



## **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

Terzo rapporto al Comune di Roma

Dicembre 2003

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 e secondo rapporto al Comune di Roma, rispettivamente nei mesi di aprile e novembre 2003.

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 Comune – Ama .....	3
3. Carta dei servizi Ama .....	3
4. Metodologia di monitoraggio dell’Agenzia.....	4
5. I risultati del monitoraggio .....	7
5.1. Igiene del suolo – pulizia e decoro dei tratti stradali.....	8
5.2. Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori.....	10
5.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori.....	12
5.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori.....	14
5.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori.....	16
5.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori.....	18
5.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori.....	20

## **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.

## **2. Contratto di servizio Comune – Ama**

Con Deliberazione della Giunta Comunale n.554 del 24 settembre 2002 è stato approvato l'aggiornamento ed integrazione per l'anno 2002 del Contratto di servizio tra Comune di Roma e Ama (valevole per gli anni 2000/2001/2002 e sottoscritto in data 16 novembre 2000).

A seguito della introduzione in forma sperimentale della Ta.Ri., nel mese di settembre u.s. è stato approvato in Giunta Comunale un nuovo schema di Contratto valevole per il triennio 2003-2005; allo stato attuale la stipula definitiva non è ancora avvenuta, in attesa del previsto esame da parte delle competenti Commissioni Consiliari e dei Municipi, oltre che del parere già reso dall'Agenzia<sup>1</sup>.

Il vigente Contratto, attraverso la definizione fornita all'art.6 del "Livello di servizio", assicura che venga erogata una determinata "quantità" di prestazioni, mentre gli standard di qualità dei servizi e gli obiettivi interni prefissati dall'Ama vengono enunciati e resi pubblici attraverso la Carta dei servizi.

Con lo schema di nuovo Contratto, la correlazione tra gli obblighi che l'Ama ha contrattualmente assunto con il Comune di Roma ed i fattori di qualità associati ai relativi standard di servizio, vengono finalmente coniugati all'interno del Contratto stesso.

## **3. Carta dei servizi Ama**

La seconda edizione della Carta dei servizi di igiene urbana, oltre a riassumere i principali dati di struttura del 2001 dei vari servizi erogati, indica altresì gli obiettivi che l'Ama ha assunto riguardo alle modalità di erogazione dei servizi ed ai relativi indicatori di qualità degli stessi.

---

<sup>1</sup> *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.*

L'Ama ha attivato una serie di procedure interne per la verifica della qualità del servizio, contestuale all'erogazione dello stesso, che prevede il controllo sistematico del rispetto dei livelli di qualità prefissati attraverso un apposito piano di verifiche.

In caso di mancato rispetto dei più importanti standard di qualità oltre una determinata percentuale di tolleranza, l'Ama si è impegnata ad erogare servizi straordinari a titolo di indennizzo agli utenti di una determinata zona o Municipio.

La nuova stesura contrattuale prevede la riformulazione dei livelli di qualità del servizio garantiti all'utenza nella Carta dei servizi in relazione agli obblighi assunti contrattualmente.

#### **4. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia**

Nel periodo 4 ottobre – 6 novembre 2003, 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 31.000 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 +/- 4%, la significatività statistica della rilevazione viene garantita da un campione di 585 postazioni, suddivise proporzionalmente in 488 CSL e 97 VC.

Stabilita quindi la dimensione del campione da rilevare, si è proceduto ad estrarre casualmente dalla base dati Ama le 585 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 9.00 e le ore 20.00 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.

## 5. I risultati del monitoraggio

Nella tabella 1 sono riepilogati i principali risultati dell'attività di monitoraggio effettuata dall'Agenzia nel corso del mese di ottobre 2003.

Tabella 1 – Dati riepilogativi del monitoraggio del servizio di igiene urbana, ottobre 2003

Valutazione	Almeno sufficiente			Non sufficiente		Campione	Popolazione
	A	B+	B	B-	C		
	buono	più che sufficiente	sufficiente	meno che sufficiente	insufficiente		
<b>Igiene del suolo:</b>							
Pulizia e decoro dei tratti stradali	44	302	156	71	12	585	34.000
	7,5%	51,6%	26,7%	12,1%	2,1%		
	86%			14%			
<b>Raccolta RSU:</b>							
Fruibilità delle postazioni	117	249	90	62	67	585	24.000
	20,0%	42,6%	15,4%	10,6%	11,5%		
	78%			22%			
Decoro e funzionalità dei contenitori	106	266	282	232	99	985	44.000
	10,8%	27,0%	28,6%	23,6%	10,1%		
	66%			34%			
Pulizia area circostante postazioni (RSU e RSU+DIFF)	29	206	159	116	75	585	24.000
	5,0%	35,2%	27,2%	19,8%	12,8%		
	67%			33%			
<b>Raccolta differenziata:</b>							
Fruibilità dei contenitori	97	245	77	41	31	491	27.000
	19,8%	49,9%	15,7%	8,4%	6,3%		
	85%			15%			
Decoro e funzionalità dei contenitori	12	185	175	91	28	491	27.000
	2,4%	37,7%	35,6%	18,5%	5,7%		
	76%			24%			
Pulizia area circostante postazioni (solo RSU+DIFF)	11	76	57	53	49	246	14.000
	4,5%	30,9%	23,2%	21,5%	19,9%		
	59%			41%			

