



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Rapporto al Comune di Roma
Periodo: II trimestre 2004

Settembre 2004

Agenzia

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

Premesso

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

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

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

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

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

Considerato

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

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

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

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

che tale attività di monitoraggio ha condotto all'emanazione del primo, secondo, terzo, quarto e quinto rapporto al Comune di Roma, rispettivamente nei mesi di aprile, novembre, dicembre 2003, gennaio e aprile 2004;

che in relazione ai risultati sin qui ottenuti, si è ritenuto opportuno proseguire l'attività di monitoraggio con cadenza trimestrale;

che in data 6 agosto 2004 si è concluso ciclo di rilevazioni relativo al secondo trimestre 2004;

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

al Presidente del Consiglio Comunale, ai Consiglieri Comunali, al Sindaco ed agli Assessori competenti, il presente rapporto sul monitoraggio del servizio di igiene urbana.

Sommario

1. Premessa	3
2. Contratto di servizio e Carta dei Servizi.....	3
3. Metodologia di monitoraggio dell’Agenzia.....	5
4. I risultati del monitoraggio	8
4.1. Igiene del suolo – pulizia e decoro dei tratti stradali.....	9
4.2. Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori.....	11
4.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori.....	13
4.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori.....	15
4.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori.....	17
4.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori.....	19
4.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori.....	21
4.8. Andamento temporale	23
5. Riepilogo trimestrale per Municipi.....	24

1. Premessa

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

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

Alla luce delle problematiche operative e di valutazione rilevate nel corso della prima indagine, è stato riformulato a partire dal mese di settembre 2003 un nuovo programma di monitoraggio teso a minimizzare la manualità delle operazioni di campionamento ed idoneo a fornire ai rilevatori una gamma più ampia di livelli per le valutazioni e le misure da effettuare. Tali novità metodologiche sono state introdotte a partire dal secondo rapporto al Comune di Roma, emesso nel corso del mese di novembre 2003.

In relazione ai risultati ottenuti, a partire dal rapporto relativo al I trimestre 2004, si è ritenuto opportuno proseguire l'attività di monitoraggio con cadenza trimestrale (anziché mensile).

2. Contratto di servizio e Carta dei Servizi

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

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

Si riportano di seguito i livelli qualitativi fissati dal Contratto per ciascuna tipologia di servizio oggetto del presente monitoraggio: la colonna "*Dato 2003*" riporta il valore del livello di servizio nel corso dell'anno, assunto come base di riferimento per fissare gli obiettivi di miglioramento per gli anni 2004 e 2005.

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

IGIENE DEL SUOLO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per quanto riguarda l'aggiornamento della Carta dei Servizi di igiene urbana, è stata prevista la riformulazione dei livelli di qualità del servizio garantiti all'utenza in relazione agli obblighi assunti contrattualmente.

3. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia

Nel periodo 8 aprile – 6 agosto 2004, questa Agenzia ha effettuato un'attività di monitoraggio (dimensionata su base statistica) del servizio di "raccolta RSU – fruibilità, decoro e funzionalità, pulizia area circostante ai contenitori", rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al servizio di raccolta differenziata (ove presenti) e di pulizia e decoro del tratto stradale limitrofo alla postazione di contenitori.

Alla luce delle problematiche operative rilevate nel corso della prima indagine di marzo 2003, il programma di indagine è stato riformulato in modo tale da minimizzare la manualità delle operazioni di selezione del campione; questa volta, invece di partire da una popolazione di riferimento individuata in circa 34.000 tratti stradali da 100 metri cadauno soggetti a servizio di manutenzione

dell'Ama, si è scelto di sottoporre a campionamento l'universo delle postazioni di cassonetti per RSU. Tale scelta ha consentito di poter fornire dei risultati statisticamente attendibili relativamente ai parametri di qualità del servizio di raccolta RSU, mentre i dati relativi alla pulizia e decoro delle strade risentono della circostanza che non tutte le strade soggette a servizio di manutenzione Ama sono dotate di cassonetti per RSU e, viceversa, non tutti i cassonetti sono ubicati in strade soggette a servizio di raccolta (in pratica, il campionamento non ha interessato l'intera rete stradale comunale soggetta a manutenzione Ama, ed anzi ha coinvolto anche strade di pertinenza di consorzi privati o comunque non assegnate in manutenzione ad Ama).

Grazie alla base dati fornita da Ama, relativa ai giri di raccolta per RSU effettuati dai mezzi, è stato possibile estrarre ed individuare circa 20.000 postazioni composte da uno o più cassonetti, a caricamento laterale automatico – CSL (2000/2400/3200 litri per un totale di circa 38.000 cassonetti) e circa 4.000 postazioni composte da una media stimata di tre cassonetti, a caricamento posteriore con operatore – VC (1100/1700 litri per un totale di circa 12.000 cassonetti).



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

Partendo quindi da un universo di circa 24.000 postazioni, imponendo un valore vero della popolazione pari a 0,5 (caso più sfavorevole), una confidenza del 95% ed un margine di errore del +/- 2,8%, la significatività statistica della rilevazione nell'arco del trimestre viene garantita da un campione di 1.171 postazioni, suddivise proporzionalmente in 976 CSL e 195 VC.

Stabilita quindi la dimensione del campione da rilevare, si è proceduto ad estrarre casualmente dalla base dati Ama le 1.171 postazioni (indirizzo, numero civico o altro riferimento) ove i rilevatori si sarebbero dovuti recare per effettuare il sopralluogo, compilare la scheda di valutazione e documentare lo stato dei luoghi mediante riprese fotografiche in formato digitale.

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

Raccolta rifiuti solidi urbani

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

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

Raccolta differenziata (ove presente)

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

Igiene del suolo

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

La rilevazione è avvenuta nei giorni feriali, tra le ore 7.00 e le ore 19.00 e, per la definizione dei giudizi di qualità sui diversi aspetti dei servizi, si è utilizzata la medesima scala ed il medesimo metro di valutazione recentemente adottato da Ama nelle sue verifiche interne.

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

4. I risultati del monitoraggio

Nella tabella 1 sono riepilogati i principali risultati dell'attività di monitoraggio effettuata dall'Agenzia nel corso del II trimestre 2004.

Tabella 1 – Dati riepilogativi del monitoraggio del servizio di igiene urbana, II trimestre 2004

Valutazione	<i>Almeno sufficiente</i>			<i>Non sufficiente</i>		Campione
	A	B+	B	B-	C	
	buono	più che sufficiente	sufficiente	meno che sufficiente	insufficiente	
Igiene del suolo:						
Pulizia e decoro delle strade	122	444	388	189	28	1171
	10,4%	38,0%	33,1%	16,1%	2,4%	
	81%			19%		
Raccolta RSU:						
Fruibilità delle postazioni	223	402	291	132	123	1171
	19,0%	34,3%	24,9%	11,3%	10,5%	
	78%			22%		
Decoro e funzionalità dei contenitori	248	499	580	448	276	2051
	12,1%	24,3%	28,3%	21,8%	13,5%	
	65%			35%		
Pulizia area circostante postazioni (RSU e RSU+DIFF)	101	323	409	223	115	1171
	8,6%	27,6%	34,9%	19,0%	9,8%	
	71%			29%		
Raccolta differenziata:						
Fruibilità dei contenitori	251	476	224	62	50	1063 ²
	23,6%	44,8%	21,1%	5,8%	4,7%	
	89%			11%		
Decoro e funzionalità dei contenitori	49	255	464	243	56	1067
	4,6%	23,9%	43,5%	22,8%	5,2%	
	72%			28%		
Pulizia area circostante postazioni (solo RSU+DIFF)	30	121	206	117	57	531
	5,6%	22,8%	38,8%	22,0%	10,7%	
	67%			33%		

Nei paragrafi seguenti si riportano, per ciascuno dei parametri esaminati, il livello quantitativo di servizio per l'anno 2003, la definizione dell'indicatore adottato per la sua misurazione qualitativa, l'obiettivo 2004 fissato dal Contratto, la descrizione dei livelli di qualità ed i risultati del monitoraggio.

² Non sono stati rilevati i dati di n.4 contenitori

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

DATI STRUTTURALI 2003: Superfici in manutenzione da spazzare: 23.580.000 m² (pari a 3.368 km lineari), con una frequenza media di intervento pari a 1,67 volte a settimana.

