti (+33% rispetto alla me-

dia), mentre quelle meno soddisfatte sono quelle degli anziani e dei pensionati.

Questa caratterizzazione è significativa della consuetudine delle diverse fasce d'età nell'utilizzo dei canali elettronici (evidentemente più funzionali rispetto a quelli tradizionali), cosa confermata dal fatto che, per gli studenti soprattutto, ma anche per i giovani in generale, l'utilizzo dell'e-mail è molto più frequente che nelle altre categorie (rispettivamente +21% e +13% rispetto alla media).

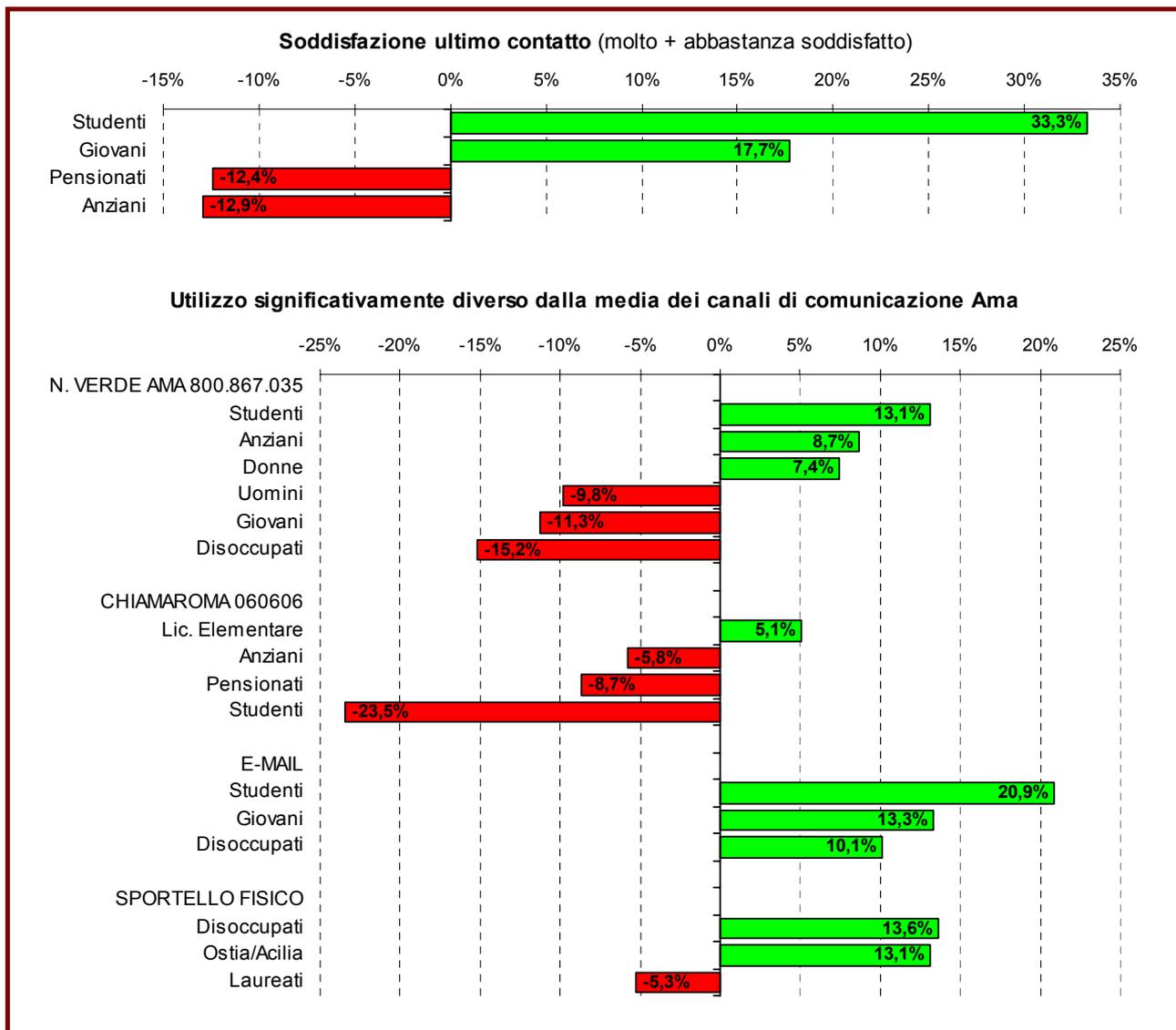
**Studenti e giovani usano molto più della media i canali elettronici per contattare Ama, risultando anche i più soddisfatti**

Rispetto ai canali di contatto, gli studenti (oltre all'e-mail) usano più della media il numero verde, ma meno lo 060606, scelta telefonica che li accomuna agli anziani. Anche le donne prediligono il numero verde, al contrario degli uomini, dei giovani e dei disoccupati.

Lo sportello fisico, invece, è utilizzato particolarmente dai disoccupati e nella zona di Ostia e Acilia (si ricorda che proprio a Ostia sono situati due dei cinque sportelli fisici dell'Ama per la tariffa e per le agevolazioni), mentre viene usato meno dai laureati.

Fig. 28

Categorie socio-anagrafiche e canali di comunicazione con Ama



## 6 Differenziazione dei rifiuti

Per valutare la consapevolezza dei cittadini rispetto alla corretta differenziazione dei rifiuti, agli intervistati è stato chiesto di indicare dove vanno gettate particolari categorie di rifiuti di non immediata classificazione [Fig. 29].

Sui dieci tipi di rifiuto proposti, solo in due casi le risposte giuste hanno superato la somma di quelle sbagliate e di quelle indeterminate (che in entrambi i casi indicano una situazione in cui l'intervistato non conosce il modo corretto di differenziare il rifiuto).

### Conferire non correttamente un rifiuto:

- nella migliore delle ipotesi ne impedisce il riciclo
- nella peggiore compromette la qualità e l'utilizzabilità dell'intera frazione differenziata

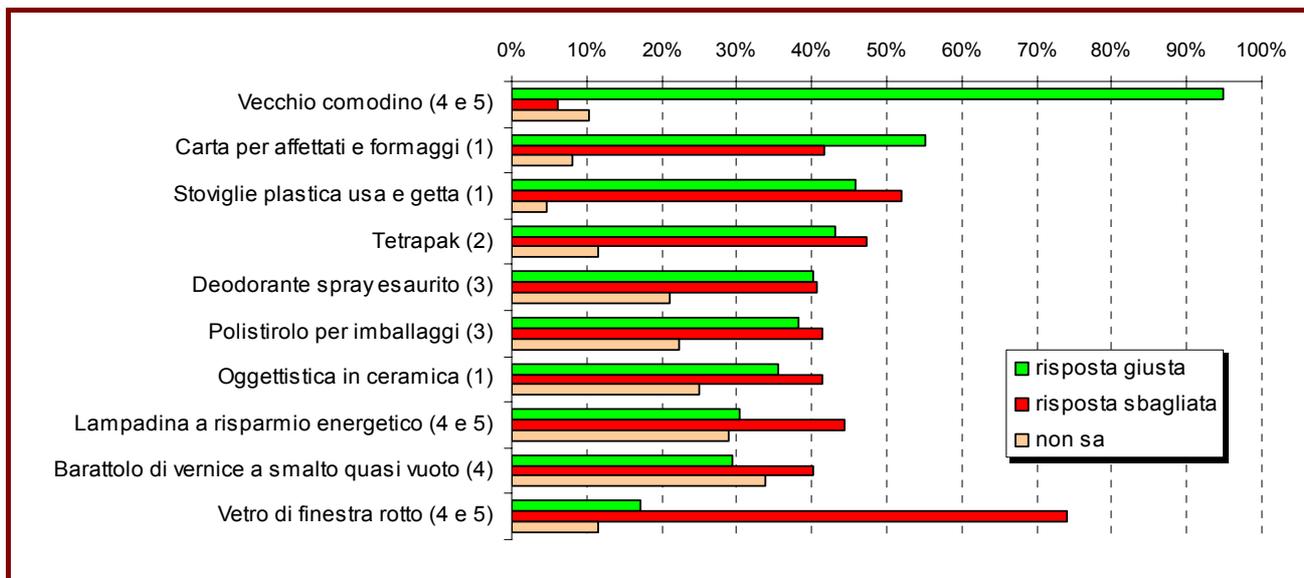
**Solo 2 rifiuti su 10 sarebbero stati conferiti correttamente dalla maggioranza degli intervistati**

**E' necessario aumentare la consapevolezza dei cittadini sulla raccolta differenziata**

Da notare, però, che dal punto di vista ambientale una risposta sbagliata è più pericolosa di una risposta indeterminata, in quanto vuol dire che l'intervistato è convinto di sapere cosa fare e quindi, nella migliore delle ipotesi, getta nell'indifferenziato un oggetto altrimenti riciclabile o recuperabile; nella peggiore, differenzia scorrettamente rischiando così di compromettere la possibilità di riciclare o recuperare l'intera raccolta e comunque abbassando significativamente la qualità della frazione differenziata e/o facendo aumentare i costi di pretrattamento e selezione.

Fig. 29

Conoscenza del modo corretto di differenziare i rifiuti



Risposte giuste: 1=indifferenziati non riciclabili  
2=carta  
3=multimateriale  
4=centri fissi di raccolta Ama  
5=punto di raccolta di quartiere con furgone

D.6.1 Mi sa dire dove vanno gettati o portati i seguenti rifiuti? (risposte multiple)

Il vecchio comodino (quindi un bene durevole che diventa rifiuto ingombrante) viene conferito correttamente ai Centri di Raccolta o alla raccolta di quartiere nel 95% dei casi, ma già la carta per affettati e formaggi (che dovrebbe andare nell'indifferenziato) viene gettata correttamente solo nel 55% dei casi.

Le stoviglie di plastica usa e getta sarebbero erroneamente buttate nei cassonetti blu da oltre il 50% dei casi (e dovrebbero andare nell'indifferenziato). Al contrario il tetrapak, che dovrebbe essere buttato nei cassonetti bianchi, nella maggior parte dei casi finisce nell'indifferenziato, anche se una buona percentuale dichiara di non sapere cosa fare con questo tipo di imballaggio usato quotidianamente.

**I cittadini, circa una volta su due, sbagliano il conferimento di rifiuti frequenti come stoviglie di plastica usa e getta e tetrapak**

Fra i rifiuti con più alte percentuali di errore si trovano il vetro di finestra rotto e le lampadine a basso consumo (oltre il 70% e oltre il 40% li getterebbero nei cassonetti blu, anziché portarli ai centri o alle raccolte di quartiere).

Con percentuali di errore sopra il 40% troviamo rifiuti di uso abbastanza frequente come deodoranti spray esauriti, polistirolo per imballaggi e ceramica rotta.

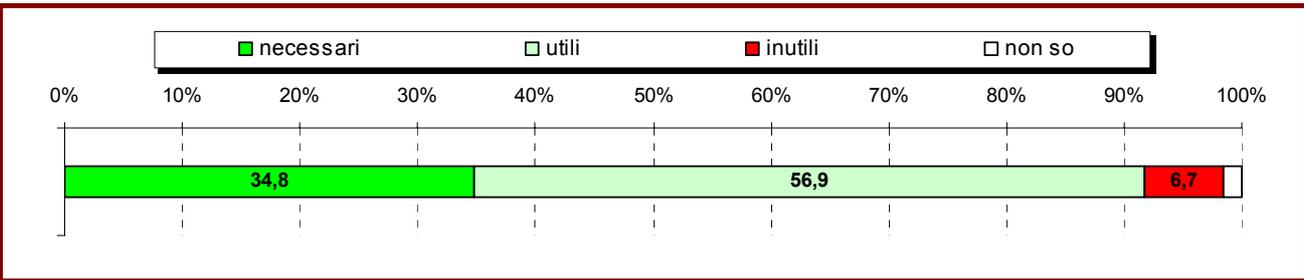
**Nel 70% dei casi un vetro di finestra rotto verrebbe erroneamente gettato nei cassonetti blu, invece di essere portato ai centri o alle raccolte di quartiere**

Dai microdati emerge inoltre che il numero di risposte giuste per intervistato che ricorre con maggior frequenza è quattro su dieci (moda), mentre la distribuzione delle altre casistiche assume un andamento a campana leggermente decentrato verso il basso, per cui gli intervistati che hanno dato un numero di risposte corrette da otto in su sono solo il 5%.

Di fronte a tali margini di errore e di incertezza, oltre nove intervistati su dieci hanno dichiarato di ritenere utili maggiori investimenti in comunicazione sulla corretta differenziazione di particolari categorie di rifiuti. Di questi nove, inoltre, più di un terzo ritiene tali investimenti non solo utili, ma necessari [Fig. 30].

**Oltre il 90% dei cittadini ritiene utili maggiori investimenti in campagne informative, e di questi più di un terzo addirittura necessari**

**Fig. 30** Opinione circa maggiori investimenti in comunicazione sulla corretta differenziazione dei rifiuti



D.6.2 Riterrebbe necessari, utili o inutili maggiori investimenti in campagne informative sulla differenziazione di particolari categorie di rifiuti?

## 7 Raccolta dei rifiuti

La raccolta dei rifiuti presso le utenze domestiche a Roma è prevalentemente organizzata come raccolta stradale, utilizzando cassonetti stradali verdi per l'indifferenziato, bianchi per la carta e blu per il multimateriale (vetro, plastica e metallo). Questo tipo di raccolta al momento non prevede la separazione del residuo umido o organico, anche se da ottobre in alcune zone di Roma a questo tipo di raccolta è stato associato quello con punti di raccolta proprio per gli scarti alimentari.

Un sistema analogo, con Punti mobili di raccolta (PMR) anche per l'indifferenziato oltre che per l'umido, è già attivo in sei quartieri di Roma, servendo una popolazione di circa 245.000 abitanti (Aurelio-Irnerio, Prati Fiscali, Appio-Tuscolano, Tuscolano-Don Bosco, Marconi, Laurentino 38). Il metodo di raccolta con PMR è organizzato in piazzole mobili con mezzi leggeri. Ama che quotidianamente sostano in punti prefissati; si spostano nell'arco di alcune ore, con orari di sosta in ogni singola piazzola che vanno dall'ora e mezzo alle due ore, coprendo nel quartiere alcune ore della mattinata (dal 20 giugno, gli orari complessivamente coperti sono 6.30-11.30 dal lunedì al venerdì e 7.00-12.00 durante il fine settimana). I cittadini devono quindi conoscere gli indirizzi e gli orari dei punti di raccolta per conferire i rifiuti direttamente ai responsabili Ama.

In alcune zone di Roma, inoltre, è attiva la raccolta porta a porta, pura (per tutte le frazioni differenziate) o parziale.

Quella pura (attiva a Trastevere, Villaggio Olimpico, Colli Aniene, Decima, Massimina e Olgiata) prevede la raccolta porta a porta – secondo un calendario settimanale prefissato – di tutte le frazioni differenziate (organico, carta e multimateriale) e dell'indifferenziato.

Le raccolte porta a porta di tipo parziale sono invece diversificate secondo la tipologia di rifiuto: vengono raccolti con il metodo porta a porta solo gli scarti alimentari organici e l'indifferenziato (sempre seguendo un calendario settimanale prefissato), mentre carta e multimateriale hanno un trattamento differenziato secondo i quartieri.

Nelle zone Aventino-S. Saba-Testaccio e Torrino Sud, carta e multimateriale vengono conferiti e raccolti tradizionalmente mediante i cassonetti stradali bianchi e blu; nel Centro storico monumentale

(“Ansa Barocca”), invece, è attivo il metodo con PMR.