Nei paragrafi seguenti si riportano, per ciascuno dei parametri esaminati, i dati strutturali 2001 del servizio in esame, la definizione dello stesso, l'obiettivo 2003 indicato dall'Ama nella sua Carta dei Servizi, la descrizione dei livelli di qualità ed i risultati del monitoraggio.

### 5.1. Igiene del suolo – pulizia e decoro dei tratti stradali

DATI STRUTTURALI 2001: Superfici in manutenzione da spazzare: 23,6 km<sup>2</sup> (pari a 3.368 km lineari).

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 2003 CARTA DEI SERVIZI: 85% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”<sup>2</sup>.

## IGIENE DEL SUOLO

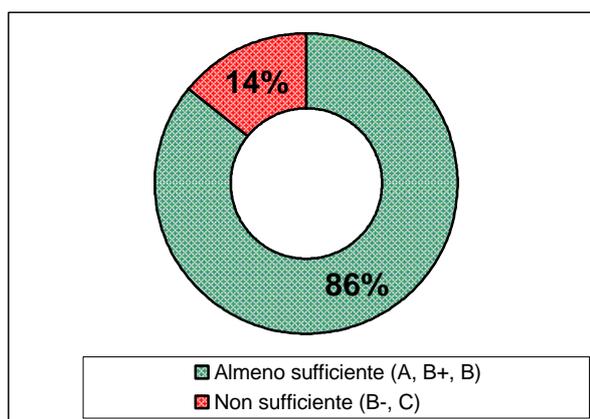
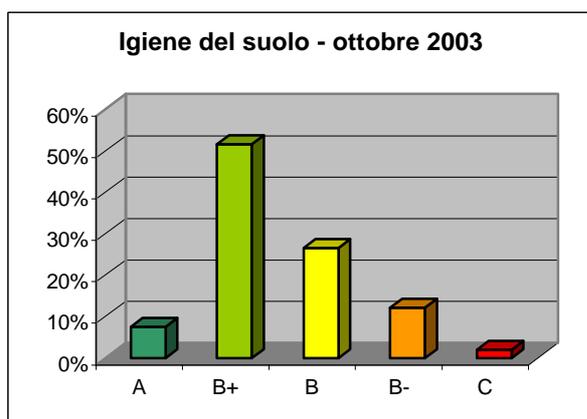
### Pulizia e decoro delle strade