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

OBIETTIVO 2004: 88% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”³.

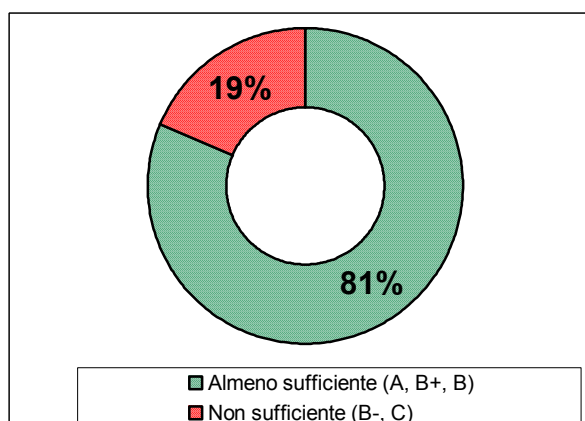
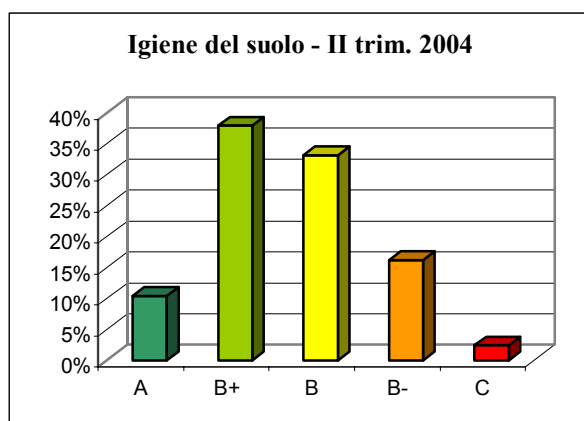
IGIENE DEL SUOLO

Pulizia e decoro delle strade

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



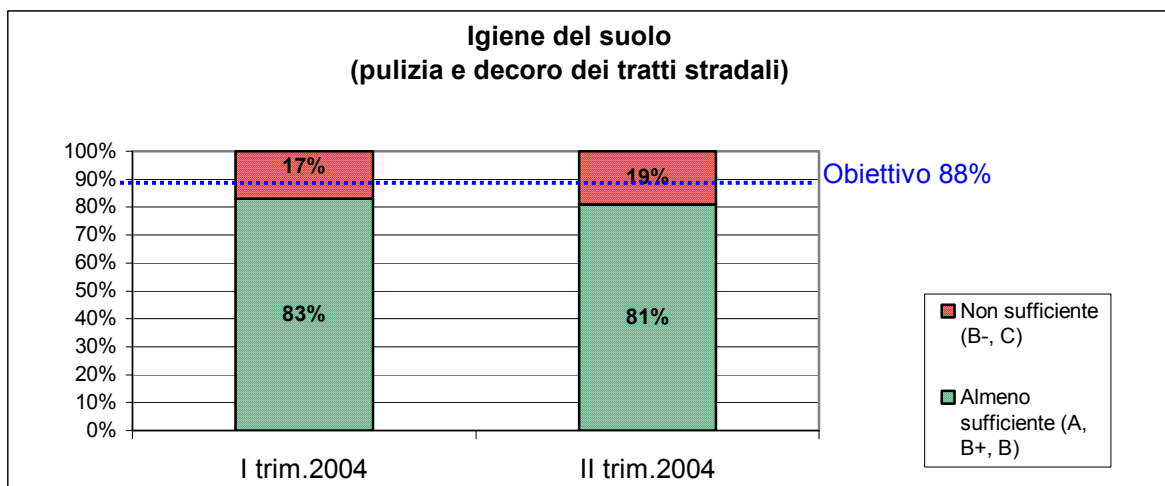
I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



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

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia una sostanziale conferma dei dati rispetto al I trimestre 2004 (-2%), mentre si registra un gap negativo del 7% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

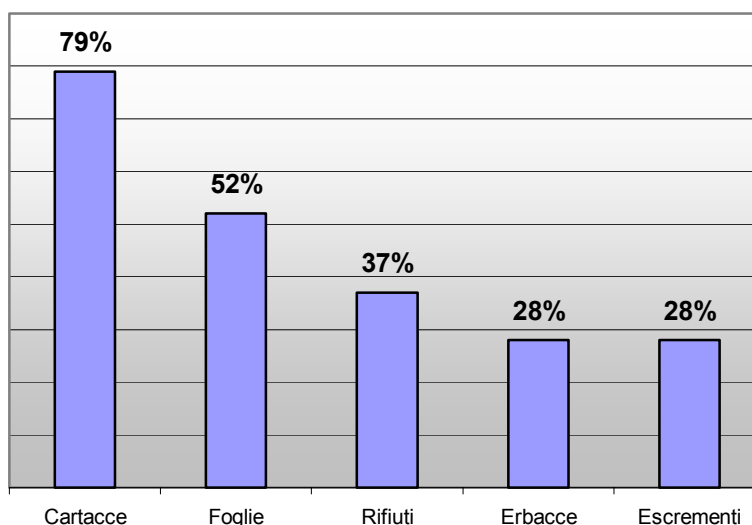
Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari all'82%, presenta un gap negativo del 4,5% rispetto all'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari ad 86,5% (50% dell'obiettivo incrementale; 85% per il 2003, 88% per il 2004).



Per ciascuno dei 217 tratti stradali giudicato “non sufficiente”, ovvero con livello di valutazione “B-“ o “C“, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

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

**IGIENE DEL SUOLO - pulizia e decoro dei tratti stradali
II trim. 2004 - Cause dei giudizi "non sufficienti"**



4.2 Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 24.000 postazioni, con frequenza di svuotamento giornaliera.

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

OBIETTIVO 2004: 82% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"⁴.

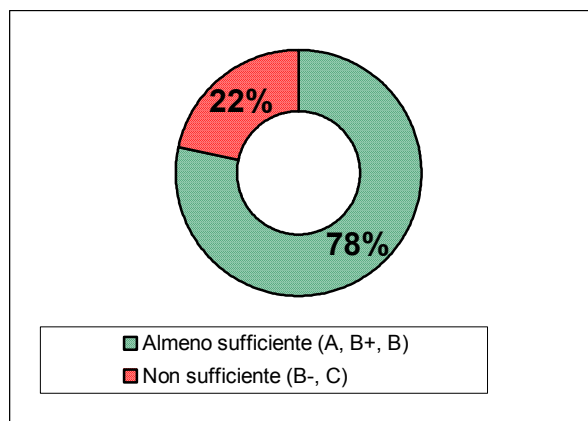
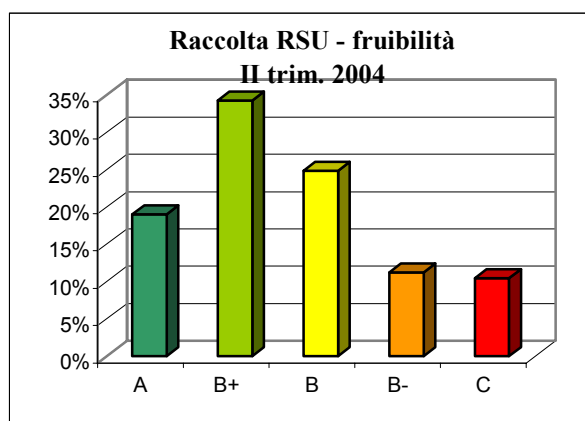
RACCOLTA RSU