Per avere un quadro sintetico dei tipi di raccolta attivi a Roma, si rimanda alla Tav. 1.

Nei paragrafi che seguono, vengono illustrati i risultati dell'indagine riferiti alla soddisfazione per i vari aspetti del servizio, distinti in base ai diversi metodi di raccolta attivi nella zona di residenza degli intervistati.

### 7.1 Cassonetti



In merito alla raccolta tradizionale operata attraverso cassonetti stradali, sono stati intervistati sia i cittadini serviti con la raccolta tradizionale (distinguendo alcune domande fra differenziata e indifferenziata), sia quelli residenti nelle zone dove per la raccolta differenziata di carta e multimateriale sono ancora attivi i cassonetti.

Quindi nelle figure sarà:

- Duale CS x RD: cassonetti per carta e multimateriale per le zone Aventino-S. Saba-Testaccio e per il Torrino Sud (dove l'organico e l'indifferenziato sono invece raccolti porta a porta);
- Prossimità CS x RD: cassonetti per carta e multimateriale per le zone di Trastevere, Villaggio Olimpico, Colli Aniene, Decima, Massimina e Olgiata (dove l'organico e l'indifferenziato sono invece raccolti con metodo PMR).

In generale, si può osservare che – per quanto riguarda il servizio di raccolta mediante cassonetti stradali – la soddisfazione (molto soddisfatti + abbastanza soddisfatti) è alta per la vicinanza dei cassonetti dall'abitazione, media per quanto riguarda gli orari e le operazioni fisiche di conferi-

mento rifiuti (facilità e spazio residuo), mentre è bassa per quanto riguarda la pulizia, il decoro e l'igiene dei cassonetti e delle aree circostanti.

**La pulizia e il decoro dei punti di conferimento dei rifiuti emergono come gli aspetti maggiormente critici in relazione alla raccolta tradizionale con cassonetti**

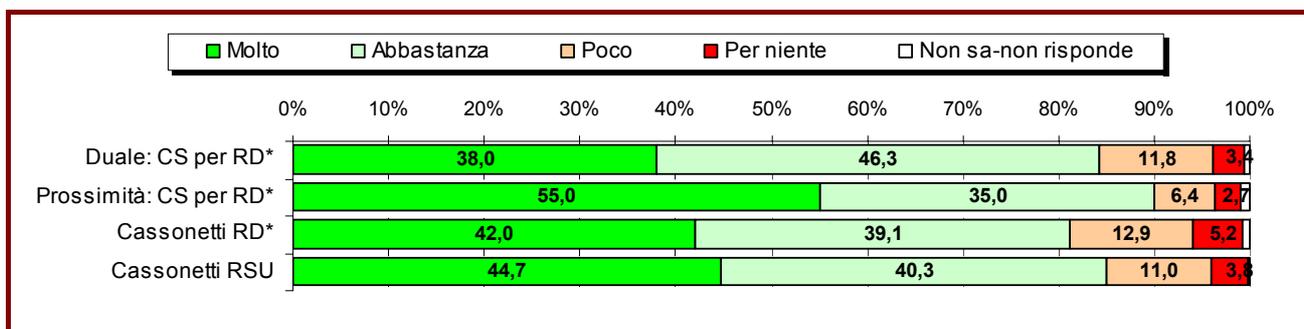
In particolare, la vicinanza dei cassonetti [Fig. 31] è l'aspetto più condiviso, con oltre l'80% dei consensi in tutte le zone e una percentuale di cittadini molto soddisfatti che va dal 38% (riferito alla raccolta duale) al 55% (raccolta di prossimità).

Nel dettaglio, i più soddisfatti sono i cittadini che, oltre ai cassonetti per la differenziata, sono serviti con PMR (90%), mentre la vicinanza è relativamente meno soddisfacente (81%) per la raccolta differenziata tradizionale (cassonetti per tutto).

**La soddisfazione per la vicinanza dei cassonetti supera in tutti i casi l'80%, evidenziando la comodità come il punto di forza di questo metodo nella percezione degli utenti**

**Fig. 31**

**Soddisfazione per la vicinanza dei cassonetti**



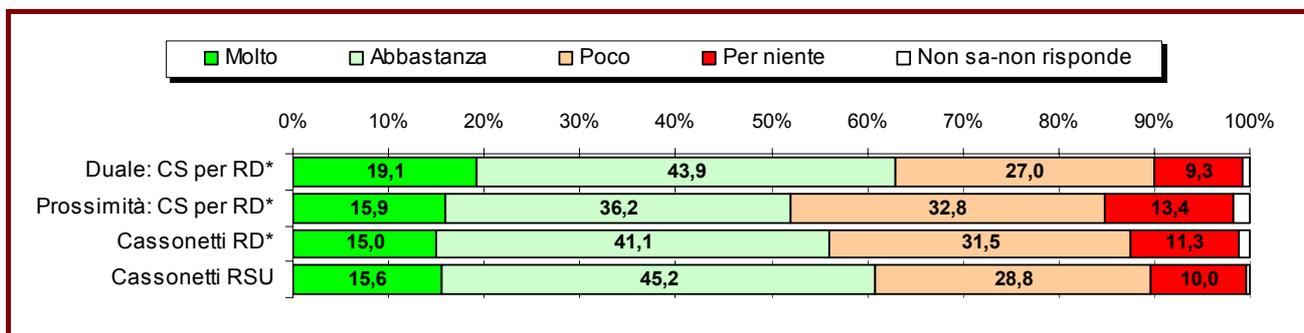
(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.1 Vicinanza cassonetti rifiuti indifferenziati (RSU); D.6.5.2 Vicinanza cassonetti rifiuti differenziati (RD bianchi e blu).

D.10.3.1; D.11.3.1 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Vicinanza cassonetti differenziati (RD bianchi e blu).

**Fig. 32**

**Soddisfazione per la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti**



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.3 Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti rifiuti indifferenziati (RSU); D.6.5.4 Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti rifiuti differenziati (RD bianchi e blu).

D.10.3.2; D.11.3.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti differenziati (RD bianchi e blu).

**Su 10 intervistati, circa 6-7 trovano facile il sistema di conferimento, mentre solo 5-6 sono soddisfatti della disponibilità di spazio residuo**

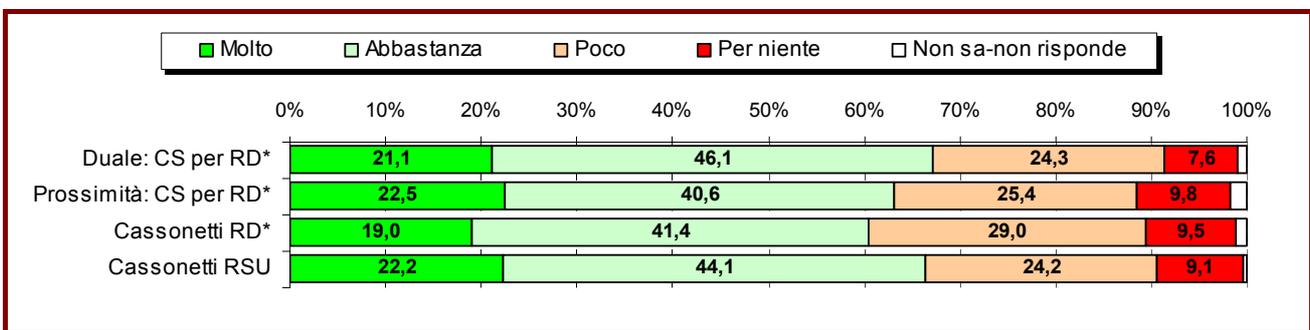
Per quanto riguarda la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti [Fig. 32], le percentuali di soddisfazione scendono sensibilmente, con un minimo nelle zone della raccolta di prossimità (associata a

PMR: 52%) – dove solo un cittadino su due è soddisfatto – e un massimo dove la raccolta è duale (associata al porta a porta: 63%).

Le percentuali di soddisfazione sono comprese invece fra il 60% e il 70% per la facilità di gettare i rifiuti [Fig. 33], con un minimo riferito ai cassonetti della raccolta differenziata del metodo tradizionale e un massimo da parte dei cittadini serviti con raccolta duale (in associazione con il porta a porta per indifferenziato e organico).

**Fig. 33**

**Soddisfazione per la facilità di gettare rifiuti nei cassonetti**



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.5 Facilità di gettare i rifiuti indifferenziati nei cassonetti (RSU); D.6.5.6 Facilità di gettare i rifiuti differenziati nei cassonetti (RD bianchi e blu).

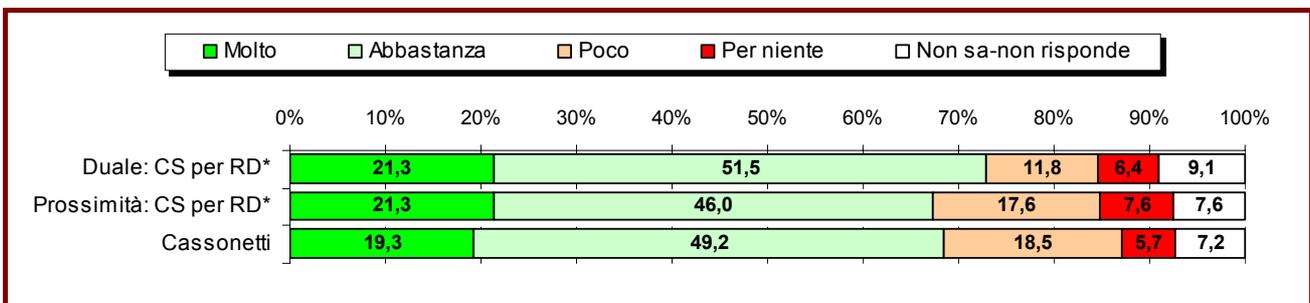
D.10.3.3; D.11.3.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Facilità di gettare i rifiuti differenziati nei cassonetti (RD bianchi e blu).

In media, degli orari di raccolta (in relazione al traffico e al rumore) sono soddisfatti circa 7 intervistati su dieci [Fig. 34]. La soddisfazione è massima ancora una volta per i cittadini della raccolta duale, mentre quelli serviti dalla raccolta di prossimità e da quella tradizionale presentano livelli di soddisfazione analoghi, leggermente più bassi.

**Circa il 70% dei cittadini è soddisfatto degli orari delle operazioni di raccolta in relazione al traffico e al rumore**

**Fig. 34**

**Soddisfazione per gli orari di svuotamento in relazione al traffico e al rumore**



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5.7; D.10.3.4; D.11.3.4 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali che utilizza abitualmente? Orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.

Come si è anticipato, invece, i punti critici sono la pulizia e il decoro delle postazioni di raccolta.

**In un'area che ospita il 95% della popolazione, solo 2 cittadini su 5 sono soddisfatti della pulizia del decoro dei cassonetti e delle aree circostanti**

**La soddisfazione media aumenta leggermente per i 35.000 abitanti serviti con raccolta duale PP+CS, rimanendo tuttavia sotto il 55%**

Per le aree circostanti i cassonetti [Fig. 35], nella zona della raccolta duale è soddisfatto poco più di un cittadino su due, ma dove sono attive la raccolta di prossimità (250.000 abitanti) e quella tradizio-

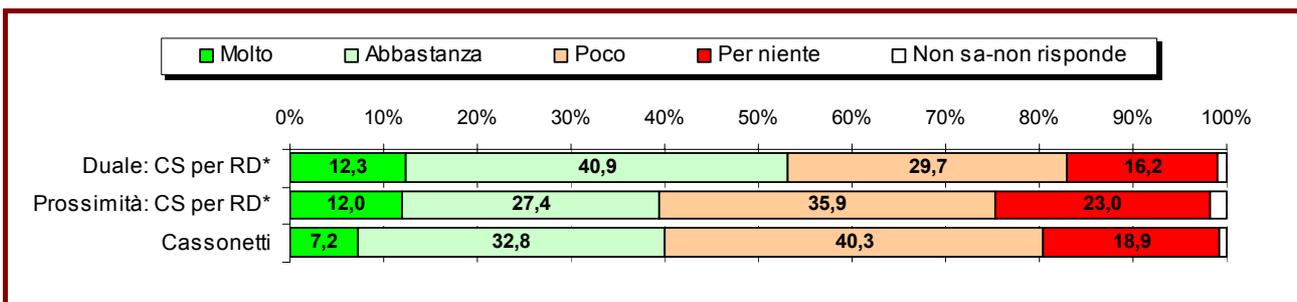
nale (2,49 milioni di abitanti) i soddisfatti sono appena il 40%.

Passando all'igiene e al decoro dei cassonetti [Fig. 36], la situazione non migliora, ma è più differenziata per zone: nella zona a raccolta duale (ancora la migliore) i soddisfatti sono il 56% e dove è attiva la raccolta di prossimità salgono al 44%, ma nella maggioranza dei casi (la raccolta tradizionale) solo il 38% è soddisfatto.

Per la pulizia sia delle aree circostanti i cassonetti, sia dei cassonetti stessi, inoltre, è massima la percentuale di intervistati per niente soddisfatti. Rispettivamente: 16% e 15% per il metodo duale; 23% e 20% per la raccolta di prossimità; 19% e 21% per la raccolta tradizionale.

**Fig. 35**

**Soddisfazione per la pulizia e l'igiene delle aree circostanti i cassonetti**

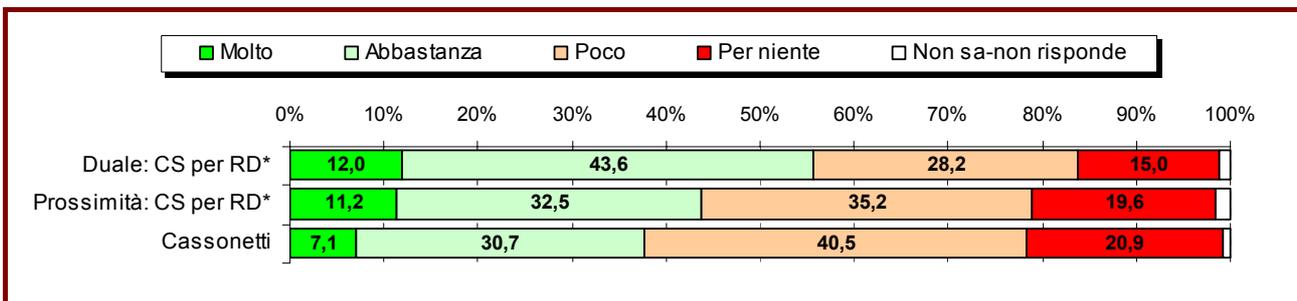


(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5.8; D.10.3.5; D.11.3.5 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali che utilizza abitualmente? Pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti.

**Fig. 36**

**Soddisfazione per l'igiene e il decoro dei cassonetti**



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5.9; D.10.3.6; D.11.3.6 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali che utilizza abitualmente? Igiene e decoro dei cassonetti.

## 7.2 Porta a porta



La soddisfazione per la raccolta porta a porta è abbastanza omogenea per i vari aspetti, con una media di 3 intervistati soddisfatti su quattro.

I cittadini serviti dal porta a porta puro (per tutto) sono i più soddisfatti per tutti gli aspetti, con l'eccezione dell'igiene e del decoro del luogo di raccolta (nel cui caso sono i meno soddisfatti). Questa osservazione si spiega con il fatto che avendo il porta a porta per tutto, hanno un numero maggiore di bidoncini, cosa che può essere percepita come esteticamente penalizzante.

Quelli del centro (dove le altre frazioni sono raccolte con i PMR), in alcuni casi sono leggermente

meno soddisfatti, ma comunque vicini ai livelli di soddisfazione dei cittadini serviti con metodo duale (in associazione con i cassonetti).