- **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



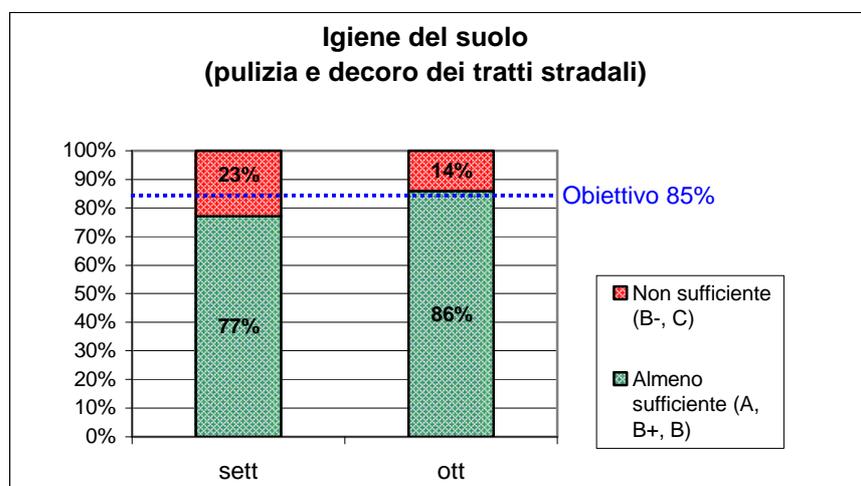


I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



<sup>2</sup> Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

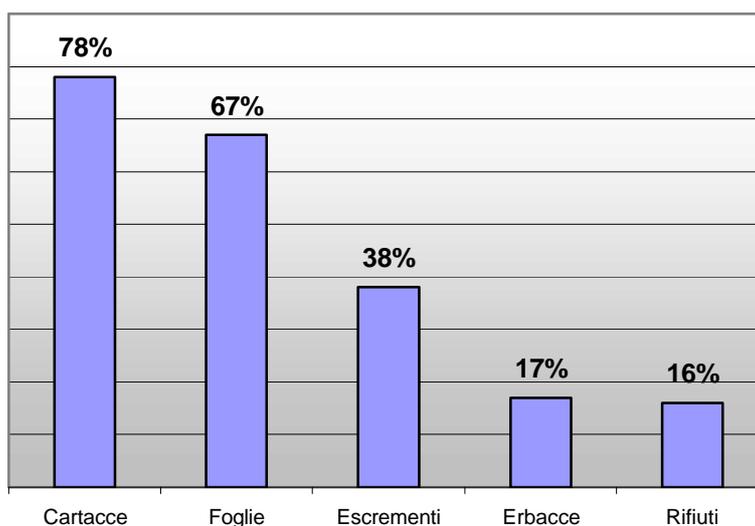
Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento del 9%.



Per ciascuno degli 83 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). Anche in questo mese “cartacce” e “foglie” rappresentano le principali cause dei giudizi “non sufficienti”.

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



Le valutazioni “non sufficienti” dovute come unica causa alla rilevante quantità di foglie sono pari al 13% del totale delle 83 rilevazioni aventi giudizio “B-“ o “C“.

## 5.2 Raccolta RSU – fruibilità delle postazioni di contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 24.000 postazioni.

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 2003 CARTA DEI SERVIZI: 93% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"<sup>3</sup>.

### 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

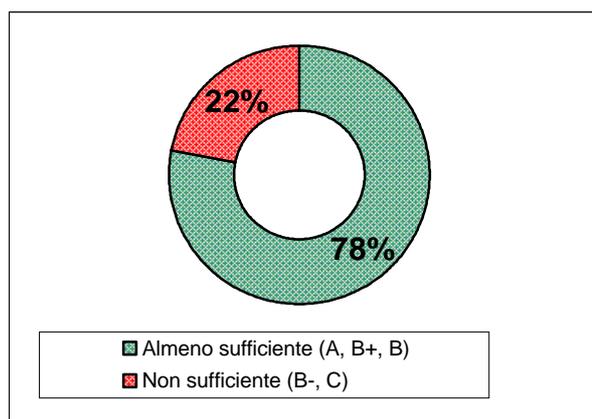
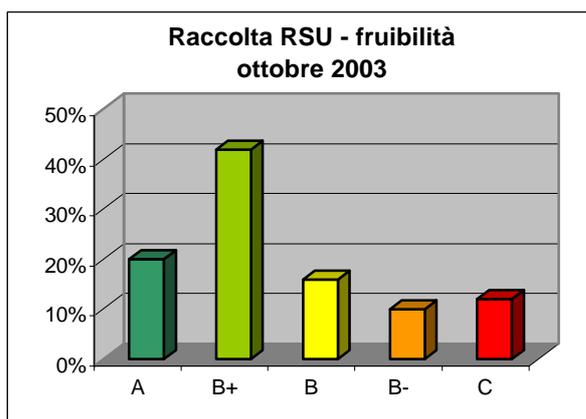


>20%

5 - 20%

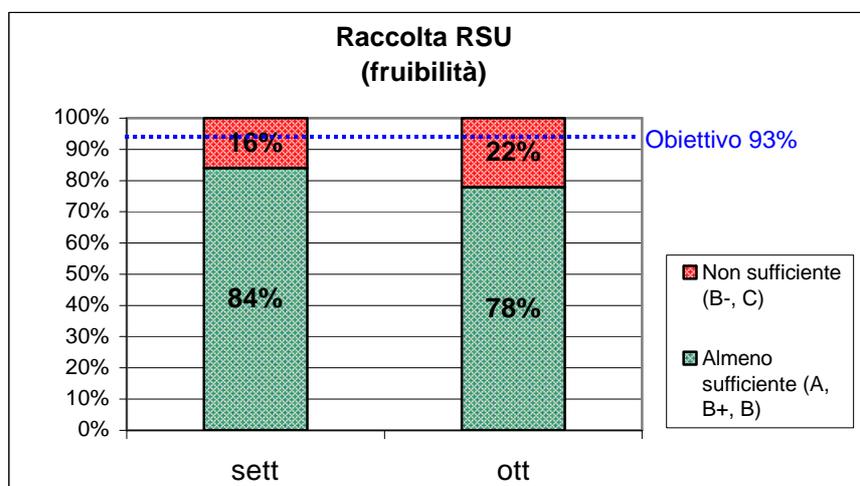
< 5%

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



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

Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un peggioramento del 6%.



### 5.3. Raccolta RSU – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 44.000 cassonetti e 11.000 trespoli reggisacco<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>; 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 2003 CARTA DEI SERVIZI: 89% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"<sup>6</sup>.