Fruibilità dei contenitori

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

>20%
5 - 20%
< 5%

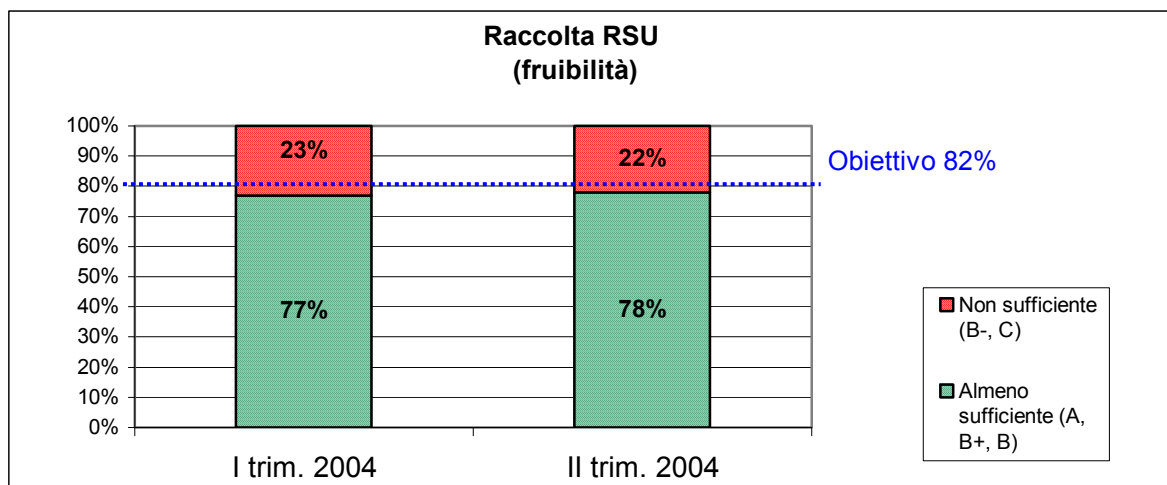
I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



⁴ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia una sostanziale conferma dei dati rispetto al I trimestre 2004 (+1%), mentre si registra un gap negativo del 4% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari a 77,5%, presenta un gap negativo del 2,5% rispetto all'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari ad 80% (50% dell'obiettivo incrementale; 78% per il 2003, 82% per il 2004).



4.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 50.000 cassonetti, con frequenza di lavaggio di 1 volta ogni 20 gg., riparazione entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione e *restyling* almeno 1 volta l'anno.

DEFINIZIONE: Per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata⁵; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

OBIETTIVO 2004: 72% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"⁶.

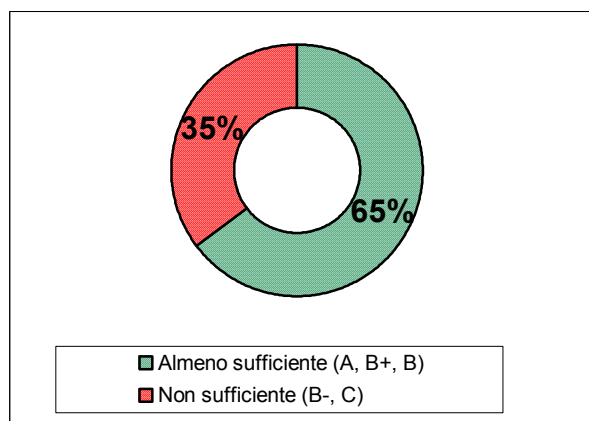
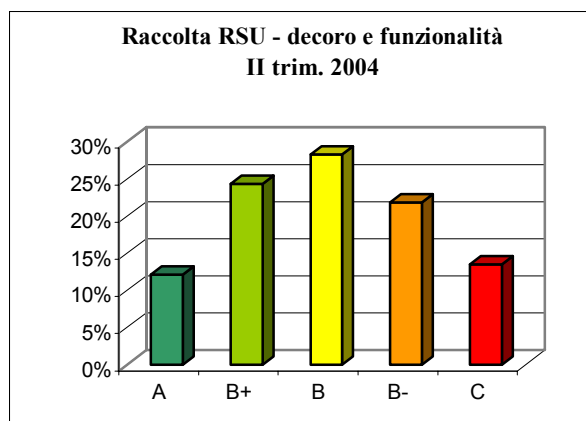
RACCOLTA RSU

Decoro e funzionalità contenitori

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



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

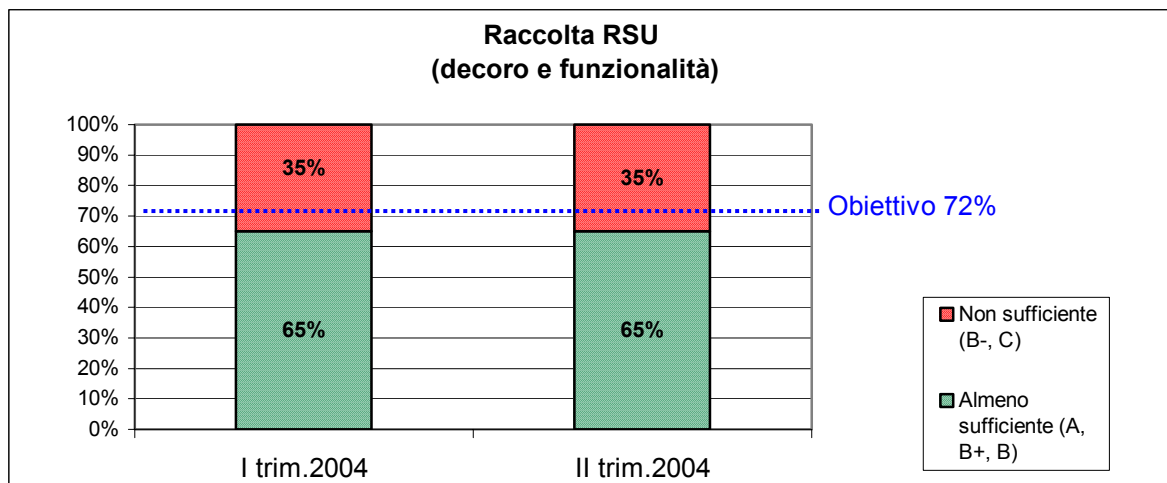


⁵ Questo aspetto è stato considerato causa di "non sufficienza" solo quando particolarmente deturpante.

⁶ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia la conferma dei dati rispetto al I trimestre 2004, con conseguente gap negativo del 7% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

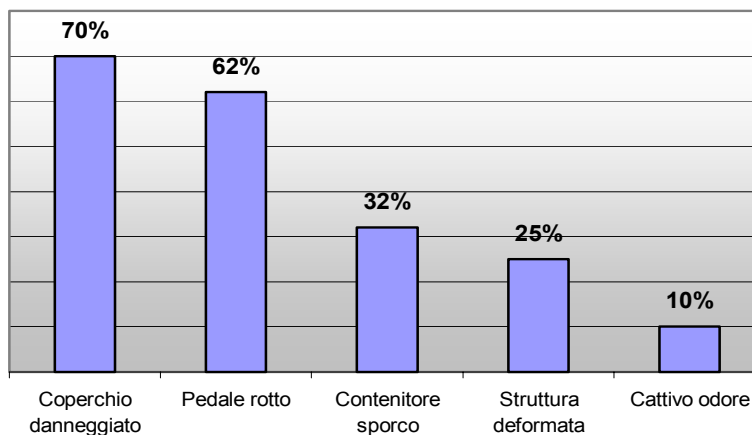
Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari al 65%, presenta un gap negativo del 4% rispetto all'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari al 69% (50% dell'obiettivo incrementale; 66% per il 2003, 72% per il 2004).



Per ciascuna delle 421 postazioni (per un complessivo di 724 cassonetti) con presenza di almeno un contenitore per RSU giudicato “non sufficiente”, ovvero con livello di valutazione “B-“o “C“, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

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

**RSU - decoro e funzionalità dei contenitori
II trim. 2004 - Cause dei giudizi "non sufficienti"**



4.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 24.000 postazioni.

DEFINIZIONE: La pulizia dell'area circostante la postazione di cassonetti è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

OBIETTIVO 2004: 75% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”⁷.