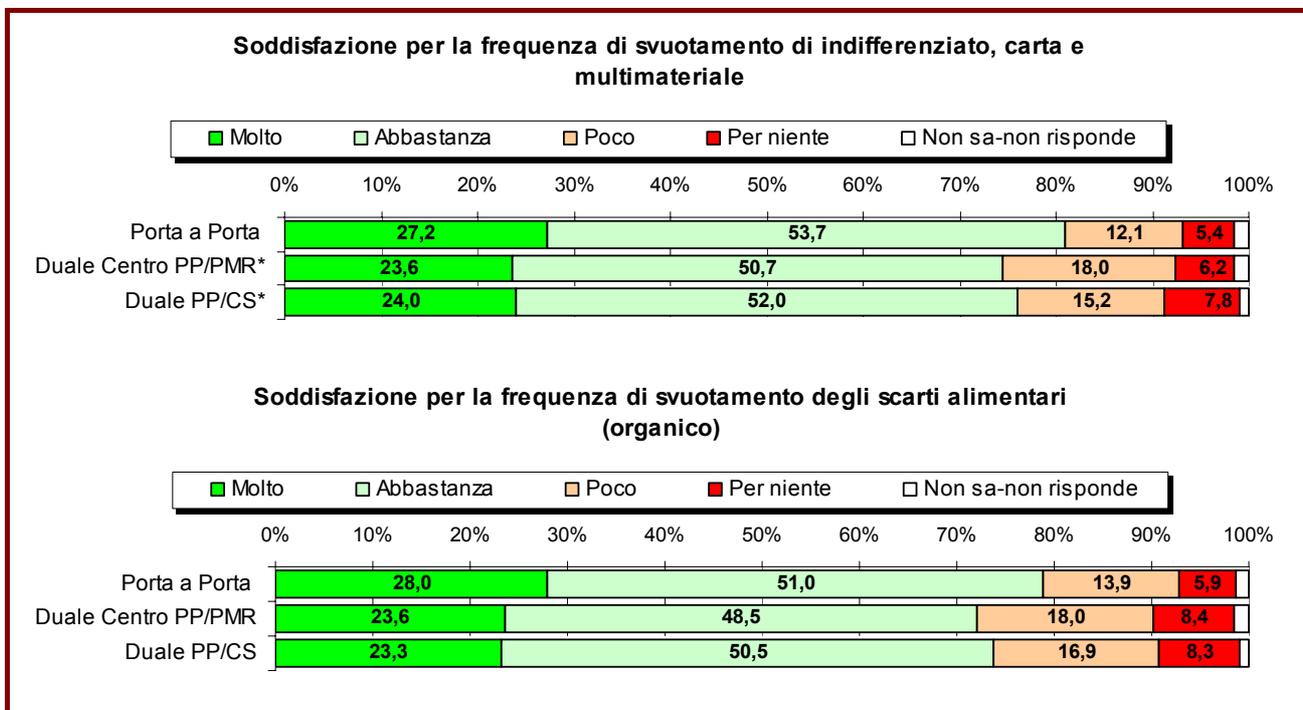
**I cittadini serviti con metodo porta a porta (sia puro che parziale) sono i più soddisfatti per tutti gli aspetti del servizio di raccolta (livelli di soddisfazione non inferiori al 70%)**

**La soddisfazione è massima dove il metodo porta a porta è applicato a tutte le frazioni di rifiuto (porta a porta puro)**

La soddisfazione per la frequenza di svuotamento dei bidoncini è abbastanza simile sia che si riferisca all'organico, sia per indifferenziato, carta e multimateriale [Fig. 37]. Come già detto, la soddisfazione per il porta a porta puro è più alta e vicina all'80%, mentre per le zone a raccolta duale è compresa fra il 70% e il 74%.

Fig. 37

Soddisfazione per la frequenza di svuotamento dei bidoncini di raccolta

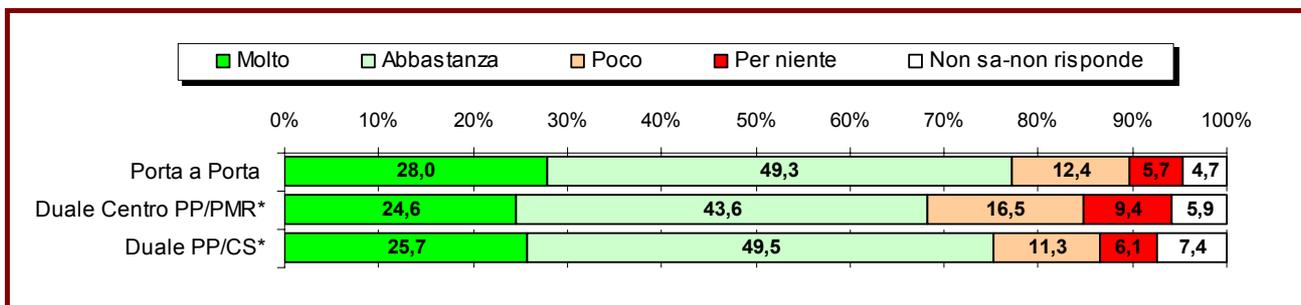


(\*) Solo indifferenziato.

D.8.2; D.9.2; D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta? D.X.2.1 Frequenza svuotamento indifferenziato, multimateriale e carta. D.X.2.2 Frequenza svuotamento scarti alimentari.

**Fig. 38**

**Soddisfazione per gli orari di svuotamento dei bidoncini**



(\*) Indifferenziato e organico.

D.8.2; D.9.2; D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta? D.X.2.3 Orari di svuotamento.

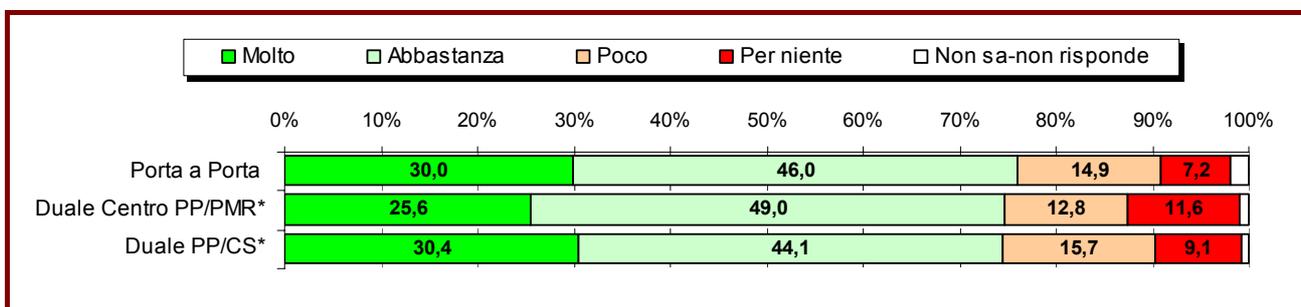
Anche gli orari di svuotamento [Fig. 38] sono più apprezzati dagli intervistati serviti dal porta a porta puro (77%), mentre nella zona del centro la soddisfazione è più bassa (68%).

La disponibilità di spazio residuo si avvicina al 70% per il porta a porta puro, mentre arriva al 67% negli altri casi [Fig. 40].

La localizzazione dei bidoncini o dei sacchi piace a tre intervistati su quattro, senza differenza significative per le varie zone [Fig. 39].

**Fig. 39**

**Soddisfazione per la localizzazione di sacchi e bidoncini di raccolta**

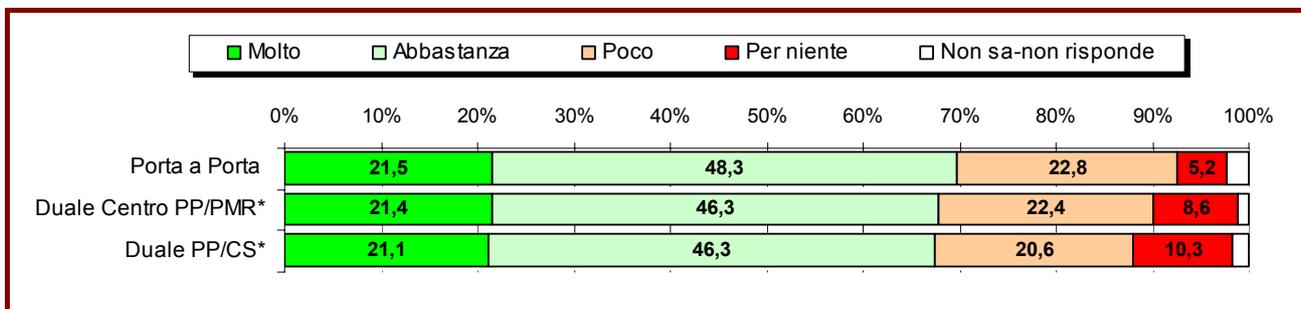


(\*) Indifferenziato e organico.

D.8.2; D.9.2; D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta? D.X.2.4 Localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta.

**Fig. 40**

**Soddisfazione per la disponibilità di spazio residuo nei bidoncini della raccolta differenziata**

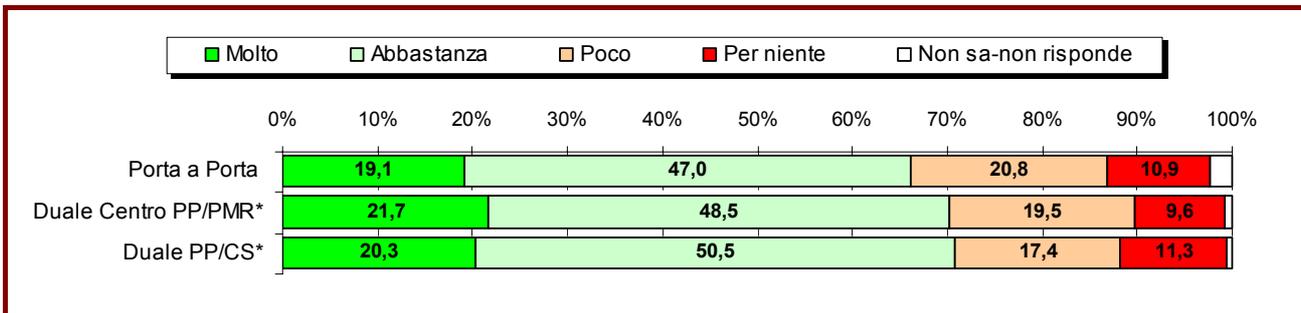


(\*) Indifferenziato e organico.

D.8.2; D.9.2; D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta? D.X.5. Disponibilità di spazio residuo nei bidoncini.

Fig. 41

Soddisfazione per l'igiene e il decoro del luogo di raccolta



(\*) Indifferenziato e organico.

D.8.2; D.9.2; D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta? D.X.2.6 Igiene e decoro del luogo di raccolta.

Come anticipato, la soddisfazione per il decoro del luogo di raccolta [Fig. 41] vede invece un minimo per il porta a porta puro (66%), mentre per entrambe le raccolte duali si avvicina al 70%.

**Il punto debole del porta a porta puro è il decoro del luogo di raccolta, a causa della numerosità e della variabilità dei contenitori**

orario attualmente vigente, ma al momento della rilevazione gli orari per i giorni feriali erano tutti anticipati di un'ora – e dalle 7.00 alle 12.00 nel fine settimana) sono percepiti come l'aspetto più critico (56%). In generale, per gli altri aspetti, la soddisfazione supera il 70%.

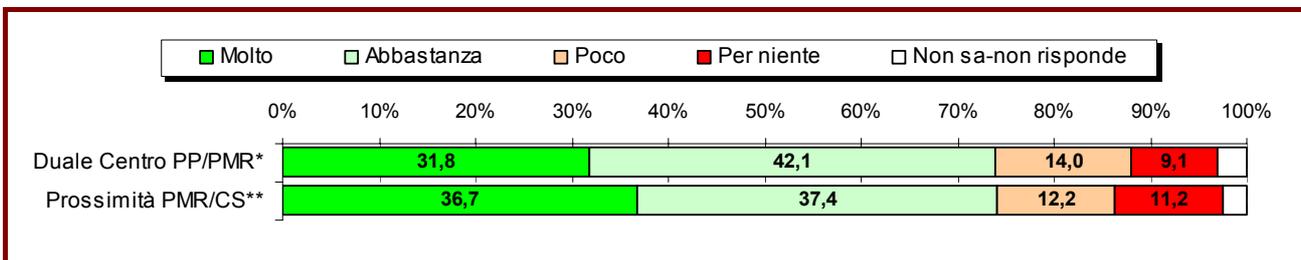


7.3 Punti di Raccolta Mobili (PMR)

Per i PMR, è massimamente apprezzata la cortesia del personale Ama (in media, 85% di cittadini serviti soddisfatti), mentre gli orari di conferimento (la mattina dalle 6.30 alle 11.30 per i giorni feriali –

Fig. 42

Soddisfazione per la distanza dei Punti Mobili di Raccolta



(\*) Carta e multimateriale.

(\*\*) Indifferenziato e organico.

D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? D.9.3.1 Distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione.

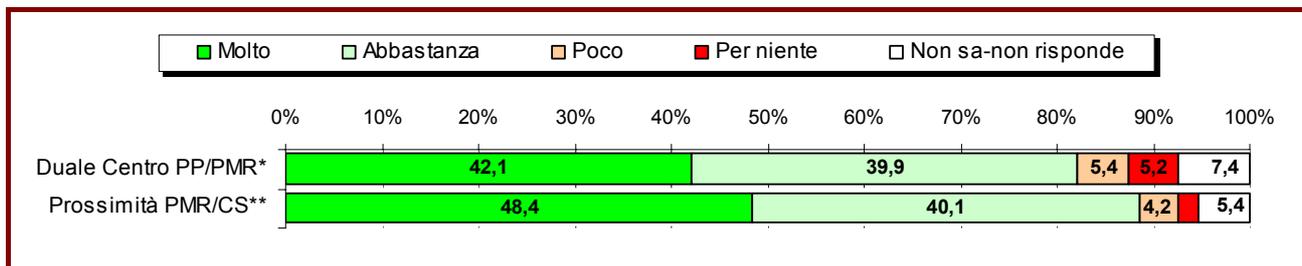
D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente? D.11.2.1 Distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione.

La distanza dei PMR da casa [Fig. 42], ad esempio, è apprezzata dal 74% degli intervistati, anche se i molto soddisfatti sono di più nelle zone dove le altre

frazioni sono raccolte con cassonetti, anziché con porta a porta, come in centro. C'è comunque un 10% di intervistati per niente soddisfatti.

Fig. 43

### Soddisfazione per la cortesia e la disponibilità del personale Ama addetto ai Punti Mobili di Raccolta



(\*) Carta e multimateriale.

(\*\*) Indifferenziato e organico.

D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? D.9.3.2 Cortesia e disponibilità del personale Ama addetto ai PMR.

D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente? D.11.2.2 Cortesia e disponibilità del personale Ama addetto ai PMR.