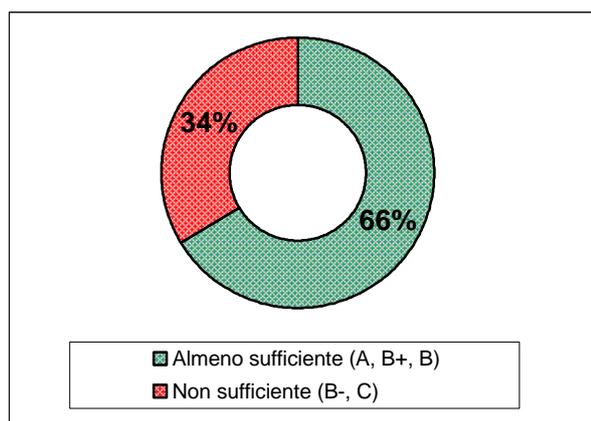
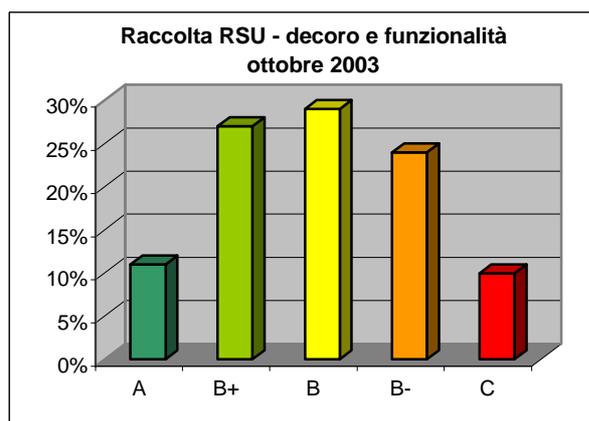
## RACCOLTA RSU

### 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:

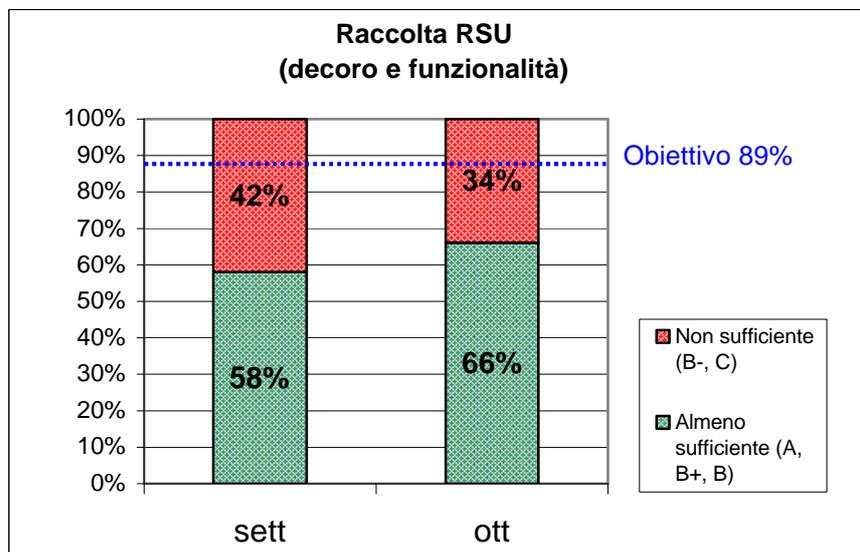


<sup>4</sup> I trespoli reggisacco non sono stati oggetto del monitoraggio.

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

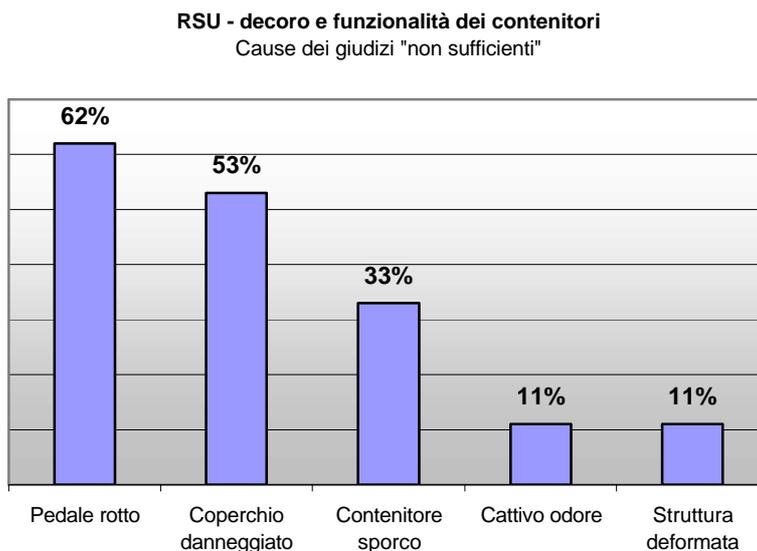
<sup>6</sup> Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento dell'8%.