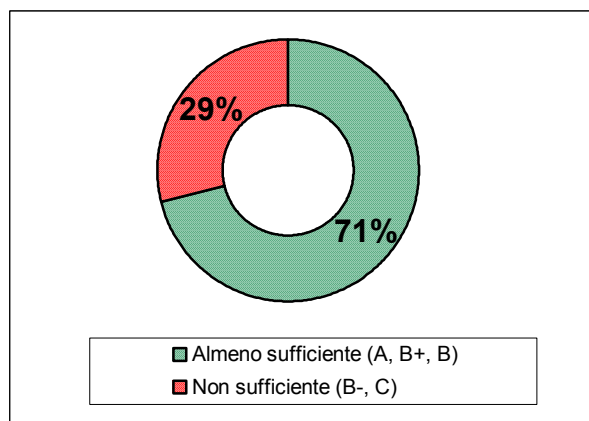
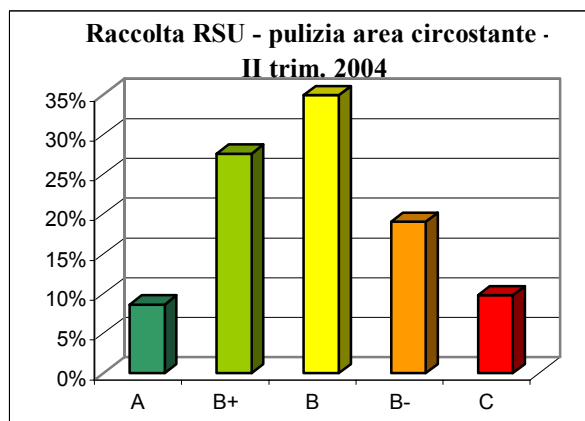
RACCOLTA RSU

Pulizia area circostante contenitori

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



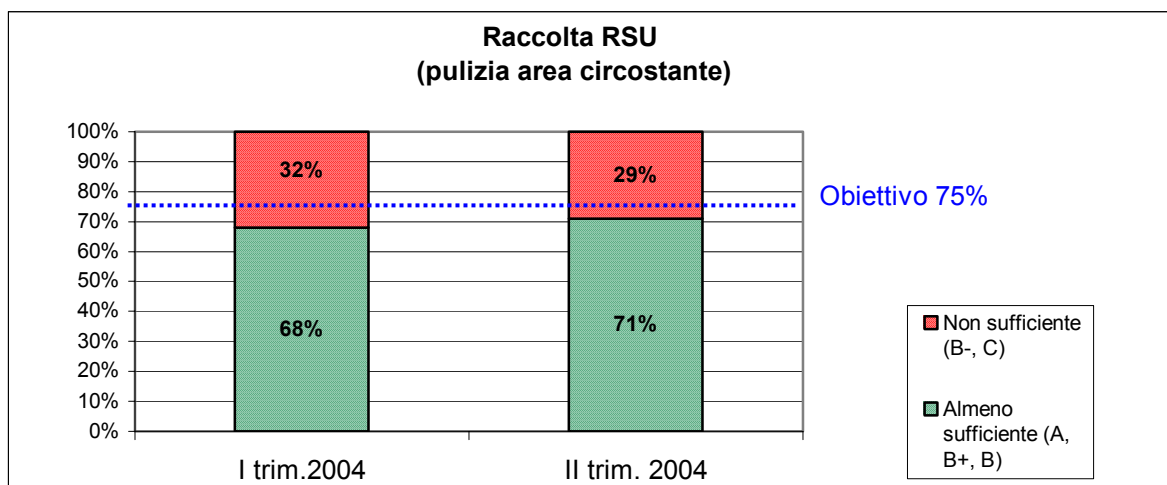
I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



⁷ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia una sostanziale conferma dei dati rispetto al I trimestre 2004 (+2%), mentre si registra un gap negativo del 4% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari al 70%, presenta un gap negativo dell'1% rispetto all'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari al 71% (50% dell'obiettivo incrementale; 67% per il 2003, 75% per il 2004).



Per ciascuna delle 338 postazioni (su un totale di 1170) giudicate “non sufficienti”, ovvero con livello di valutazione “B-” o “C”, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa. Nel 75% dei casi ciò era dovuto a presenza di sacchetti a terra o rifiuti sparsi, mentre nel 44% dei casi la non sufficienza era dovuta a presenza di rifiuti ingombranti (era possibile attribuire anche entrambe le cause).

4.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 11.000 postazioni miste di contenitori/campane “bianchi” per la raccolta differenziata di carta (frequenza media di svuotamento ogni 5 gg.), e “blu” per la raccolta differenziata di multimateriale (frequenza media di svuotamento ogni 8 gg.).

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

OBIETTIVO 2004: 88% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”⁸.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Fruibilità dei contenitori

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

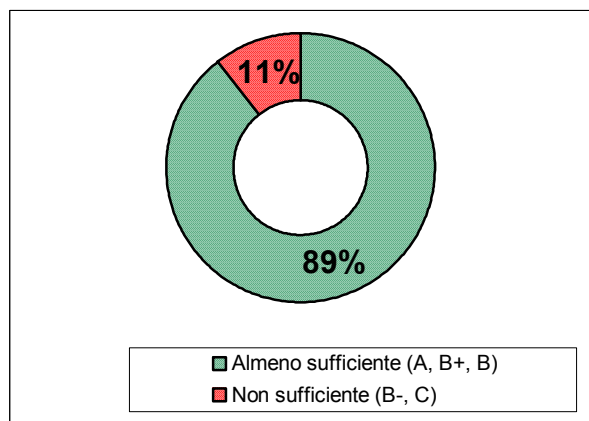
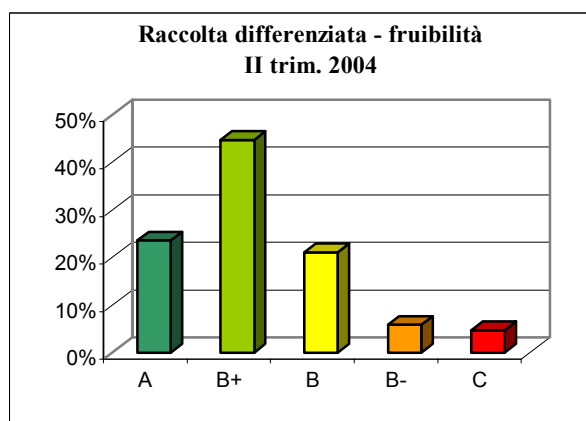


>20%

5 - 20%

< 5%

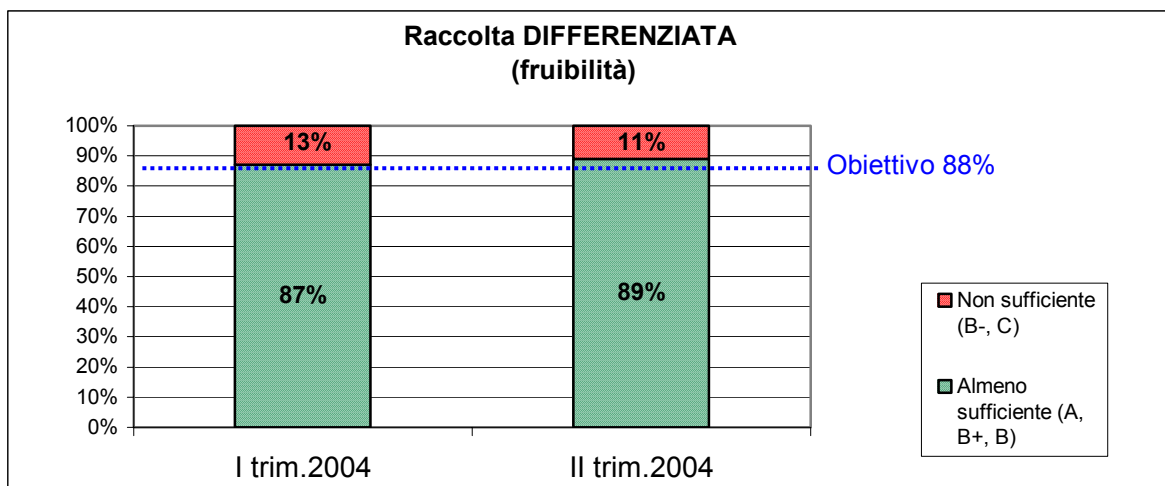
I risultati dell’attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



⁸ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia la sostanziale coincidenza dei dati rispetto al I trimestre 2004 (+2%), mentre si registra il superamento (+1%) dell'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari all'88%, consente il raggiungimento dell'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari all'86,5% (50% dell'obiettivo incrementale; 85% per il 2003, 88% per il 2004).



Per ciascuno dei 112 contenitori (su un totale di 1063) giudicati “non sufficienti”, ovvero con livello di valutazione “B-“ o “C“, i rilevatori dell’Agenzia hanno accertato che l’insufficiente fruibilità è dovuta al 58% per la raccolta multimateriale (blu) e per il 42% per i contenitori bianchi per la carta.