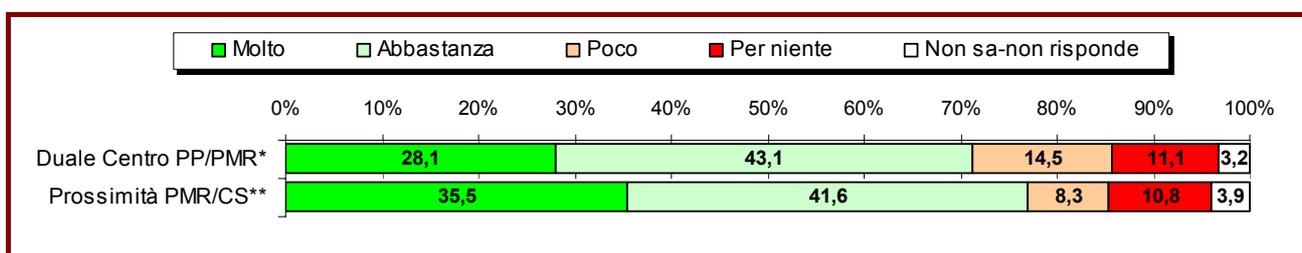
La soddisfazione è invece molto elevata per la cortesia e la disponibilità del personale Ama [Fig. 43], in merito alla quale più del 40% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto (complessivamente soddisfatto l'82% in centro e l'88% nelle zone della raccolta di prossimità). In questo caso, gli intervistati per niente soddisfatti sono una percentuale molto bassa, inferiore al 5% in centro e al 2% nelle altre zone.

Per i giorni di conferimento [Fig. 44], la soddisfazione va dal 71% del centro al 77% della zona con raccolta di prossimità. Anche in questo caso i particolarmente insoddisfatti sono più del 10%.

Ma l'aspetto più critico di questo tipo di raccolta è quello degli orari [Fig. 45]. In centro, dove le altre frazioni sono raccolte porta a porta, i soddisfatti sono il 64% e i particolarmente insoddisfatti il 14%. Ma la situazione è più critica nelle zone dove le frazioni differenziate sono raccolte mediante cassonetti stradali. In questa zona, la soddisfazione per gli orari dei PMR complessivamente non arriva al 48% e un cittadino su quattro è per niente soddisfatto.

Fig. 44

### Soddisfazione per i giorni di conferimento ai Punti Mobili di Raccolta



(\*) Carta e multimateriale.

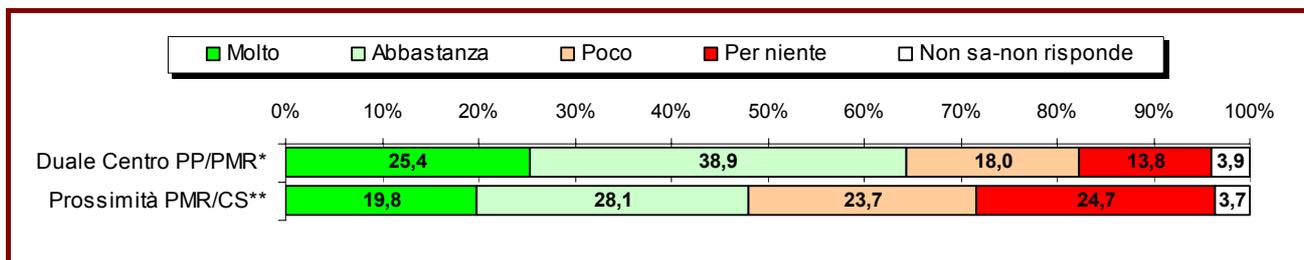
(\*\*) Indifferenziato e organico.

D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? D.9.3.3 Giorni di conferimento.

D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente? D.11.2.3 Giorni di conferimento.

Fig. 45

Soddisfazione per gli orari di conferimento ai Punti Mobili di Raccolta



(\*) Carta e multimateriale.

(\*\*) Indifferenziato e organico.

D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? D.9.3.4 Orari di conferimento.

D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente? D.11.2.4 Orari di conferimento.

**Il metodo di raccolta con PMR raggiunge livelli di gradimento quasi paragonabili a quelli del porta a porta, con la significativa eccezione degli orari di raccolta, che emergono come la principale criticità**

**La decisione dell'Ama di posticipare di un'ora la raccolta feriale (con effetto a partire dagli ultimi giorni di rilevazione di questa indagine e quindi probabilmente non percepita pienamente dagli intervistati) risponde al disagio manifestato dai cittadini**

a 7.3, è possibile incrociare alcuni risultati per derivare un confronto fra la soddisfazione media riferita ad aspetti analoghi e comparabili delle varie metodologie di raccolta.

Gli aspetti confrontabili sono:

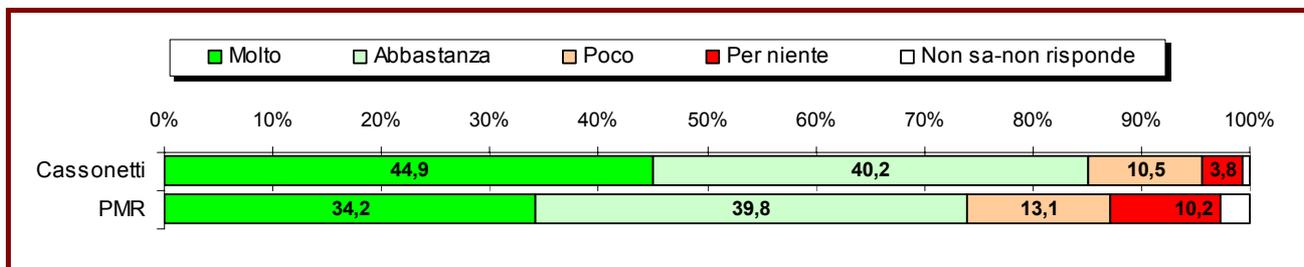
- vicinanza dalla abitazione di residenza dei cassonetti e dei PMR;
- disponibilità di spazio residuo nei cassonetti e nei bidoncini di raccolta porta a porta;
- pulizia, igiene e decoro dei cassonetti, delle aree circostanti i cassonetti e delle postazioni di raccolta dei bidoncini nel porta a porta;
- orari e giorni di raccolta per il porta a porta e per i PMR.

7.4 Metodi di raccolta a confronto nella percezione dei cittadini

Calcolando la media delle percentuali di soddisfazione dei vari aspetti esaminati nei paragrafi da 7.1

Fig. 46

Soddisfazione per la vicinanza dalla propria abitazione



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.1 Vicinanza cassonetti rifiuti indifferenziati (RSU); D.6.5.2 Vicinanza cassonetti rifiuti differenziati (RD bianchi e blu).

D.10.3.1; D.11.3.1 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Vicinanza cassonetti differenziati (RD bianchi e blu).

**I cassonetti sono preferiti ai PMR in relazione alla comodità della localizzazione (vicinanza all'abitazione)**

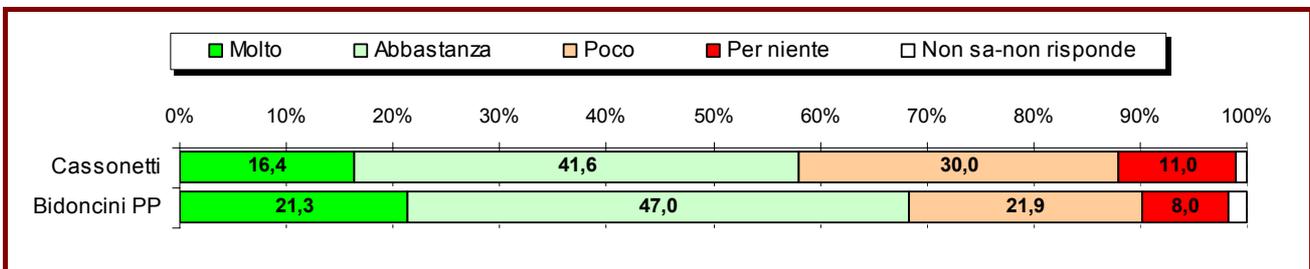
La Fig. 46 mostra come per la vicinanza dei punti di conferimento la soddisfazione media delle zone servite dai cassonetti (89%) sia significativamente superiore a quella delle zone servite con PMR

(74%). In particolare, in queste zone il 10% dei cittadini è molto insoddisfatto, mentre nel caso dei cassonetti questa percentuale scende al di sotto del 4%.

Al contrario, la disponibilità di spazio residuo [Fig. 47] incontra più favore nel caso delle raccolte porta a porta (in media 68%), che nel caso dei cassonetti, dove la soddisfazione è pari al 58%, con una maggiore incidenza di intervistati per niente soddisfatti.

**Fig. 47**

**Soddisfazione per la disponibilità di spazio residuo**



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.3 Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti rifiuti indifferenziati (RSU); D.6.5.4 Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti rifiuti differenziati (RD bianchi e blu).

D.10.3.2; D.11.3.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Disponibilità di spazio residuo nei cassonetti differenziati (RD bianchi e blu).

Ma nella percezione dei romani il principale punto debole della raccolta mediante cassonetti è, come si è visto, quello della pulizia, dell'igiene e del decoro delle aree intorno ai cassonetti e dei cassonetti stessi, nonostante il nuovo modello di servizio "base" preveda lo spazzamento giornaliero delle aree circostanti le postazioni. Per questi aspetti, la soddisfazione media degli abitanti serviti in tutto o in parte con cassonetti è minore o uguale al 45%. Ciò significa che più di un intervistato su due è insoddisfatto. Inoltre le percentuali medie di intervistati per niente soddisfatti arrivano al 19%, il che significa che circa un cittadino su cinque è molto insoddisfatto.

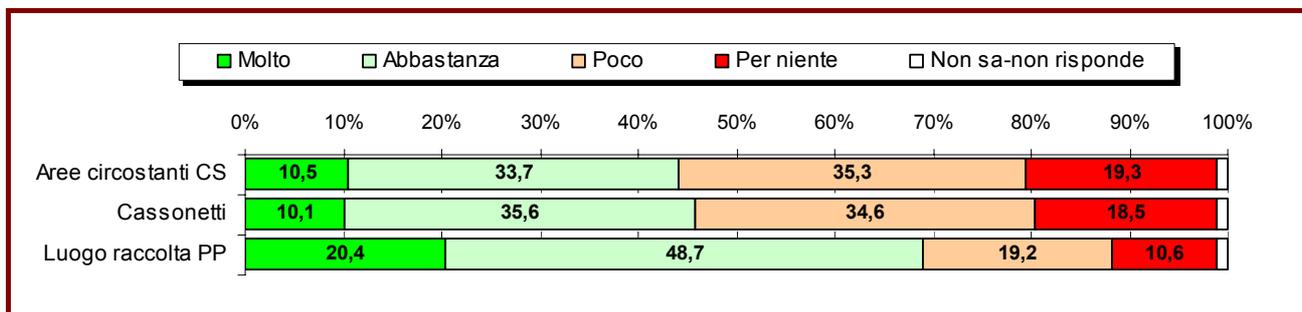
Il confronto di questi risultati con quello medio relativo alla soddisfazione per la pulizia e il decoro del luogo di raccolta con bidoncini o sacchi porta a porta evidenzia ancora di più il gap negativo dei cassonetti: nonostante i punti di raccolta porta a

porta siano condominiali e non pubblici (e quindi implicino un coinvolgimento probabilmente più diretto da parte dei cittadini in termini di partecipazione e senso di possesso), la soddisfazione per il decoro è sensibilmente maggiore, arrivando quasi al 70%, con un cittadino su cinque molto soddisfatto, uno su due abbastanza soddisfatto e solo uno su dieci gravemente insoddisfatto [Fig. 48].

**Dal punto di vista funzionale (disponibilità di spazio per gettare i rifiuti) e soprattutto da quello igienico/estetico il sistema dei cassonetti viene valutato significativamente inferiore al porta a porta**

Fig. 48

## Soddisfazione per la pulizia, l'igiene e il decoro



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente? D.6.5.5 Facilità di gettare i rifiuti indifferenziati nei cassonetti (RSU); D.6.5.6 Facilità di gettare i rifiuti differenziati nei cassonetti (RD bianchi e blu).

D.10.3.3; D.11.3.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente? Facilità di gettare i rifiuti differenziati nei cassonetti (RD bianchi e blu).

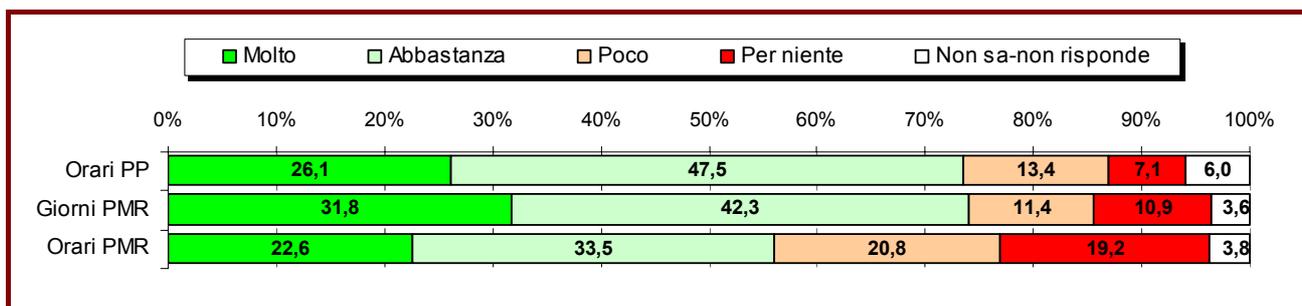
Infine, confrontando orari e giorni di raccolta nel caso del porta a porta e dei PMR [Fig. 49], risulta una soddisfazione complessivamente analoga fra orari di raccolta porta a porta e giorni di raccolta PMR (tutti i giorni!), con tre intervistati su 4 complessivamente soddisfatti. Nel caso dei PMR, i molto soddisfatti sono addirittura uno su tre, mentre per il porta a porta uno su quattro.

Gli orari, come già detto, sono invece il punto debole dei PMR, essendo solo il 56% dei cittadini

serviti mediamente soddisfatto, mentre uno su cinque è per niente soddisfatto. Però – come già ricordato – bisogna considerare che 4 giorni prima della fine delle interviste (20 giugno 2011), l'Ama ha cambiato gli orari, cercando di venire incontro alle esigenze dei cittadini, posticipando di un'ora la raccolta nei giorni feriali (dall'orario feriale 5.30-10.30 si è passati a quello 6.30-11.30. Il servizio è dunque attivo tutte le mattine fino alle 11.30 o alle 12.00 nel fine settimana), con intervalli di un'ora e mezza/due ore nelle varie piazzole prestabilite.

Fig. 49

## Soddisfazione per gli orari e i giorni di raccolta



(\*) Carta e multimateriale.

D.6.5.7; D.10.3.4; D.11.3.4 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali che utilizza abitualmente? Orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.

## 7.5 Cosa cambia con i nuovi tipi di raccolta: aspettative ed esperienza

Agli intervistati serviti con modalità porta a porta (puro o parziale) e con raccolta mista di prossimità è stato chiesto come hanno percepito il cambiamento dalla raccolta tradizionale con cassonetti stradali alla nuova organizzazione. Parallelamente,

ai cittadini serviti con raccolta tradizionale è stato chiesto cosa si aspetterebbero da un eventuale passaggio alla raccolta porta a porta.

Le domande hanno riguardato alcuni aspetti specifici: comodità per l'utente e qualità della raccolta differenziata, decoro e immagine della città e della propria zona, impatto sul traffico e sui costi del servizio.

Data la natura delle domande, e soprattutto in considerazione del fatto che per gli intervistati servizi tradizionalmente si tratta di aspettative, è naturale rilevare che nella maggior parte dei casi questi intervistati hanno le più alte percentuali di risposte indeterminate, spesso le uniche significative al confronto con quelle degli altri tipi di raccolta. Fa eccezione solo la domanda relativa all'impatto atteso sui costi del servizio e sulla tariffa, nel qual caso tale percentuale è alta per tutte le tipologie di raccolta.