Per ciascuna delle 222 postazioni (per un complessivo di 331 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 mese “pedale rotto” e “coperchio danneggiato” rappresentano le principali cause dei giudizi “non sufficienti”.



#### 5.4. Raccolta RSU – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 44.000 cassonetti e 11.000 trespoli reggisacco<sup>7</sup>.

DEFINIZIONE: La pulizia dell'area circostante il cassonetto/trespolo è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

OBIETTIVO 2003 CARTA DEI SERVIZI: 92% di rilevazioni con giudizio almeno “sufficiente”<sup>8</sup>.

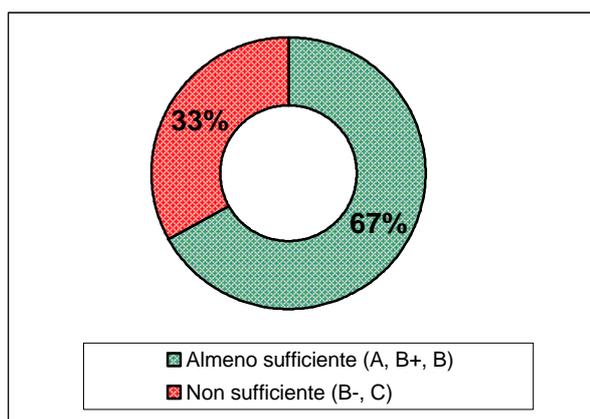
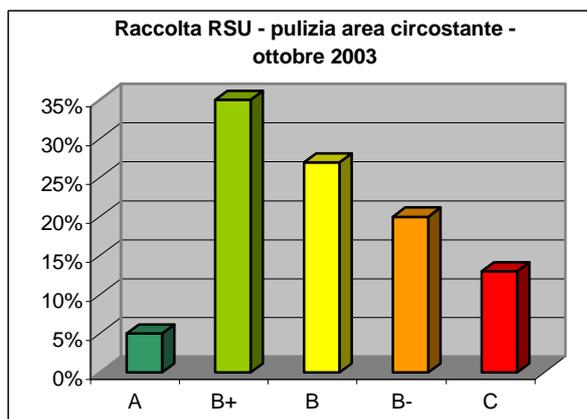
### RACCOLTA RSU

#### 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



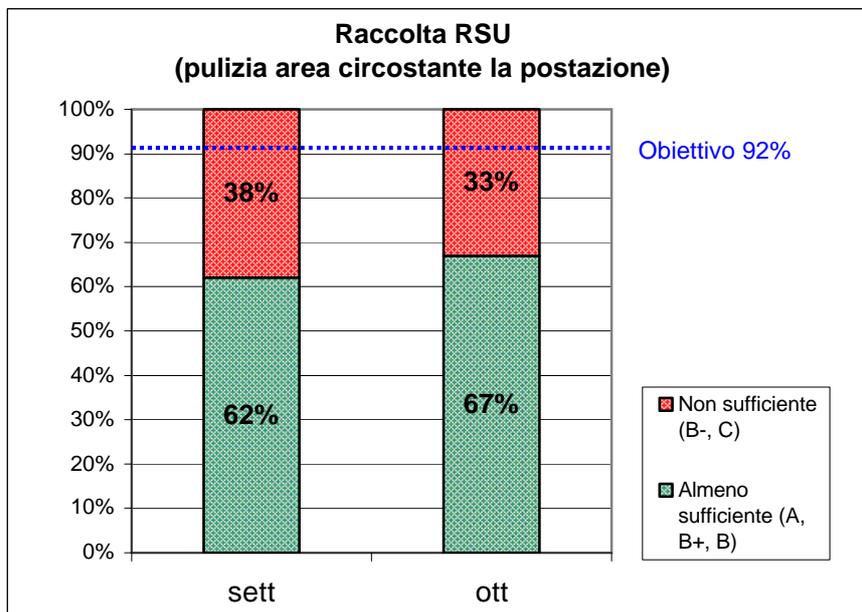
I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



<sup>7</sup> I trespoli reggisacco non sono stati oggetto del monitoraggio.

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

Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento pari al 5%.



Per ciascuna delle 191 postazioni (su un totale di 585) 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. Nell’82% dei casi ciò era dovuto a presenza di sacchetti a terra o rifiuti sparsi, mentre nel 40% dei casi la non sufficienza era dovuta a presenza di rifiuti ingombranti (era possibile attribuire anche entrambe le cause).

## 5.5. Raccolta differenziata – fruibilità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 27.000 contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale.