4.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 22.000 contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale, frequenza di lavaggio di 1 volta ogni 6 mesi, riparazione entro 10 gg. lavorativi dalla segnalazione e *restyling* almeno 1 volta l'anno.

DEFINIZIONE: Per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata⁹; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

OBIETTIVO 2004: 81% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"¹⁰.

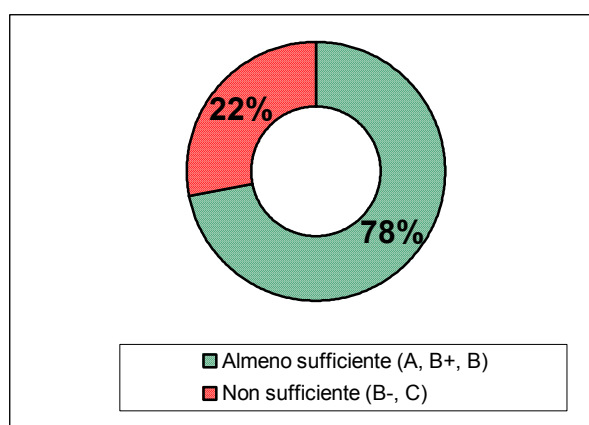
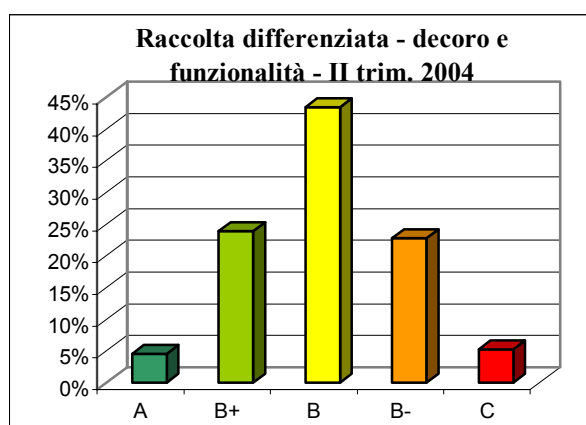
RACCOLTA DIFFERENZIATA

Decoro e funzionalità contenitori

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



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

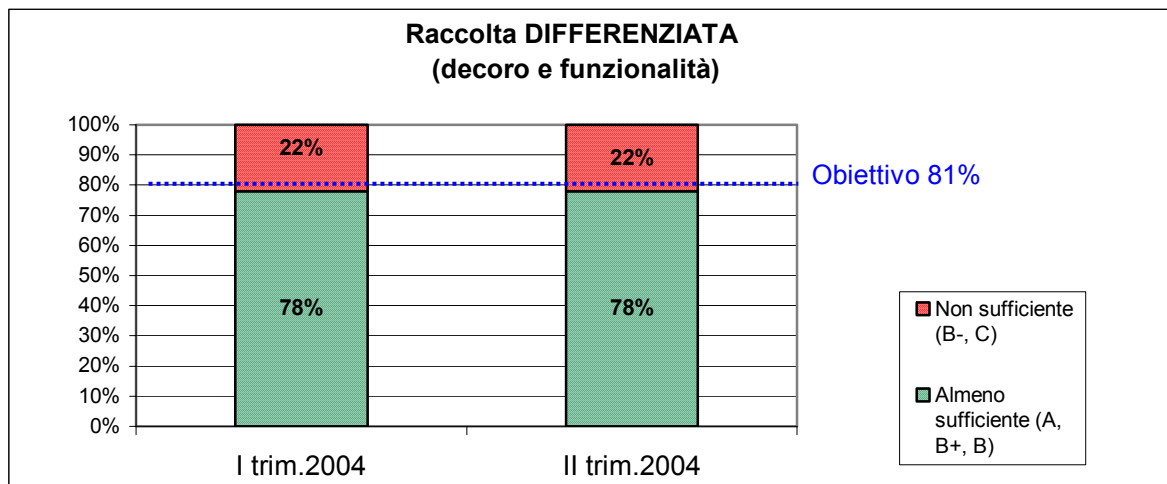


Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia la conferma del dato relativo al I trimestre 2004, mentre si registra un gap negativo del 3% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

⁹ Questo aspetto è stato considerato causa di "non sufficienza" solo quando particolarmente deturpante.

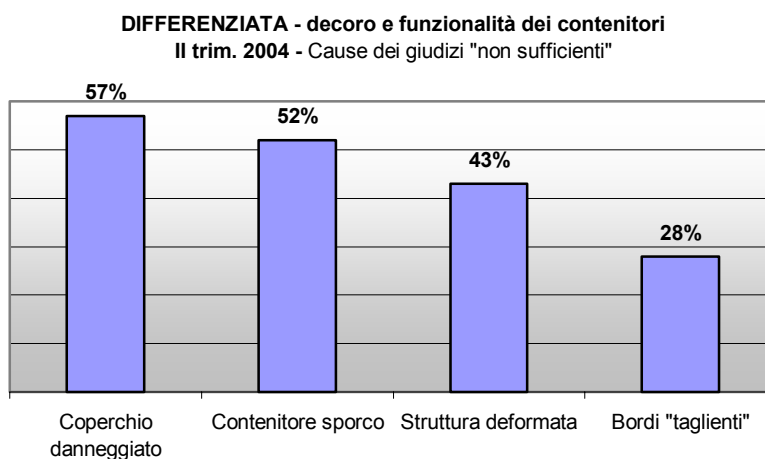
¹⁰ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari al 78% consente il sostanziale raggiungimento dell'obiettivo intermedio fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari al 78,5% (50% dell'obiettivo incrementale; 76% per il 2003, 81% per il 2004).



Per ciascuna delle 198 postazioni (per un complessivo di 299 cassonetti) con presenza di almeno un contenitore per la raccolta differenziata giudicato “non sufficiente”, ovvero con livello di valutazione “B-”o “C”, i rilevatori dell’Agenzia hanno anche indicato quali fossero le cause di tale valutazione negativa.

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



4.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2003: circa 11.000 postazioni miste RSU + contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale (quota parte del totale di circa 24.000 postazioni per RSU)

DEFINIZIONE: La pulizia dell'area circostante la postazione di cassonetti "misti" è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

OBIETTIVO 2004: 75% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"¹¹

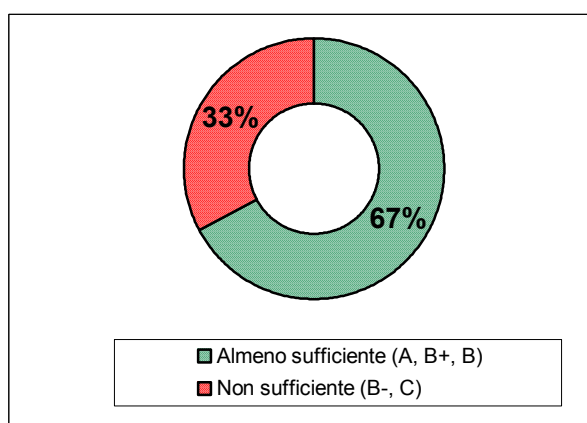
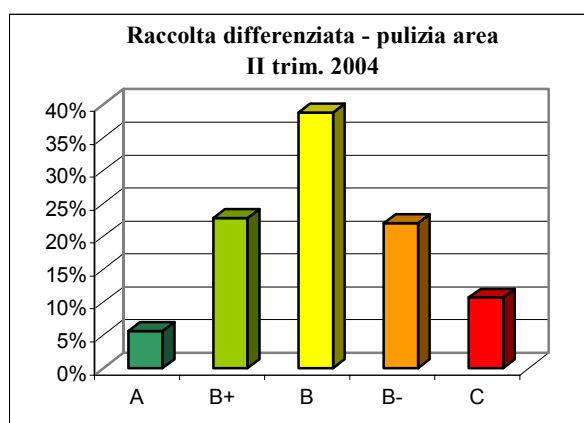
RACCOLTA DIFFERENZIATA