**I cittadini serviti con metodo porta a porta puro (per tutte le frazioni di rifiuto) registrano i miglioramenti più marcati per tutti gli aspetti**

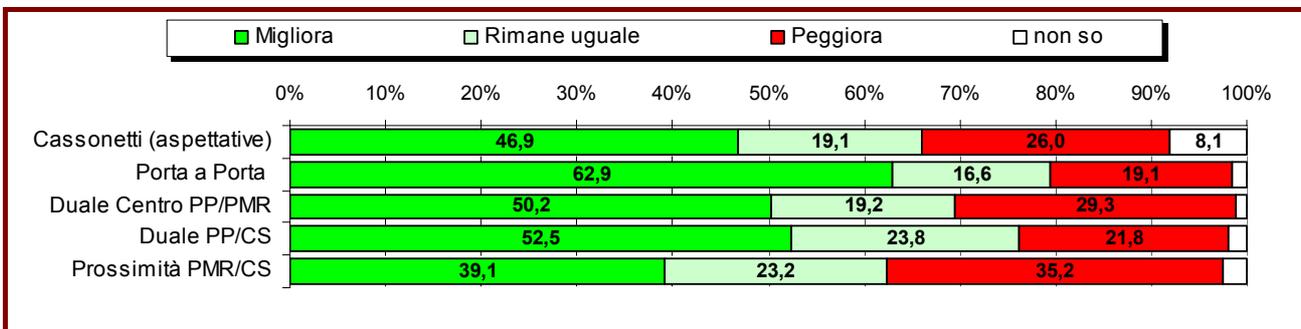
Per quanto riguarda la comodità per l'utente [Fig. 50], solo il porta a porta puro registra un miglioramento sensibilmente maggiore della media del campione (63%), mentre le raccolte duali si fermano al 53% (quella mista con cassonetti) e al 50%

(quella mista con PMR). I meno soddisfatti del cambiamento, quanto a comodità, sono i cittadini serviti con modalità mista di prossimità (PMR e cassonetti), che – oltre ad esprimere la più bassa percentuale di miglioramento (39%) – manifestano anche la più alta percentuale di peggioramento (35%). Da rilevare che, per la comodità, i cittadini serviti anche con PMR sono quelli più numerosi nel rilevare un peggioramento.

Su questo aspetto, inoltre, le aspettative dei cittadini serviti tradizionalmente sono intermedie, con aspettative di miglioramento di poco inferiori alla metà del campione e un cittadino su quattro che si aspetta un peggioramento.

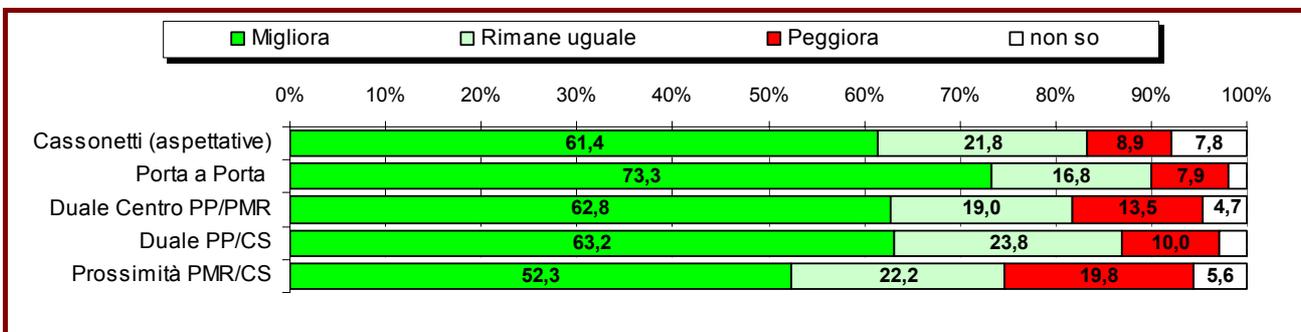
**I cittadini serviti dalla raccolta di prossimità PMR/CS (PMR per indifferenziato e organico, cassonetti per carta e multimateriale) esprimono le più basse percentuali di miglioramento e le più alte di peggioramento per tutti gli aspetti**

**Fig. 50 Comodità per l'utente**



D.6.7.1.; D.8.3.1; D.X.4.1 Influenza della raccolta porta a porta: comodità per l'utente.

**Fig. 51 Quantità e qualità della raccolta differenziata**



D.6.7.2.; D.8.3.2; D.X.4.2 Influenza della raccolta porta a porta: quantità e qualità della raccolta differenziata.

Per la qualità e la quantità della raccolta differenziata, invece, in tutti i casi la percentuale di intervistati che rileva o si aspetta un miglioramento è superiore al 50% del campione [Fig. 51]. Anche in questo caso, si ha un minimo per la raccolta mista di prossimità (52%, corrispondente anche alla massima percentuale di peggioramento fra le varie raccolte), ma per le altre tipologie il miglioramento supera il 60% e – nel caso del porta a porta puro – arriva fino al 73%.

**Pulizia e igiene sono determinanti per il decoro e l'immagine della città**

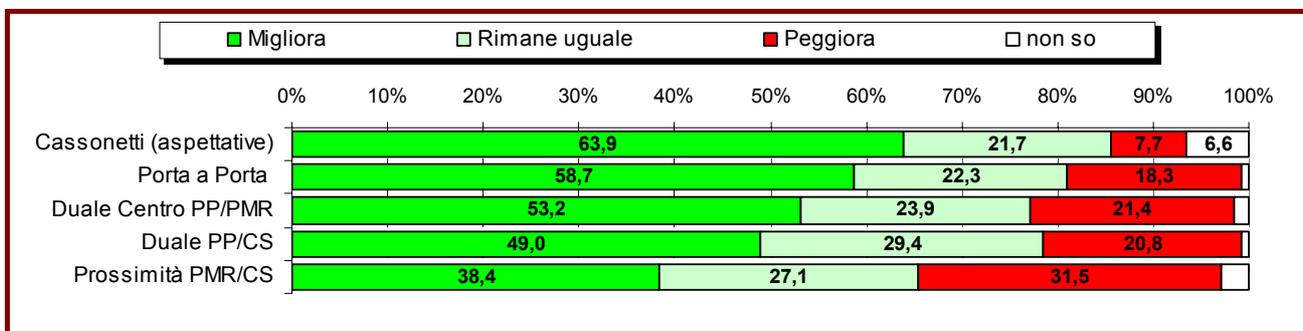
Le Fig. 52 e 53 mostrano l'opinione degli intervistati circa l'impatto dei nuovi metodi di raccolta sul decoro e sull'immagine della città, ma anche sulla pulizia e sull'igiene della propria zona. Come risulta immediatamente evidente, le risposte dei residenti nelle varie zone di servizio sono state analoghe per le due domande, segno che nella percezione dei cittadini la pulizia e l'igiene sono un elemento essenziale e rilevante del decoro e dell'immagine della città.

In entrambi i casi, il massimo miglioramento è quello atteso da parte dei cittadini serviti dalla raccolta tradizionale con cassonetti stradali (64% e 62%); si ricorda che per questa tipologia la massima criticità rilevata è proprio la pulizia, igiene e decoro di cassonetti e aree circostanti); le aspettative di miglioramento, in questo senso, trovano comunque una sostanziale conferma nella percentuale di cittadini già serviti dal porta a porta puro che ritengono che il decoro della città e la pulizia della propria zona siano migliorati in seguito all'introduzione del nuovo modello di raccolta (59% e 60%).

Fra gli altri metodi, quelli duali (porta a porta associato per alcune frazioni a PMR o a cassonetti) dichiarano percentuali di miglioramento appena superiori o almeno vicine al 50%; per quello misto di prossimità (PMR e cassonetti), invece, gli intervistati che notano un miglioramento sono solo il 38% per il decoro della città e il 36% per la pulizia della zona dove è attiva la raccolta. Si noti, inoltre, che per quest'ultimo tipo di raccolta sono relativamente molto elevate le percentuali di intervistati che denunciano un peggioramento sia per la città (32%), sia e soprattutto per la propria zona (35%).

Fig. 52

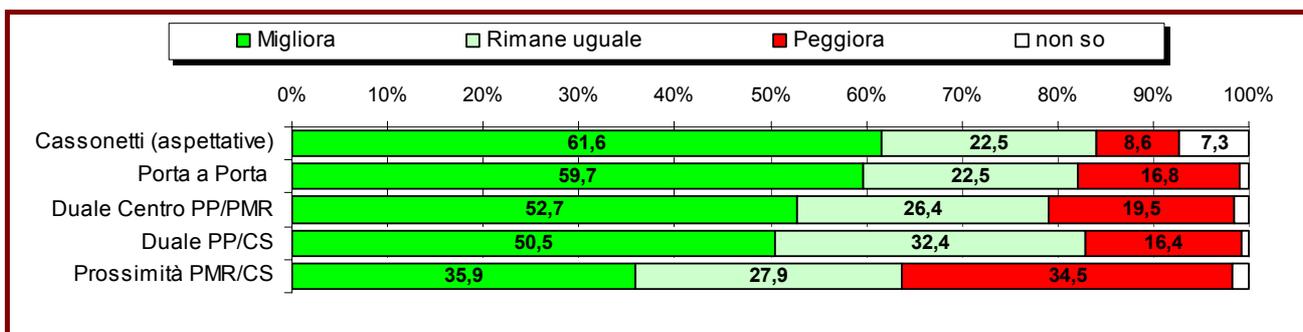
**Decoro e immagine della città**



D.6.7.3.; D.8.3.3; D.X.4.3 Influenza della raccolta porta a porta: decoro e immagine della città.

Fig. 53

**Impatto su pulizia e igiene della sua zona**



D.6.7.5.; D.8.3.5; D.X.4.5 Influenza della raccolta porta a porta: impatto su pulizia e igiene della sua zona.

Anche per quanto riguarda il traffico nelle ore di raccolta [Fig. 54], i cittadini serviti con porta a porta puro sono quelli che hanno rilevato il massimo miglioramento (44%), mentre quelli serviti con raccolta mista di prossimità, il minimo (24%).

Però va detto che le percentuali di miglioramento registrato (o atteso, per i cassonetti) nei confronti del traffico sono le più basse fra gli aspetti osservati. I cittadini che ritengono la tipologia di raccolta ininfluente sul traffico sono infatti una percentuale significativa, compresa fra il 41% (porta a porta) e il 49% (raccolta di prossimità).

L'impatto sulla tariffa dell'estensione del porta a porta a più ampie aree della città rappresenta un'aspettativa per tutti gli intervistati [Fig. 55] e quindi, come anticipato, presenta in generale elevate percentuali di risposte indeterminate (in media un intervistato su cinque non sa cosa aspettarsi).

Più della metà degli intervistati serviti con metodo tradizionale, mediante cassonetti (che rappresentano la grande maggioranza dei cittadini: 86%), si

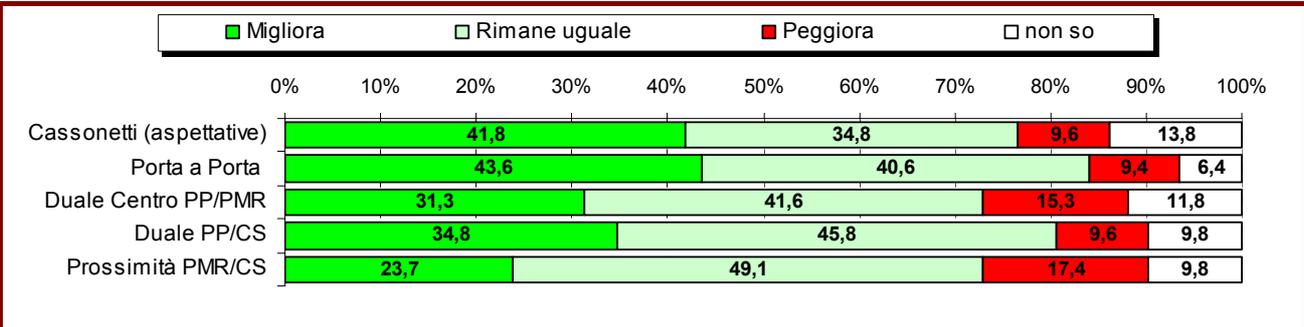
aspetterebbe un aumento delle tariffe in seguito all'estensione del porta a porta.

**In generale, calcolando la media ponderata dei risultati parziali, il 48% dei romani pensa che l'estensione del porta a porta implicherebbe un aumento della tariffa, il 22% che resterebbe uguale, il 12% che diminuirebbe e il 18% non sa cosa aspettarsi**

**Fra tutti gli intervistati, quelli serviti con metodo tradizionale esprimono la massima aspettativa di aumento della tariffa**

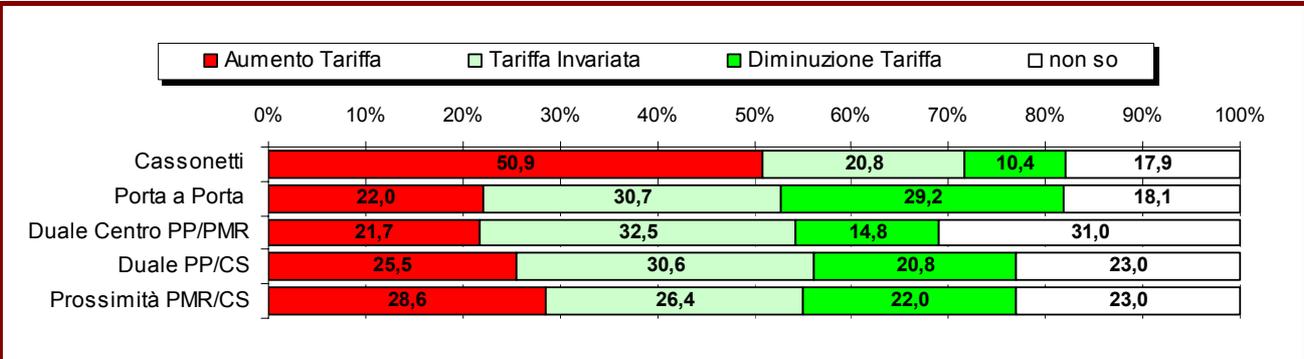
Nelle altre zone di servizio, un aumento è atteso in media da circa un intervistato su quattro, mentre coloro che si aspettano una diminuzione della tariffa sono più numerosi nel porta a porta puro (quasi uno su tre).

**Fig. 54** **Impatto sul traffico nelle ore di raccolta**



D.6.7.4.; D.8.3.4; D.X.4.4 Influenza della raccolta porta a porta: impatto sul traffico nelle ore di raccolta.

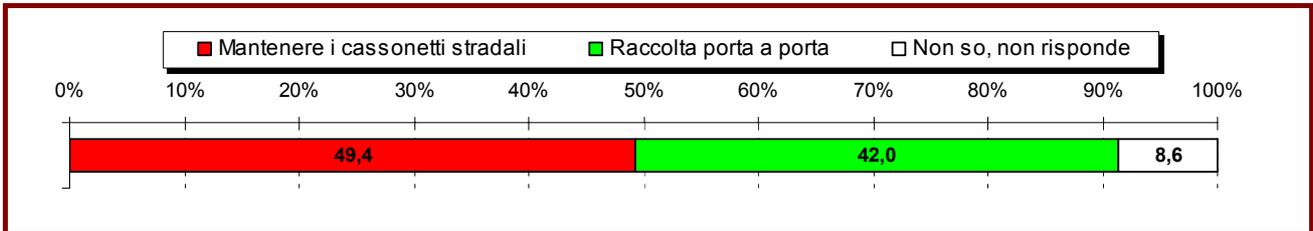
**Fig. 55** **Impatto atteso sui costi del servizio e sulla tariffa dell'estensione del porta a porta a più ampie zone della città**



D.6.8; D.8.4; D.X.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta a più ampie aree della città?