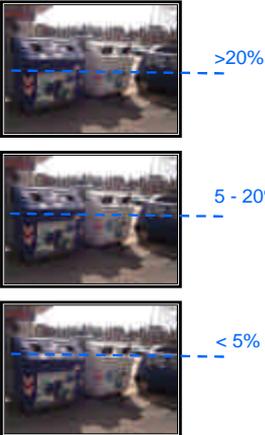
DEFINIZIONE: Per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti bianchi o blu in una data postazione composta da uno o più cassonetti. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

OBIETTIVO 2003 CARTA DEI SERVIZI: 93% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"<sup>9</sup>.

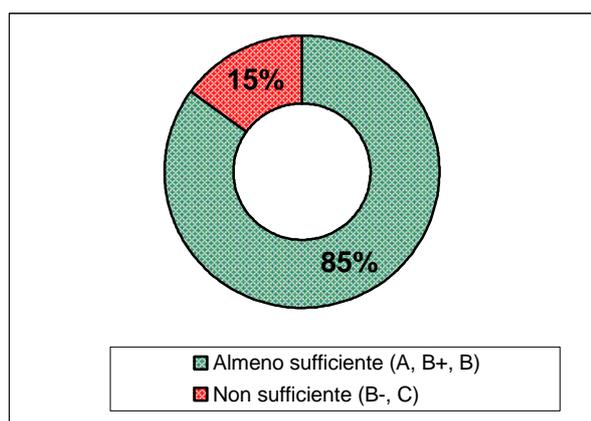
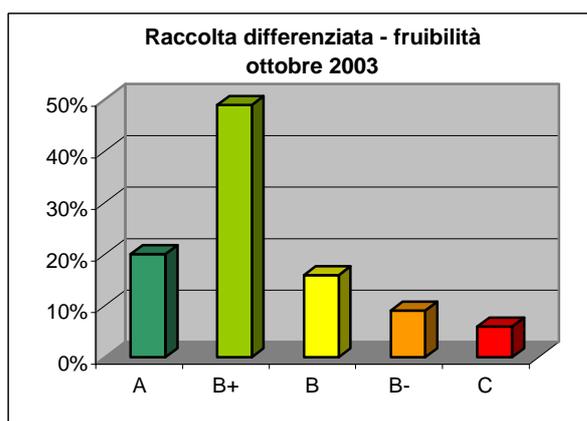
### RACCOLTA DIFFERENZIATA

#### 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

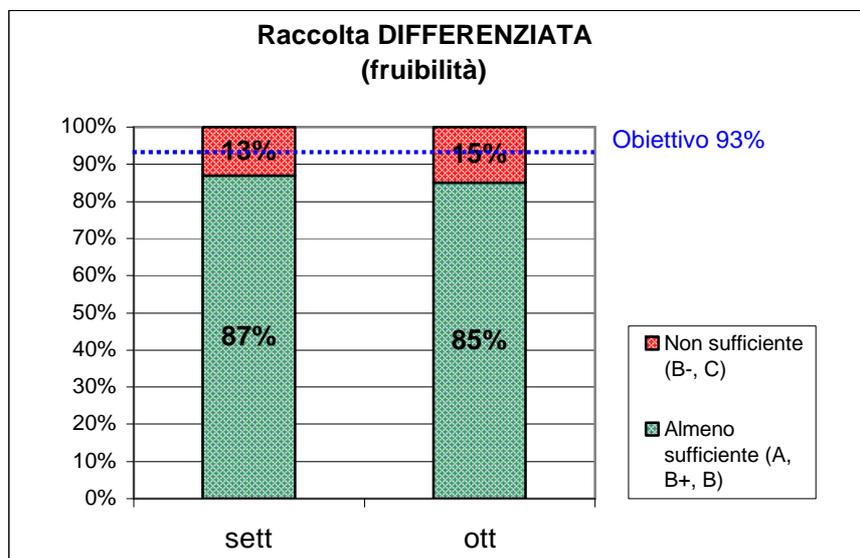


I risultati dell'attività di monitoraggio sono sintetizzati nei grafici seguenti:



<sup>9</sup> Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un leggero peggioramento pari al 2%.



Per ciascuno dei 72 contenitori (su un totale di 491) giudicati “non sufficienti”, ovvero con livello di valutazione “B-“ o “C“, i rilevatori dell’Agenzia hanno accertato che l’insufficiente fruibilità è equamente ripartita (51% – 49%) tra i contenitori bianchi per la carta e quelli blu per il multimateriale.

## 5.6. Raccolta differenziata – decoro e funzionalità dei contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 27.000 contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale.

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<sup>10</sup>; 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 2003 CARTA DEI SERVIZI: 90% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"<sup>11</sup>.