Pulizia area circostante contenitori

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



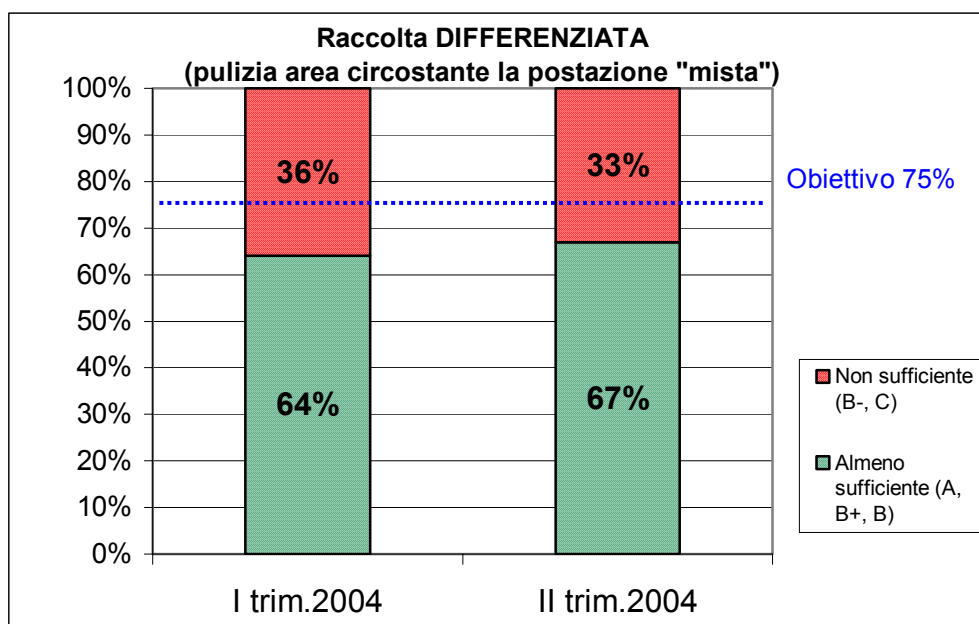
I risultati dell'attività di monitoraggio relativa alle sole postazioni "miste" (quota parte del totale delle 1171 campionate) sono sintetizzati nei grafici seguenti:



¹¹ Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con le precedenti rilevazioni è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento del 3% rispetto al I trimestre 2004, mentre si registra un gap negativo dell'8% rispetto all'obiettivo fissato dal Contratto di servizio per l'anno 2004.

Il risultato complessivo ottenuto nel I semestre 2004, pari al 65,5% presenta un gap negativo del 5,5% rispetto all'obiettivo fissato per i primi sei mesi dell'anno, pari al 71% (50% dell'obiettivo incrementale; 67% per il 2003, 75% per il 2004).

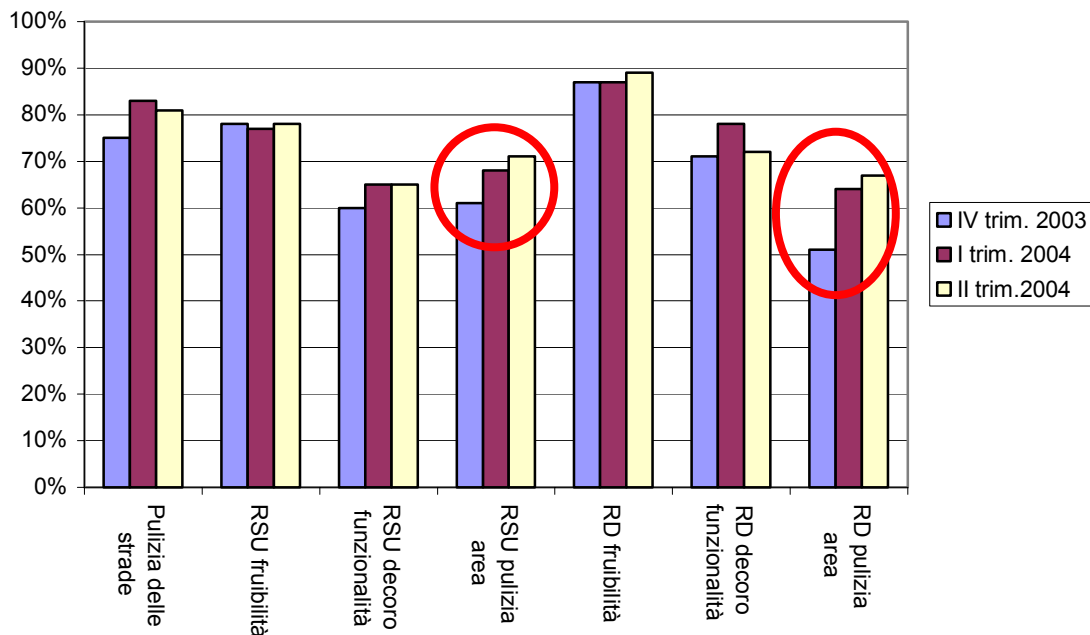


E' interessante sottolineare come il risultato relativo alla pulizia dell'area circostante le postazioni "miste" (ovvero quelle comprendenti cassonetti verdi, bianchi e blu) sia peggiore rispetto a quello ottenuto per il totale delle postazioni esaminate; pertanto le postazioni di soli cassonetti verdi presentano mediamente una situazione di pulizia dell'area circostante migliore rispetto alle postazioni "miste".

4.8 Andamento temporale

I risultati ottenuti nel corso degli ultimi tre trimestri di monitoraggio consentono di poter effettuare, come mostrato nel grafico che segue, alcuni interessanti confronti intertemporali.

Per tutti i servizi esaminati, i dati si mantengono pressoché stabili nell'arco dei tre trimestri in esame; unica eccezione positiva è rappresentata dalla pulizia delle aree circostanti le postazioni di cassonetti, che mostra per entrambe le tipologie un significativo trend di miglioramento.



5. Riepilogo trimestrale per Municipi

Sulla base dei dati rilevati nel corso del II trimestre 2004, è stato inoltre possibile effettuare un'analisi di dettaglio sui parametri oggetto nel monitoraggio per ciascuno dei 19 Municipi del Comune di Roma, i cui risultati sono riportati nella tabella che segue.

Tabella 2 – Monitoraggio Igiene Urbana – Giudizio “almeno sufficiente” (A, B+, B) – II trim.2004

Municipio	IGIENE	RSU			DIFFERENZIATA		
	Pulizia e decoro delle strade (S)	Fruibilità (F)	Decoro e funzionalità (D)	Pulizia area circostante (P)	Fruibilità (F)	Decoro e funzionalità (D)	Pulizia area circostante (P)
I	83%	71%	86%	72%	90%	90%	80%
II	89%	85%	63%	74%	94%	85%	60%
III	83%	90%	75%	70%	87%	70%	67%
IV	76%	75%	75%	70%	84%	63%	69%
V	83%	86%	66%	77%	97%	55%	80%
VI	75%	69%	62%	81%	84%	54%	68%
VII	84%	79%	73%	84%	95%	86%	86%
VIII	85%	85%	74%	70%	86%	86%	52%
IX	78%	85%	70%	82%	92%	78%	70%
X	81%	78%	65%	77%	81%	77%	74%
XI	87%	75%	58%	73%	93%	68%	68%
XII	75%	84%	67%	70%	93%	59%	68%
XIII	91%	76%	60%	70%	90%	76%	64%
XV	72%	78%	44%	70%	90%	69%	60%
XVI	77%	77%	54%	62%	83%	60%	47%
XVII	86%	86%	81%	75%	96%	87%	58%
XVIII	83%	79%	61%	62%	88%	68%	62%
XIX	72%	70%	60%	59%	82%	89%	74%
XX	85%	66%	49%	56%	93%	69%	52%
Media	81%	78%	65%	71%	89%	72%	67%
CdS 2004	88%	82%	72%	75%	88%	81%	75%

 risultato almeno pari al CdS 2004

 risultato inferiore al CdS 2004

Media: Valore medio del trimestre su Roma

CdS 2004: Obiettivo 2004 Contratto di servizio

I dati della tabella 2 sono rappresentati graficamente nelle pagine che seguono, dove viene evidenziato per ciascun Municipio e per ciascun indicatore, il differenziale (positivo o negativo) tra risultato conseguito e l'obiettivo fissato nel Contratto di servizio 2004.