Fig. 56

## Preferirebbe il porta a porta o mantenere i cassonetti?



D.6.6 In alcune zone di Roma è stata attivata la raccolta porta a porta con bidoncini condominiali, con giorni e orari prestabiliti: nella sua zona preferirebbe mantenere la raccolta tradizionale con cassonetti stradali o preferirebbe la raccolta porta a porta?

Ai soli cittadini serviti con metodo tradizionale è stato infine chiesto se preferirebbero passare alla raccolta porta a porta o mantenere i cassonetti [Fig. 56].

È risultato che solo il 42% passerebbe al nuovo metodo, nonostante in media le aspettative di miglioramento dei singoli fattori del servizio siano più alte (57%).

**Nonostante le aspettative di miglioramento del servizio, gli utenti serviti con cassonetti che passerebbero al porta a porta sono meno della metà**

Va considerato, però, che la percentuale che si opporrebbe (49,4%) è molto vicina a quella che – con la stessa base di rispondenti – si aspetterebbe un aumento tariffario dal passaggio al porta a porta (50,9%)

**L'aspetto più rilevante nell'opinione degli intervistati sembra essere quello tariffario**

**Con un'aspettativa prevalente di aumenti tariffari legati all'estensione del porta a porta, gli utenti preferiscono il servizio tradizionale, meno soddisfacente ma più economico**

In questo caso si deve quindi supporre che l'aspettativa relativamente alta di aumento tariffario, unito al margine di incertezza sull'effettivo impatto del cambiamento e alla prospettiva di fare uno sforzo per cambiare abitudini, agiscano da deterrente verso possibili variazioni del servizio.

## 8 Osservazioni e proposte

La lettura dei risultati della indagine ha suggerito all'Agenzia di formulare alcune proposte relative alle condizioni di svolgimento del servizio, così come previsto nel suo atto istitutivo.

### PULIZIA DELLA CITTÀ

#### Proposta 1

**Aggiornamento contrattuale degli indicatori di qualità erogata e dei relativi obiettivi**



Come è emerso dal rapporto, questa indagine (come del resto tutte le varie indagini di citizen satisfaction sulla pulizia di Roma dell'ultimo decennio) indica che i cittadini soddisfatti della pulizia non arrivano al 50% del totale.

Al contrario, i recenti monitoraggi della qualità erogata sembrano fotografare una situazione vicina agli obiettivi di pulizia previsti dal vecchio Contratto di servizio 2003-2005.

La registrazione di obiettivi sostanzialmente conseguiti implica che, contrattualmente, non siano necessari ulteriori sforzi per migliorare il livello di pulizia. E tuttavia, secondo i cittadini, si tratta di un livello insufficiente.

Pertanto questo scostamento suggerisce che i livelli di pulizia considerati nel contratto fra Roma Capitale e Ama come degli obiettivi da raggiungere, nella percezione dei romani non sono affatto soddisfacenti.

Emerge quindi la necessità di aggiornare la descrizione degli indicatori e gli obiettivi di qualità erogata, tenendo conto delle opinioni e dell'insoddisfazione diffusa della popolazione su questo punto.

Il momento è favorevole, andando a scadenza a dicembre 2011 l'ennesima proroga del Contratto di servizio per l'igiene urbana. Ovviamente il nuovo contratto dovrà anche fissare gli indicatori e gli obiettivi di servizio per le nuove modalità di raccolta dei rifiuti.

#### Proposta 2

**Potenziare la dotazione di cestini nelle zone dove vengono rimossi in tutto o in parte i cassonetti**



Per non obbligare i cittadini educati a camminare con una personale busta della spazzatura, inoltre, andrebbe potenziata la dotazione di cestini, soprattutto nelle zone dove i cassonetti vengono in tutto o in parte sostituiti da altre forme di raccolta. Dall'indagine è infatti emerso che i residenti delle zone dove la raccolta dei rifiuti non è completamente basata sui cassonetti, hanno significativamente maggiori difficoltà a trovare dove gettare correttamente i piccoli rifiuti mentre si trovano in strada.

Comportarsi civilmente non può infatti diventare un lavoro per i romani.

### Proposta 3

**Maggior rigore nei confronti delle violazioni del regolamento rifiuti: applicazione sistematica delle sanzioni**



Oltre alla qualità del servizio erogato, alla pulizia della città concorre il senso civico della popolazione.

Secondo i romani, il decoro e l'immagine di Roma dipendono fortemente dalla pulizia della città, della quale – facendo autocritica – giudicano massimamente responsabili i cittadini stessi.

Una città pulita infatti dipende dalla qualità del servizio di pulizia, ma anche dall'educazione e dalla civiltà di chi la vive, in quanto si può pulire quanto si vuole, ma se appena dopo un intervento di pulizia è abitudine sporcare, il risultato è comunque insoddisfacente.

Ma la responsabilizzazione dei cittadini non può essere un alibi per l'Amministrazione e/o per l'azienda erogatrice, in quanto entrambe, per evitare comportamenti incivili, hanno a disposizione strumenti potenzialmente efficaci, ovvero la possibilità di elevare verbali e sanzionare chi infrange il regolamento rifiuti, oltre che periodiche campagne informative.

Applicare le sanzioni è responsabilità di Roma Capitale (attraverso il proprio corpo di Polizia) e, di recente, anche di Ama, grazie all'istituzione di agenti accertatori appositamente formati e autorizzati. La potenzialità dell'efficacia dipende dal fatto

che, se le sanzioni non vengono applicate, i relativi divieti restano lettera morta, così come la pulizia resta affidata soltanto all'educazione e alla buona volontà dei cittadini.

Come è stato evidenziato nel rapporto, la numerosità dei verbali contro chi infrange il regolamento rifiuti (e in particolare contro chi sporca) è irrisoria rispetto a quella di altri settori di servizio pubblico, come il trasporto o la circolazione stradale. Ma, soprattutto, è irrisoria rispetto alla numerosità, alla costanza e alla reiterata delle violazioni, come si può osservare quotidianamente in qualsiasi strada di Roma.

Un maggior rigore nell'applicare regolamento e relative sanzioni, cosa che dovrebbe essere peraltro interesse dell'azienda stessa (che si occupa della pulizia) e dell'Amministrazione, viene inoltre auspicato da oltre il 90% dei cittadini. Si propone pertanto che Roma Capitale sensibilizzi fortemente la Polizia e l'azienda ad applicare gli strumenti per evitare comportamenti incivili da parte della popolazione.

### Proposta 4

**Aumentare l'attenzione soprattutto per le criticità più sentite dalla popolazione romana**



Un buon inizio potrebbe essere rappresentato dal concentrare l'attenzione sulle violazioni del regolamento percepite come più critiche dai cittadini romani.

Fra queste, soprattutto il problema delle deiezioni canine, ma anche dei volantini e delle cartacce (in merito alle cui violazioni esistono specifiche ordinanze del Sindaco).

Altro aspetto critico, nonostante il cosiddetto 'servizio base' introdotto dall'Ama per la pulizia quotidiana delle aree intorno ai cassonetti, è quello dei sacchetti di rifiuti abbandonati intorno alle posta-

zioni di raccolta. In questo caso, oltre a monitorare l'efficacia della frequenza di svuotamento dei cassonetti, è opportuno proseguire nell'opera di sostituzione dei cassonetti danneggiati, in quanto spesso i sacchetti vengono abbandonati quando i contenitori sono troppo pieni e/o i meccanismi di apertura non funzionano.

### Proposta 5

**Istituzione di una sede unica di raccolta delle informazioni sull'elevazione di verbali e sanzioni per le violazioni al regolamento rifiuti**



Argomento correlato alla Proposta 3 è quello istituire un punto unico di raccolta delle informazioni relativo alla numerosità e tipologia dei verbali di accertamento violazioni riferite al regolamento rifiuti, unificando i flussi informativi di origine amministrativa con quelle di origine aziendale, in modo da disporre di un'unica banca dati e poter così monitorare l'efficacia delle politiche adottate dall'Amministrazione. Contestualmente andrà fornito un adeguato feed-back agli operatori sull'esito di eventuali ricorsi ai procedimenti amministrativi sanzionatori, al fine di adeguare le modalità di verbalizzazione e di accertamento delle violazioni.

## COMUNICAZIONE

### SU PULIZIA E RACCOLTA RIFIUTI

#### Proposta 6

**Investire in design per migliorare il decoro dei punti di raccolta porta a porta**



Dall'indagine risulta che, secondo l'opinione dei cittadini, l'unico punto debole del metodo di raccolta porta a porta è il decoro del luogo di raccolta (sia esso domiciliare o di fabbricato), a causa della numerosità e della variabilità dei contenitori.

In linea con l'impulso che recentemente le utility stanno dando all'arte, all'architettura e al design, potrebbe essere interessante studiare soluzioni di qualità per rendere accattivante o meno penalizzante questo aspetto, aumentando il gradimento di questo sistema, di per sé laborioso per i cittadini anche se con buone ricadute soprattutto ambientali. Proprio le esternalità positive ambientali potrebbero quindi giustificare investimenti che, rendendo più gradevole il sistema, potrebbero incentivare l'impegno dei cittadini nella differenziazione.

#### Proposta 7

**Dedicare maggiore attenzione alla qualità dei canali di contatto telefonici e la preparazione degli addetti al call center circa la qualità della risposta**



Nell'ultimo anno, gli intervistati che hanno contattato Ama hanno preferito largamente il telefono: tre intervistati su quattro hanno infatti usato il numero

verde Ama o il servizio Chiama Roma 060606. Fra questi si trovano frequentemente persone anziane, che sono le più critiche sulla qualità della risposta ricevuta.

Solo il 5% invece ha utilizzato la rete, via email o utilizzando i moduli elettronici: si tratta in maggioranza di giovani e studenti, che risultano anche i più soddisfatti della risposta ricevuta. È quindi evidente che i canali telematici sono il futuro, in quanto garantiscono la massima qualità e rapidità del contatto, con benefici sia per l'utente sia per l'azienda. Ma non tutti i cittadini sono pronti ad utilizzare la rete per gestire le proprie esigenze; proprio le persone anziane hanno naturalmente più difficoltà.

Pertanto è indispensabile che, anche in una prospettiva di potenziamento dei canali di rete, i contatti di tipo più tradizionale (come quelli telefonici) debbano comunque garantire la soddisfazione del cittadino e la qualità dell'informazione, soprattutto nel caso di un servizio pubblico essenziale come quello della gestione dei rifiuti.

In questo senso, il personale addetto ai call center deve essere preparato su tutti gli aspetti del servizio. Non è possibile, ad esempio, che vengano fornite indicazioni errate su come vanno conferiti i rifiuti pericolosi, come è avvenuto nel corso di una indagine effettuata da Altroconsumo a settembre 2011 (un addetto al numero verde Ama ha indirizzato l'utente misterioso a gettare nel cassonetto indifferenziato una lampadina fluorescente a risparmio energetico, che invece può essere riconsegnata al venditore al momento dell'acquisto di una nuova o portata ai centri fissi o ai punti mobili di raccolta, trattandosi di un RAEE).

### Proposta 8

**Incrementare e diversificare la comunicazione per incentivare un sempre maggior utilizzo dei canali di contatto web**



D'altra parte, proprio in ragione del fatto che i canali via rete sono massimamente efficaci e garantiscono vantaggi sia all'utente sia all'azienda, potrebbe essere opportuno investire in comunicazione anche per indurre chi usa il computer (o comunque accede alla rete) a sfruttare l'interazione predisposta dall'azienda attraverso questi canali.

Oltre alle campagne informative, se conveniente, potrebbe essere utile in una fase iniziale prevedere un meccanismo a premi per gli utenti che accettano solo contatti via web (come, ad esempio, riduzioni in tariffa per chi sceglie la bolletta elettronica). Dopo i primi contatti, è inoltre probabile che l'utente scopra nuove possibilità, privilegiando il canale web anche per altre funzioni.

### Proposta 9

**Videogioco su differenziazione e riciclaggio**



L'indagine ha evidenziato che per particolari tipi di rifiuti urbani – alcuni pericolosi, ma altri di uso quotidiano – la maggior parte degli intervistati non conosce il modo corretto di differenziazione. In mancanza di una preparazione sui canali e sui criteri di riciclaggio, anche il ragionamento a volte non aiuta.

Per questo, è molto utile il servizio interattivo sul sito istituzionale Ama 'Dove si butta', ma potrebbe essere ancora più efficace renderlo in forma di videogioco, sia per la parte della differenziazione sia del riciclaggio, e diffonderlo attraverso i social network.

Sicuramente il gioco avrebbe il vantaggio di raggiungere i ragazzi, ma anche molti adulti, e diffondere in modo leggero una maggior consapevolezza sulle modalità di differenziazione e sulle finalità di riciclaggio dei rifiuti. Una volta che la ratio viene assimilata, è anche più facile capire dove si butta un rifiuto prodotto sporadicamente.

## Proposta 10

**Fornire informazioni puntuali e mirate sulla raccolta gratuita di quartiere per ingombranti e RAEE**



Come si è visto, metà dei cittadini non conosce il servizio della raccolta di ingombranti e RAEE di quartiere. Questo tipo di raccolta ha la caratteristica di essere gratuita, con ciò venendo incontro a quegli utenti che denunciano il costo del servizio di ritiro degli ingombranti e RAEE a domicilio come un problema (uno su quattro).

Oltre a rendere maggiormente evidenti sul territorio i 186 punti di raccolta (sin'ora individuabili solo mediante un cartello di divieto di sosta in giorni e orari indicati, esclusi mezzi Ama) e dare più evidenza (anche sui mezzi Ama dedicati) al fatto che la raccolta è gratuita, si propone di inviare, insieme al bollettino semestrale di pagamento della TIA, le informazioni sul punto di raccolta di quartiere più

vicino all'indirizzo di recapito del bollettino di pagamento.

## Proposta 11

**Campagna di comunicazione mirata a sensibilizzare i proprietari dei cani circa la rimozione delle deiezioni**



Il problema della mancata rimozione delle deiezioni dei cani è risultato essere assolutamente prioritario nella percezione delle criticità della pulizia stradale da parte dei cittadini. Pertanto, oltre ad applicare le sanzioni nei casi di violazione, potrebbe essere utile avviare una chiara campagna di comunicazione nei confronti dei proprietari, utilizzando tutti i canali possibili, dall'anagrafe canina nazionale agli studi veterinari e alla rete di vendita di prodotti per animali, nonché mediante accordi specifici con produttori/distributori di cibo per cani.

In tal modo l'incremento dell'attività di accertamento delle violazioni per mancata raccolta potrà essere più facilmente percepito come mancato rispetto di un dovere civico nei confronti della collettività anziché come mero strumento vessatorio.

## 9 Appendice 1: Questionario A

---

### ***Indagine di mercato per la rilevazione della qualità percepita del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana nel Comune di Roma***

#### Questionario CATI – PARTE "A"

Buongiorno/Buonasera, sono \_\_\_\_\_ della \_\_\_\_\_. Stiamo svolgendo un'indagine per conto dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del comune di Roma sul grado di conoscenza e soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di gestione dei rifiuti e di igiene urbana a Roma.