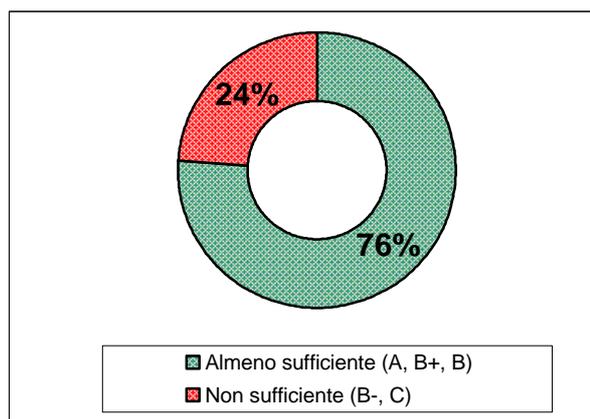
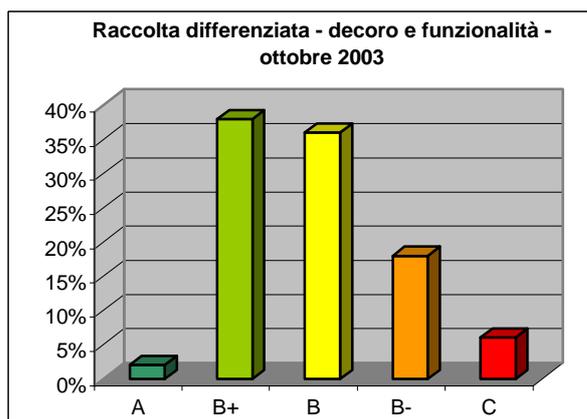
### RACCOLTA DIFFERENZIATA

#### 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:

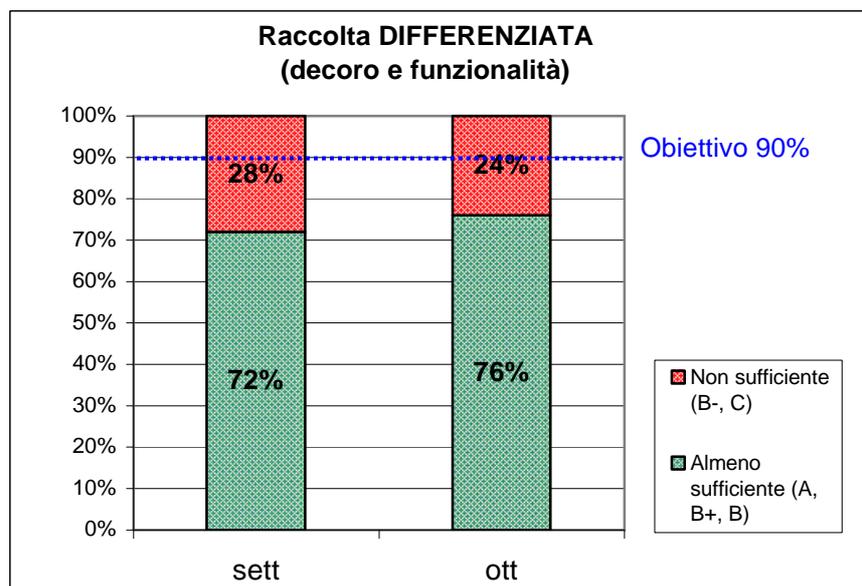


Per ciascuno dei 119 contenitori (su un totale di 491) giudicati "non sufficienti", ovvero con livello di valutazione "B-" o "C", i rilevatori dell'Agenzia hanno accertato che nel 54% dei casi l'insufficiente decoro e funzionalità è attribuibile ai contenitori bianchi per la carta.

<sup>10</sup> Questo aspetto è stato considerato causa di "non sufficienza" solo quando particolarmente deturpante.

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

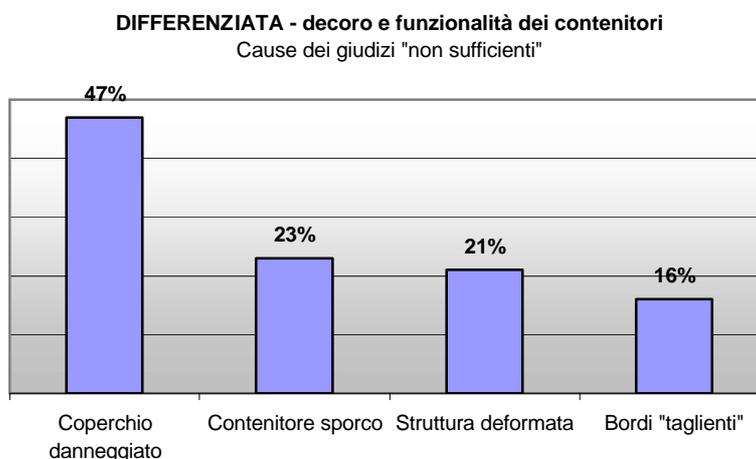
Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento del 4%.



Per ciascuna delle 75 postazioni (per un complessivo di 119 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).

L’elevato valore dello scorso mese relativo ai “bordi taglienti” ha portato ad una più precisa e puntuale descrizione della fattispecie: per “bordi taglienti” si intende ora una deformazione/danneggiamento della feritoia di introduzione dei rifiuti tale da poter comportare un potenziale rischio di lesione in corrispondenza delle mani.