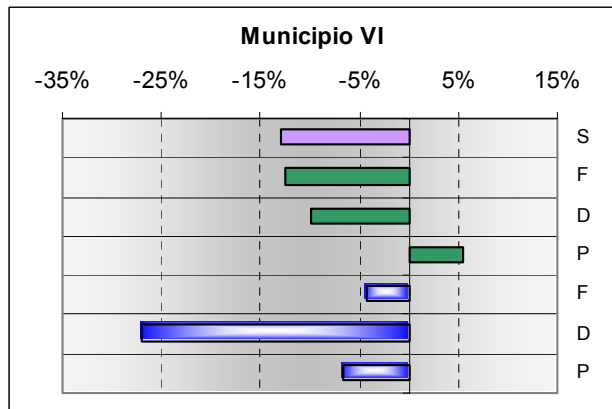
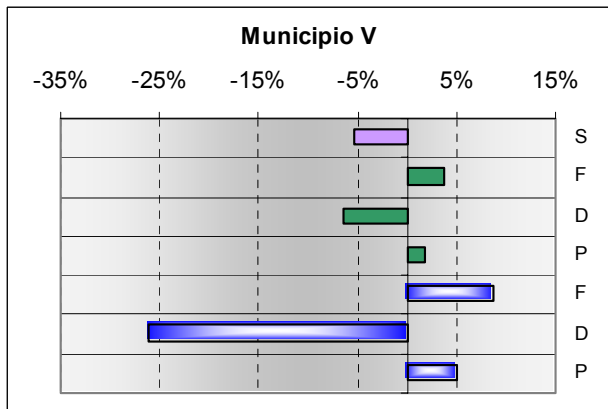
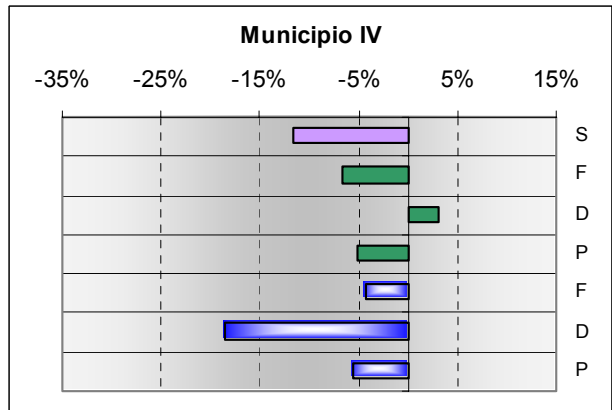
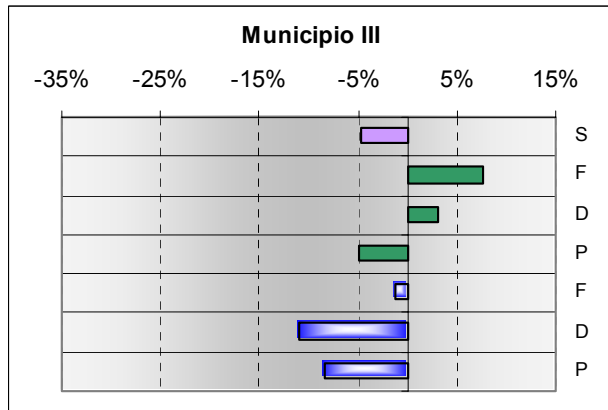
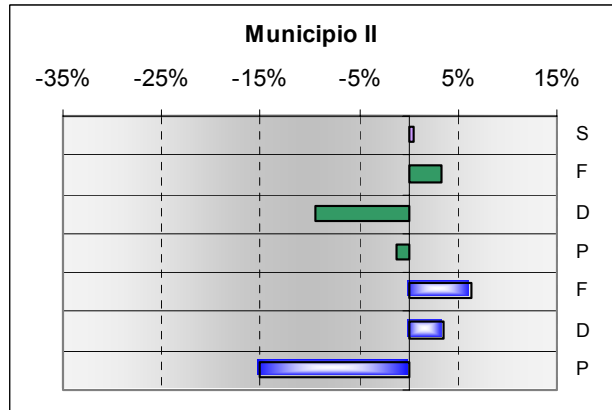
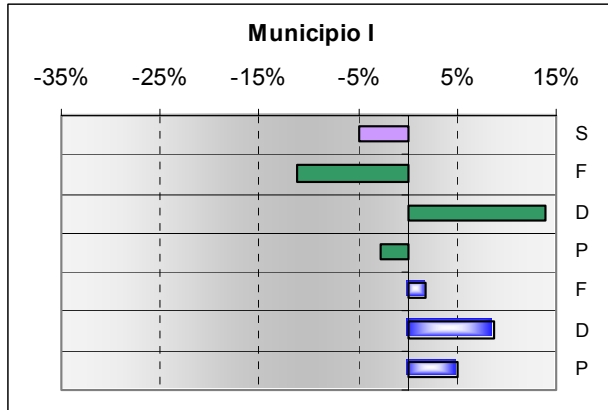
I Municipi che riescono ad uguagliare o superare il maggior numero di volte gli standard sono il I, II, V, VII e XVII (almeno 4 indicatori su 7), e comunque tutti i Municipi (ad eccezione del XVI) raggiungono lo standard per almeno per un indicatore.