**In primo luogo vorrei chiedere se lei o qualcun altro nella sua famiglia lavora per istituti di ricerche di mercato:**

- [ 1] SI → *INTERROMPERE*
- [ 2] NO

**Lei risiede nel comune di Roma?**

- [ 1] SI
- [ 2] NO → *INTERROMPERE*

**Acconsente a rilasciare una breve intervista telefonica?**

- [ 1] SI

- [ 2] NO → *INTERROMPERE*

**D.0.1 Qual è la sua età? (CONTROLLO QUOTE)**

- [1] 15 – 29
- [2] 30 – 64
- [3] Oltre 64

**D.0.2 Lei è...? (CONTROLLO QUOTE)**

- [ 1] Uomo
- [ 2] Donna

**D.0.3 Mi conferma che il suo CAP è? (CONTROLLO QUOTE PER ZONA)**

Far apparire all'intervistatore il CAP risultante da database nominativi  
(per il rilevatore: Se CAP diverso registrare nuovo CAP e controllo quote)

Se CAP = 00135, 00138, 00139, 00148, 00155, 00166, 00173, 00178, 00188, 00189 → **A D.0.4**

**D.0.4 Mi può dire se vive fuori o dentro il GRA? (CONTROLLO QUOTE PER ZONA)**

**D.0.5 Qual è l'ultimo titolo di studio che lei ha conseguito? (CONTROLLO QUOTE)**

- [ 1] Nessuno o licenza elementare
- [ 2] Licenza media inferiore
- [ 3] Diploma media superiore
- [ 4] Laurea o post-laurea

**D.0.6 Qual è la sua attuale condizione lavorativa? (CONTROLLO QUOTE)**

- [ 1] Occupato (alle dipendenze o indipendente) → Leggere Informativa Privacy
- [ 2] Disoccupato → Leggere Informativa Privacy
- [ 3] Pensionato → Leggere Informativa Privacy
- [ 4] Casalinga → Leggere Informativa Privacy
- [ 5] Studente → Leggere Informativa Privacy

**INFORMATIVA PRIVACY**

Nel rispetto della legge 196 sulla protezione dei dati personali e del codice deontologico della ricerca statistica, la informo che il titolare del trattamento è l'istituto Pragma, che è sua facoltà rispondere o meno e che un suo eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I suoi dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi e saranno distrutti al termine della ricerca. Le informazioni che lei acconsentirà a fornirci saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire alla sua identità o collegare ad essa le sue risposte. Accetta di essere intervistato/a?

**SEZIONE 1 – PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI**

Cominciamo parlando della pulizia di strade e marciapiedi.

**D.1.1 Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nella città nel suo complesso? Assegni un giudizio tra i seguenti:**

- [ 1] Molto
- [ 2] Abbastanza
- [ 3] Poco
- [ 4] Per niente
- [ 5] Non sa/non risponde

**D.1.2 E invece quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nelle vie vicine alla sua abitazione? Assegni un giudizio tra i seguenti:**

- [ 1] Molto
- [ 2] Abbastanza
- [ 3] Poco
- [ 4] Per niente
- [ 5] Non sa/non risponde

**D.1.3 Quali sono, a suo avviso gli elementi maggiormente critici riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi nelle vie vicine alla sua abitazione? (non leggere – max due risposte)**

- [ 1] Volantini pubblicitari e cartacce a terra
- [ 2] Escrementi di cani sui marciapiedi
- [ 3] Erbacce sui bordi dei marciapiedi e intorno alle alberature stradali
- [ 4] Mozziconi di sigaretta sui marciapiedi
- [ 5] Sacchetti di rifiuti domestici intorno ai cassonetti
- [ 6] Rifiuti ingombranti abbandonati
- [ 7] Cestini gettacarte pieni

- [ 8] Cestini gettacarte assenti
- [ 9] Piccoli rifiuti gettati nelle fioriere e intorno alle alberature stradali
- [10] Manifesti strappati a terra
- [11] Altro, specificare \_\_\_\_\_

**D.1.4 Pensando alla città nel complesso, quando ha bisogno di gettare qualcosa mentre è in strada, quanto facilmente trova un cestino o un cassonetto?**

- [ 1] Molto
- [ 2] Abbastanza
- [ 3] Poco
- [ 4] Per niente
- [ 5] Non sa/non risponde

**D.1.5 A suo giudizio, nel complesso della città, il servizio Ama di pulizia di strade e marciapiedi nell'ultimo anno è:**

- [ 1] Migliorato
- [ 2] Rimasto uguale
- [ 3] Peggiorato
- [ 4] Non so, non risponde

**D.1.6 Chi ritiene maggiormente responsabile dello stato di pulizia della città nel suo complesso, fra i seguenti soggetti? (1 sola risposta - ruotare risposte- leggere)**

- [ 1] Comune/Amministrazione
- [ 2] Ama/società di gestione
- [ 3] Polizia Municipale
- [ 4] Cittadini/Residenti
- [ 5] Turisti
- [ 6] Negozi/Centri commerciali
- [ 7] Altra categoria diversa da quelle che le ho elencato (Specificare \_\_\_\_\_)

**D.1.7 Sarebbe favorevole alle seguenti azioni?**

	Si	No	Non so
1.7.1 maggiore rigore della polizia municipale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi sporca la città.....	1	2	3
1.7.2 maggiore rigore della polizia municipale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi getta i rifiuti nei cassonetti senza differenziare correttamente .....	1	2	3
1.7.3 aumento degli agenti accertatori dell'Ama autorizzati ad elevare contravvenzioni .....	1	2	3

**SEZIONE 2 – CENTRI DI RACCOLTA AMA**

**2.1 Sa cosa sono i Centri di Raccolta o Isole ecologiche dell'Ama?**

*Attenzione: Se dichiara di non conoscere, prima di accettare la risposta no, leggere la seguente DEFINIZIONE PER L'OPERATORE e verificare che effettivamente l'intervistato non conosca i Centri di Raccolta AMA.*

DEFINIZIONE PER L'OPERATORE: i Centri di Raccolta Ama o Isole Ecologiche sono impianti dove è possibile portare rifiuti ingombranti (armadi, materassi, ecc.), apparecchiature elettriche e elettroniche (lavatrici, computer, ecc.) o rifiuti speciali (batterie auto, vernici, calcinacci, ecc.);

- [ 1] SI

[ 2] NO → **A D.3.1**

**D.2.2 Negli ultimi anni le è capitato di portare dei rifiuti ad un Centro di Raccolta Ama?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **A D. 2.4**

**D.2.3 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?**

[ 1] Molto

[ 2] Abbastanza

[ 3] Poco

[ 4] Per niente

[ 5] Non sa/non risponde

**D.2.4 Conferire rifiuti ad un Centro di Raccolta Ama è a pagamento o gratuito?**

[ 1] E' a pagamento

[ 2] E' gratuito

[ 3] Non ricordo se si paga, non so, non risponde

**D.2.5 Mi può dire quale è il Centro di Raccolta Ama più comodo per lei ? (non leggere risposte)**

[ 1] LA STORTA, Via Cassia

[ 2] VIGNE NUOVE, Via Ateneo Salesiano, OLIMPICA

[ 3] ACQUA ACETOSA, Via dei Campi Sportivi

[ 4] TIBURTINA, Ponte Mammolo

[ 5] VILLA GORDIANI, Via Teano

[ 6] PIRAMIDE, Via Giovanni da Empoli

[ 7] CINECITTA', Viale Palmiro Togliatti

[ 8] CORVIALE, Via Arturo Martini

[ 9] LAURENTINA, Via Laurentina, Tor Pagnotta

[10] ACILIA, Via di Macchia Saponara

[11] OSTIA, Piazza Bottero

[12] PINETA SACCHETTI, Via Mattia Battistini (ora chiuso per lavori)

[13] COLLATINA, Via G. Severini (ora chiuso per lavori)

[14] Altro (specificare \_\_\_\_\_)

[15] Non so, non risponde

**D.2.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici dei Centri di Raccolta Ama (non leggere risposte, max due risposte)**

[ 1] Nessun aspetto critico

[ 2] Orari di apertura

[ 3] Giorni di apertura

[ 4] Distanza da casa

[ 5] Difficoltà di parcheggio

[ 6] Costo

[ 7] Scarsa pubblicità (dove sono, giorni e orari del servizio)

[ 8] La cortesia e disponibilità del personale Ama

[ 9] Altro (specificare\_\_\_\_\_)

[10] Non so, non risponde

### SEZIONE 3 – RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI NEI QUARTIERI

**D.3.1 Conosce il servizio di raccolta di quartiere dei rifiuti ingombranti e rifiuti elettrici o elettronici, effettuato su strada in punti, giorni e orari prestabiliti?**

*Attenzione: Se dichiara di non conoscere, prima di accettare la risposta no, leggere la seguente DEFINIZIONE PER L'OPERATORE e verificare che effettivamente l'intervistato non conosca la Raccolta rifiuti ingombranti nei quartieri.*

DEFINIZIONE PER L'OPERATORE: il servizio di raccolta Ama di quartiere, effettuato con furgoni, consente di poter conferire in luoghi, giorni e orari prestabiliti i rifiuti ingombranti (armadi, materassi, ecc.) e le apparecchiature elettriche e elettroniche (lavatrici, computer, ecc.). Il servizio non prevede prenotazione.

- [ 1] SI
- [ 2] NO → **A D.4.1**

**D.3.2 Ha mai portato dei rifiuti al servizio di raccolta di quartiere?**

- [ 1] SI
- [ 2] NO → **A D.3.4**

**D.3.3 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?**

- [ 1] Molto
- [ 2] Abbastanza
- [ 3] Poco
- [ 4] Per niente
- [ 5] Non sa/non risponde

**D.3.4 Conferire rifiuti al servizio di raccolta di quartiere è a pagamento o gratuito?**

- [ 1] E' a pagamento
- [ 2] E' gratuito
- [ 3] Non ricordo se si paga o no, non so, non risponde

**D.3.5 Conosce quale è il punto di raccolta di quartiere più comodo per lei?**

- [ 1] SI
- [ 2] NO
- [ 3] Non so, non risponde

**D.3.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici del servizio di raccolta di quartiere (non leggere risposte, max due risposte)**

- [ 1] Nessun aspetto critico
- [ 2] La frequenza del servizio (2 o 4 volte al mese)
- [ 3] L'orario di conferimento (1,5 ore a volta)
- [ 4] La distanza da casa
- [ 5] La difficoltà di parcheggio
- [ 6] Costo
- [ 7] Scarsa pubblicità (dove sono, giorni e orari del servizio)
- [ 8] La cortesia e disponibilità del personale Ama
- [ 9] Altro (specificare \_\_\_\_\_)
- [10] Non so, non risponde

## SEZIONE 4 – RITIRO A DOMICILIO RIFIUTI INGOMBRANTI

### D.4.1 Conosce il servizio Ama di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (RiciclaCasa e Lavoro)?

*Attenzione: Se dichiara di non conoscere, prima di accettare la risposta no, leggere la seguente DEFINIZIONE PER L'OPERATORE e verificare che effettivamente l'intervistato non conosca il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti.*

DEFINIZIONE PER L'OPERATORE: Il servizio, al piano stradale o al piano dell'abitazione o attività lavorativa, prevede la raccolta a domicilio a pagamento dei rifiuti ingombranti, elettrici, elettronici, speciali, che non devono essere gettati nei cassonetti stradali. Sono accettati rifiuti provenienti da abitazioni e da magazzini, laboratori, uffici, esercizi commerciali, imprese artigiane, associazioni, enti pubblici ecc.

[ 1 ] SI

[ 2 ] NO → **A.D.5.1**

### D.4.2 Mi può dire come prenoterebbe il servizio? (non leggere risposte)

[ 1 ] telefonando a ChiamaRoma 060606

[ 2 ] telefonando al numero verde di Ama

[ 3 ] cercando informazioni sul sito web del Comune

[ 4 ] cercando informazioni sul sito web dell'Ama

[ 5 ] altro (specificare \_\_\_\_\_)

[ 9 ] non so

### D.4.3 Negli ultimi anni ha utilizzato questo servizio?

[ 1 ] SI

[ 2 ] NO → **A D.4.5**

### D.4.4 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?

[ 1 ] Molto

[ 2 ] Abbastanza

[ 3 ] Poco

[ 4 ] Per niente

[ 5 ] Non sa/non risponde

### D.4.5 Far ritirare i rifiuti ingombranti a domicilio è un servizio a pagamento o gratuito?

[ 1 ] E' a pagamento

[ 2 ] E' gratuito

[ 3 ] Non ricordo se si paga o no, non so, non risponde

### D.4.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, i due aspetti più critici del servizio di Ama di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (non leggere risposte, max due risposte)

[ 1 ] Nessun aspetto critico

[ 2 ] La modalità per prenotare il servizio

[ 3 ] Il costo del servizio

[ 4 ] Il rispetto dell'orario di appuntamento fissato

[ 5 ] La cortesia e disponibilità del personale

[ 6 ] Scarsa pubblicità

[ 7 ] portare il rifiuto ingombrante al piano stradale

[ 8 ] le modalità di pagamento

[ 9 ] Altro (specificare \_\_\_\_\_)

[10] Non so, non risponde

## SEZIONE 5 – COMUNICA CON AMA

### D.5.1 Nell'ultimo anno ha avuto modo di contattare la società Ama?

PER L'OPERATORE: cercare informazioni sul sito web dell'Ama è risposta NO

[ 1] SI

[ 2] NO → **A Sez.6**

### D.5.2 Con riferimento alla sua ultima esperienza, mi può dire con quale modalità?

(non leggere risposte)

[ 1] telefonando alla linea verde Ama 800.867035

[ 2] telefonando a ChiamaRoma 060606

[ 3] scrivendo una lettera

[ 4] inviando una email

[ 5] mandando un fax

[ 6] compilando un modulo sul sito internet di Ama

[ 7] andando direttamente ad uno degli sportelli aperti al pubblico

[ 8] Altro (specificare\_\_\_\_\_)

### D.5.3 Si ricorda per quale motivo/i ha avuto necessità di contattare la società Ama?

(non leggere risposte- multipla)

[ 1] per fare un reclamo per cassonetti non funzionanti

[ 2] per fare un reclamo per cumuli di rifiuti in strada

[ 3] per fare un reclamo per mancato giro di raccolta indifferenziata

[ 4] per fare un reclamo per mancato giro di raccolta differenziata

[ 5] per fare un reclamo per mancato lavaggio di strade

[ 6] per fare un reclamo per mancato/insufficiente spazzamento di strade e marciapiedi

[ 7] per richiedere lo spostamento/integrazione di cassonetti

[ 8] per un problema di fatturazione sulla Tariffa Rifiuti

[ 9] per avere una informazione generica

[10] per richiedere un servizio a pagamento

[11] per chiedere un intervento di rimozione di rifiuti urbani pericolosi

[12] altro (specificare\_\_\_\_\_)

### D.5.4 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto della risposta ricevuta?

[ 1] Molto

[ 2] Abbastanza

[ 3] Poco

[ 4] Per niente

[ 5] Non ho avuto alcuna risposta

[ 6] Non sa/non risponde

## SEZIONE 6 – RACCOLTA DIFFERENZIATA

Siamo quasi alla fine: prima di chiederle qualcosa sul sistema di raccolta dei rifiuti nel suo quartiere, le farò delle semplici domande su come vanno differenziati alcuni rifiuti.

### D.6.1 Mi sa dire dove vanno gettati o portati i seguenti rifiuti ? (1= indifferenziati, non riciclabili, 2=carta, 3=multimateriale (vetro, plastica, metallo), 4=Centri fissi di raccolta Ama, 5=punto di raccolta di quartiere con furgone, 6=non sa) (Multipla)

		indifferenziati non riciclabili	carta	multimateriale (vetro, plastica, metallo)	Centri fissi di raccolta Ama	punto di raccolta di quartiere con furgone	non sa
	[6.1.1] Contenitore in Tetra pak .....	1	2	3	4	5	
	6 [6.1.2] .....						Bicchieri e posate di plastica usa e getta.1
	2 3 .....	4	5	6	[6.1.3]		.Vecchio
comodino	1 2 .....	3	4	5	6	[6.1.4]	
	Polistirolo per imballaggi.....	1	2	3	4	5	
	6 [6.1.5] .....						Oggettistica in ceramica .....1.....2
	3 4 .....	5	6	[6.1.6]			Lampadina a ri-
sparmio energetico	1 .....	2	3	4	5	6	
	[6.1.7] Barattolo di vernice a smalto quasi vuoto.....	1	2	3	4	5	
	6						
	[6.1.8] Deodorante spray esaurito .....	1	2	3	4	5	6
	[6.1.9] Carta per affettati e formaggi.....	1	2	3	4	5	6
	[6.1.10] Vetro di finestra rotto .....	1	2	3	4	5	6

Per quanto riguarda il corretto conferimento dei rifiuti, la informo che sul sito amaroma.it è presente il servizio informativo on-line "dove si butta?" attraverso cui è possibile avere informazioni su dove gettare o portare i diversi tipi di rifiuti.