La descrizione più restrittiva ha fatto sì che “bordi taglienti” non fosse più la principale causa dei giudizi “non sufficienti”, appannaggio ora di “coperchio danneggiato”.

## 5.7. Raccolta differenziata – pulizia area circostante contenitori

DATI STRUTTURALI 2001: circa 14.000 postazioni miste RSU + contenitori bianchi e blu per la raccolta differenziata di carta e multimateriale (quota parte del totale di circa 27.000 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 2003 CARTA DEI SERVIZI: 92% di rilevazioni con giudizio almeno "sufficiente"<sup>12</sup>

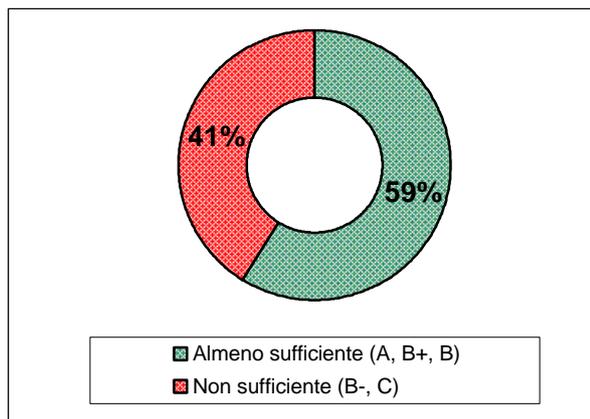
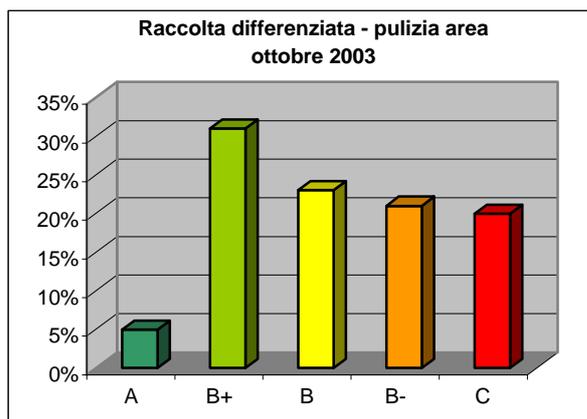
### RACCOLTA DIFFERENZIATA

#### 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

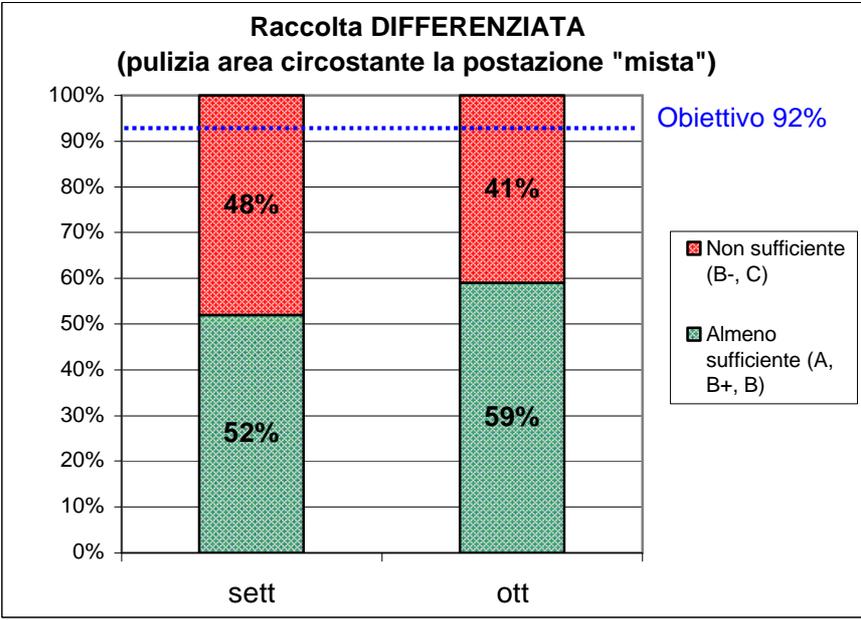


I risultati dell'attività di monitoraggio relativa alle sole postazioni "miste" (quota parte del totale delle 585 campionate) sono sintetizzati nei grafici seguenti:



<sup>12</sup> Il valore obiettivo è riferito ad una scala di valutazione a tre livelli (A, B, C).

Il confronto con la precedente rilevazione di settembre 2003 è rappresentato nel grafico seguente; si evidenzia un miglioramento del 7%.



**Bernardo Pizzetti**

*Presidente*

**Federico Colosi**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*

**Mario Gelpi**

*Direttore*



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*

Agenzia