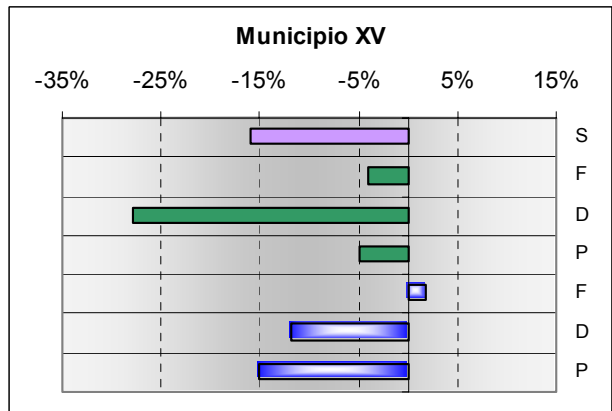
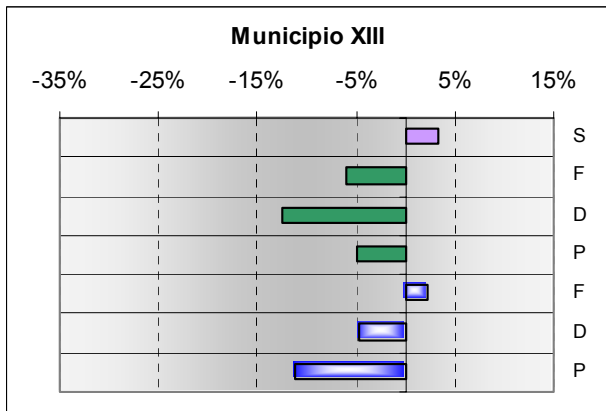
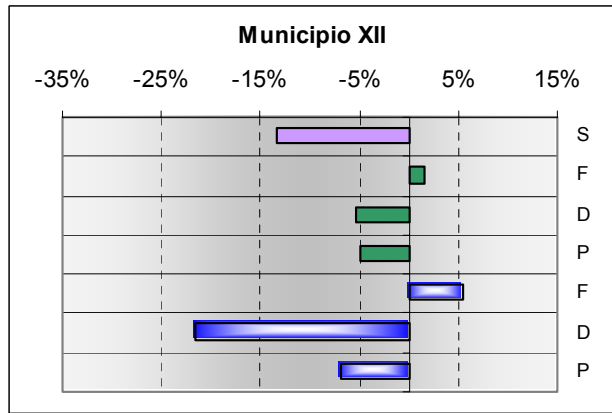
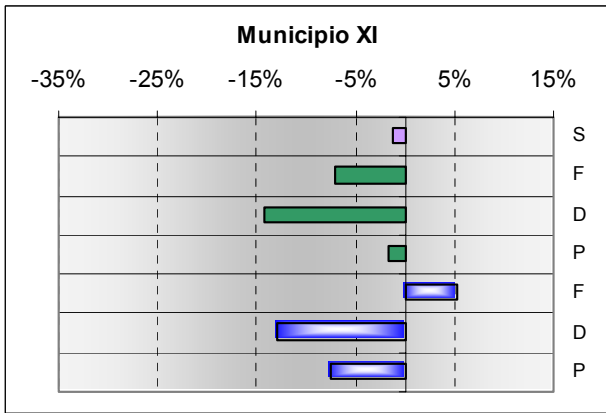
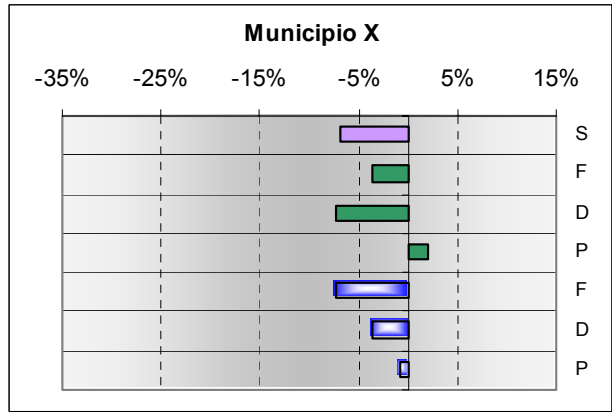
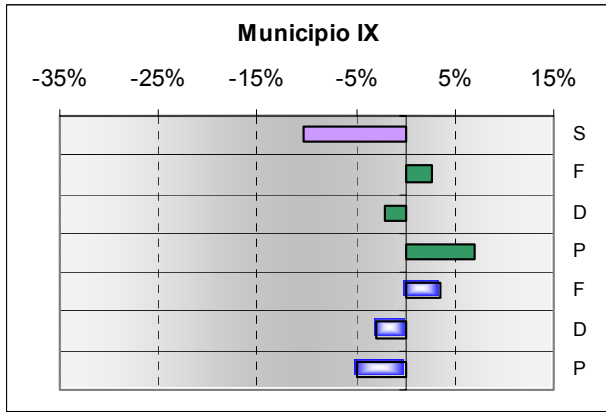
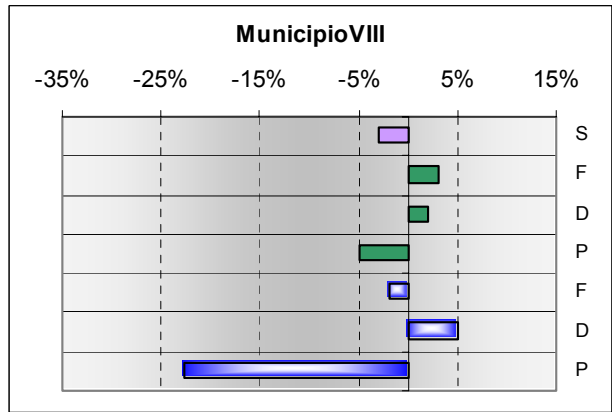
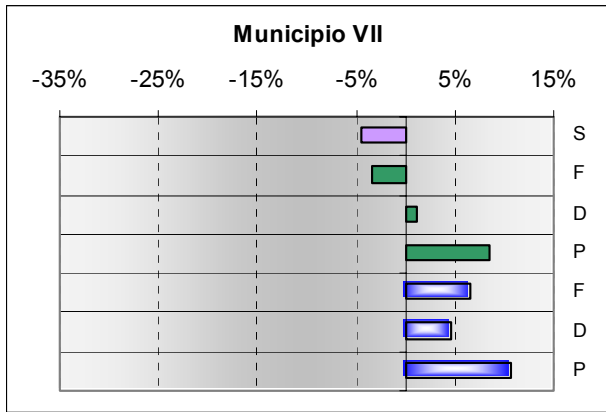
In questo trimestre lo standard è stato raggiunto a livello di Municipio per 42 volte, a fronte delle 36 del trimestre precedente.

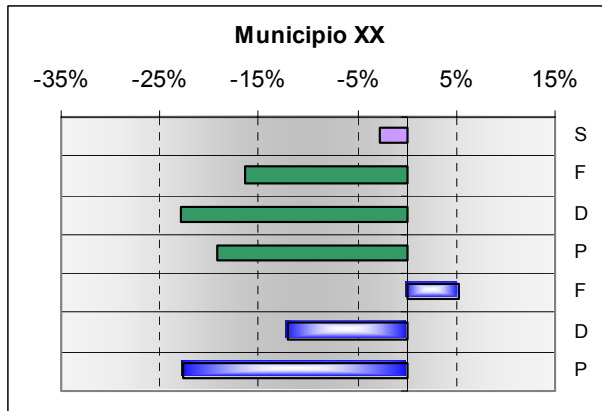
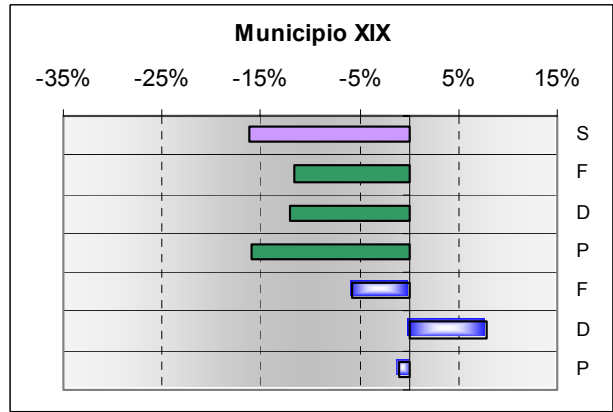
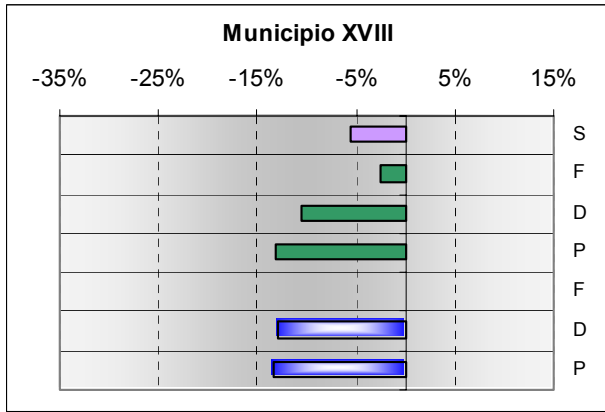
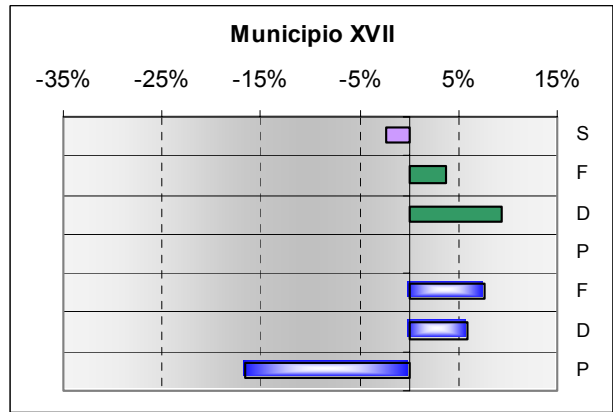
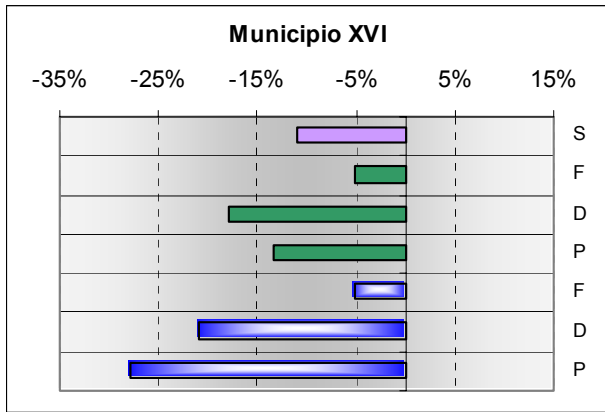
Anche in questo trimestre l'indicatore il cui standard è stato maggiormente conseguito è quello relativo alla fruibilità dei cassonetti per la raccolta differenziata (12 Municipi su 19).

LEGENDA

	Igiene del suolo (S): Pulizia e decoro delle strade		Raccolta RSU (F): Fruibilità postazione (D): Decoro e funzionalità cassonetto (P): Pulizia area circostante la postazione		Raccolta Differenziata (F): Fruibilità cassonetto (D): Decoro e funzionalità cassonetto (P): Pulizia area circostante la postazione
--	---	--	---	--	---







Bernardo Pizzetti

Presidente

Federico Colosi

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



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

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

Agenzia