**D.6.2 Riterrebbe necessari, utili o inutili maggiori investimenti in campagne informative sulla differenziazione di particolari categorie di rifiuti?**

- [ 1] Necessari
- [ 2] Utili
- [ 3] Inutili
- [ 4] Non so, non risponde

**D.6.3 Mi conferma che nella strada in cui vive la raccolta dei rifiuti è [FILTRO PER STRADE: non leggere tutto, ma solo l'opzione legata alla strada di residenza]:**

(Attenzione Intervistatore: Se non conferma passare al tipo di conferimento dichiarato)

- [ 1] Cassonetti stradali per tutto
- [ 2] Porta a porta per tutto (scarti alimentari, carta, multimateriale, non riciclabili in contenitori condominiali) → **A Sezione 8 - D.8.1**
- [ 3] Porta a porta parziale nel CENTRO STORICO (scarti alimentari e non riciclabili in contenitori condominiali - carta e multimateriale in postazioni mobili con camioncino di quartiere) → **A Sezione 9 - D.9.1**
- [ 4] Porta a porta parziale a TESTACCIO, AVENTINO, SAN SABA e TORRINO SUD (scarti alimentari e non riciclabili in contenitori condominiali - carta e multimateriale in cassonetto stradale) → **A Sezione 10 - D.10.1**
- [ 5] Misto o Duale (carta e multimateriale in cassonetto stradale – scarti alimentari e non riciclabili in postazioni mobili con camioncino di quartiere) → **A Sezione 11 - D.11.1**

**D.6.4 Le è mai capitato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti domestici?**

- [ 1] SI
- [ 2] NO → **L'intervista è conclusa; la ringraziamo.**

**D.6.5 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente?**

molto abbastanza poco per niente non sa

6.5.1 vicinanza cassonetti rifiuti indiff/non riciclabili (verdi o grigi) ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5



- 8.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili, multimateriale e carta .... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5
- 8.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5
- 8.2.3 orari di svuotamento..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5
- 8.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5
- 8.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5
- 8.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

**D.8.3 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

- |                                                            | migliora | rimane uguale | peggiora | non sa |
|------------------------------------------------------------|----------|---------------|----------|--------|
| 8.3.1 comodità per l'utente.....                           | 1        | 2             | 3        | 4      |
| 8.3.2 quantità e qualità della raccolta differenziata..... | 1        | 2             | 3        | 4      |
| 8.3.3 impatto estetico.....                                | 1        | 2             | 3        | 4      |
| 8.3.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta.....      | 1        | 2             | 3        | 4      |
| 8.3.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona.....   | 1        | 2             | 3        | 4      |

**D.8.4 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 9 – RACCOLTA PORTA A PORTA PARZIALE NEL CENTRO STORICO**

**D.9.1 Le è mai capitato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti domestici?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **D.9.1.1 Mi può passare la persona della sua famiglia che si occupa personalmente di gettare i rifiuti?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **L'intervista è conclusa; la ringraziamo**

**D.9.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari?**

- |                                                                                                        | molto | abbastanza | poco | per niente | non sa |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------|------------|--------|
| 9.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili.....                                                       | 1     | 2          | 3    | 4          | 5      |
| 9.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5                  | 1     | 2          | 3    | 4          | 5      |
| 9.2.3 orari di svuotamento..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5                                      | 1     | 2          | 3    | 4          | 5      |
| 9.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 | 1     | 2          | 3    | 4          | 5      |
| 9.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5             | 1     | 2          | 3    | 4          | 5      |

9.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta ..... 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5

**D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
9.3.1 distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione.....	1	2	3	4	5
9.3.2 cortesia e disponibilità del personale Ama addetto ai PMR.....	1	2	3	4	5
9.3.3 giorni di conferimento.....	1	2	3	4	5
9.3.4 orari di conferimento .....	1	2	3	4	5

**D.9.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti ? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
9.4.1 comodità per l'utente.....	1	2	3	4
9.4.2 quantità e qualità della raccolta differenziata.....	1	2	3	4
9.4.3 impatto estetico.....	1	2	3	4
9.4.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta.....	1	2	3	4
9.4.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona.....	1	2	3	4

**D.9.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 10 – RACCOLTA PORTA A PORTA PARZIALE A TESTACCIO, S. SABA , AVENTINO E TORRINO SUD**

**D.10.1 Le è mai capitato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti domestici?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **D.10.1.1 Mi può passare la persona che della sua famiglia che si occupa personalmente di gettare i rifiuti?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **L'intervista è conclusa; la ringraziamo**

**D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta dei materiali non riciclabili degli scarti alimentari?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
10.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili .....	1	2	3	4	5
10.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari .....	1	2	3	4	5
10.2.3 orari di svuotamento .....	1	2	3	4	5
10.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta .....	1	2	3	4	5
10.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini .....	1	2	3	4	5
10.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta .....	1	2	3	4	5

**D.10.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
10.3.1 vicinanza cassonetti differenziati (bianchi e blu) .....	1	2	3	4	5
10.3.2 disponibilità di spazio residuo nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
10.3.3 facilità di gettare i rifiuti nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
10.3.4 orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.....	1	2	3	4	5
10.3.5 pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti.....	1	2	3	4	5
10.3.6 igiene e decoro dei cassonetti.....	1	2	3	4	5

**D.10.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3=peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
10.4.1 comodità per l'utente .....	1	2	3	4
10.4.2 quantità e qualità della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
10.4.3 impatto estetico .....	1	2	3	4
10.4.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
10.4.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona.....	1	2	3	4

**D.10.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 11 – RACCOLTA MISTA O DUALE**

**D.11.1 Le è mai capitato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti domestici?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **D.11.1.1 Mi può passare la persona della sua famiglia che si occupa personalmente**

**di**

**gettare i rifiuti?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **L'intervista è conclusa; la ringraziamo**

**D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente?**

		molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
11.2.1	distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione .....	1	2	3	4	5
11.2.2	cortesìa e disponibilità del personale Ama addetto ai PMR .....	1	2	3	4	5
11.2.3	giorni di conferimento .....	1	2	3	4	5
11.2.4	orari di conferimento .....	1	2	3	4	5

**D.11.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

		molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
11.3.1	vicinanza cassonetti differenziati (bianchi e blu) .....	1	2	3	4	5
11.3.2	disponibilità di spazio residuo nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
11.3.3	facilità di gettare i rifiuti nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
11.3.4	orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore .....	1	2	3	4	5
11.3.5	pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti .....	1	2	3	4	5
11.3.6	igiene e decoro dei cassonetti .....	1	2	3	4	5

**D.11.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta misto o duale adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

		migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
11.4.1	comodità per l'utente .....	1	2	3	4
11.4.2	quantità e qualità della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
11.4.3	impatto estetico .....	1	2	3	4
11.4.4	impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
11.4.5	impatto sulla pulizia e igiene della sua zona .....	1	2	3	4

**D.11.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta misto o duale adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

## 10 Appendice 2: Questionario B

### ***Indagine di mercato per la rilevazione della qualità percepita del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana nel Comune di Roma***

#### Questionario CATI – PARTE "B" –

Buongiorno/Buonasera, sono \_\_\_\_\_ della \_\_\_\_\_. Stiamo svolgendo un'indagine per conto dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del comune di Roma sul grado di conoscenza e soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di gestione dei rifiuti a Roma.

**In primo luogo vorrei chiedere se lei o qualcun altro nella sua famiglia lavora per istituti di ricerche di mercato:**

[ 1] SI → *INTERROMPERE*

[ 2] NO

**Lei risiede nel comune di Roma?**

[ 1] SI → *INTERROMPERE*

[ 2] NO

**Acconsente a rilasciare una breve intervista telefonica?**

[ 1] SI → *INTERROMPERE*

[ 2] NO

#### ***LEGGERE INFORMATIVA PRIVACY***

Nel rispetto della legge 196 sulla protezione dei dati personali e del codice deontologico della ricerca statistica, la informo che il titolare del trattamento è l'istituto Pragma, che è sua facoltà rispondere o meno e che un suo eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I suoi dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi e saranno distrutti al termine della ricerca. Le informazioni che lei acconsentirà a fornirci saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire alla sua identità o collegare ad essa le sue risposte. Accetta di essere intervistato/a?

#### **SEZIONE 7 – RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**D.7.1 Le è mai capitato di occuparsi personalmente di gettare i rifiuti domestici?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **D.7.1.1 Mi può passare la persona della sua famiglia che si occupa personalmente di gettare i rifiuti?**

[ 1] SI

[ 2] NO → **L'intervista è conclusa; la ringraziamo**

### D.7.2 Che tipo di raccolta rifiuti ha nel suo quartiere?

- [1] Cassonetti stradali per tutto → **INTERROMPERE**
- [2] Porta a porta per tutto (scarti alimentari, carta, multimateriale, non riciclabili in contenitori condominiali) (Controllo quote) → **A Sezione 8 - D.8.2**
- [3] Porta a porta parziale nel CENTRO STORICO (scarti alimentari e non riciclabili in contenitori condominiali - carta e multimateriale in postazioni mobili con camioncino di quartiere) (Controllo quote) → **A Sezione 9 - D.9.2**
- [4] Porta a porta parziale a TESTACCIO, AVENTINO, SAN SABA e TORRINO SUD (scarti alimentari e non riciclabili in contenitori condominiali - carta e multimateriale in cassonetto stradale) (Controllo quote) → **A Sezione 10 - D.10.2**
- [5] Misto o Duale (carta e multimateriale in cassonetto stradale – scarti alimentari e non riciclabili in postazioni mobili con camioncino di quartiere) (Controllo quote) → **A Sezione 11 - D.11.2**

## SEZIONE 8 – RACCOLTA PORTA A PORTA PER TUTTO

### D.8.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta?

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
8.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili, multimateriale e carta ....	1	2	3	4	5
8.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari .....	1	2	3	4	5
8.2.3 orari di svuotamento.....	1	2	3	4	5
8.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta.....	1	2	3	4	5
8.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini.....	1	2	3	4	5
8.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta .....	1	2	3	4	5

### D.8.3 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
8.3.1 comodità per l'utente .....	1	2	3	4
8.3.2 quantità e qualità della raccolta differenziata.....	1	2	3	4
8.3.3 impatto estetico.....	1	2	3	4
8.3.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta.....	1	2	3	4
8.3.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona.....	1	2	3	4

### D.8.4 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 9 – RACCOLTA PORTA A PORTA PARZIALE NEL CENTRO STORICO**

**D.9.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
9.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili.....	1	2	3	4	5
9.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari .....	1	2	3	4	5
9.2.3 orari di svuotamento.....	1	2	3	4	5
9.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta.....	1	2	3	4	5
9.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini.....	1	2	3	4	5
9.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta .....	1	2	3	4	5

**D.9.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
9.3.1 distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione.....	1	2	3	4	5
9.3.2 cortesia e disponibilità del personale Ama addetto ai PMR.....	1	2	3	4	5
9.3.3 giorni di conferimento.....	1	2	3	4	5
9.3.4 orari di conferimento .....	1	2	3	4	5

**D.9.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti ? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
9.4.1 comodità per l'utente.....	1	2	3	4
9.4.2 quantità e qualità della raccolta differenziata.....	1	2	3	4
9.4.3 impatto estetico.....	1	2	3	4
9.4.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta.....	1	2	3	4
9.4.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona.....	1	2	3	4

**D.9.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 10 – RACCOLTA PORTA A PORTA PARZIALE A TESTACCIO, S. SABA , AVENTINO E TORRINO SUD**

**D.10.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta dei materiali non riciclabili degli scarti alimentari?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
10.2.1 frequenza svuotamento non riciclabili .....	1	2	3	4	5
10.2.2 frequenza svuotamento scarti alimentari .....	1	2	3	4	5
10.2.3 orari di svuotamento .....	1	2	3	4	5
10.2.4 localizzazione dei sacchi o dei bidoncini per la raccolta .....	1	2	3	4	5
10.2.5 disponibilità di spazio residuo nei bidoncini .....	1	2	3	4	5
10.2.6 igiene e decoro del luogo di raccolta .....	1	2	3	4	5

**D.10.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
10.3.1 vicinanza cassonetti differenziati (bianchi e blu) .....	1	2	3	4	5
10.3.2 disponibilità di spazio residuo per gettare i rifiuti differenziati.....	1	2	3	4	5
10.3.3 facilità di gettare i rifiuti nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
10.3.4 orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.....	1	2	3	4	5
10.3.5 pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti .....	1	2	3	4	5
10.3.6 igiene e decoro dei cassonetti .....	1	2	3	4	5

**D.10.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
10.4.1 comodità per l'utente .....	1	2	3	4
10.4.2 quantità e qualità della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
10.4.3 impatto estetico .....	1	2	3	4
10.4.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
10.4.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona .....	1	2	3	4

**D.10.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista è conclusa; la ringraziamo.

**SEZIONE 11 – RACCOLTA MISTA O DUALE**

**D.11.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai Punti Mobili di Raccolta dei materiali non riciclabili e degli scarti alimentari che utilizza abitualmente?**

		molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
11.2.1	distanza dei Punti Mobili di Raccolta dalla sua abitazione .....	1	2	3	4	5
11.2.2	cortesìa e disponibilit� del personale Ama addetto ai PMR .....	1	2	3	4	5
11.2.3	giorni di conferimento .....	1	2	3	4	5
11.2.4	orari di conferimento .....	1	2	3	4	5

**D.11.3 Quanto   soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali del multimateriale e della carta che utilizza abitualmente?**

		molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
11.3.1	vicinanza cassonetti differenziati (bianchi e blu) .....	1	2	3	4	5
11.3.2	disponibilit� di spazio residuo per gettare i rifiuti differenziati.....	1	2	3	4	5
11.3.3	facilit� di gettare i rifiuti nei cassonetti differenziati .....	1	2	3	4	5
11.3.4	orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore.....	1	2	3	4	5
11.3.5	pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti .....	1	2	3	4	5
11.3.6	igiene e decoro dei cassonetti .....	1	2	3	4	5

**D.11.4 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta misto o duale adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

		migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
11.4.1	comodit� per l'utente .....	1	2	3	4
11.4.2	quantit� e qualit� della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
11.4.3	impatto estetico .....	1	2	3	4
11.4.4	impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
11.4.5	impatto sulla pulizia e igiene della sua zona .....	1	2	3	4

**D.11.5 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta misto o duale adottato nel suo quartiere a pi  ampie aree della citt ?**

- [ 1] aumento della tariffa
- [ 2] tariffa invariata
- [ 3] diminuzione della tariffa
- [ 4] non so

L'intervista   conclusa; la ringraziamo.

**Paolo Leon**

*Presidente*

**Claudio Santini**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia