

Monitoraggio diffuso del servizio di raccolta dei rifiuti con metodo porta a porta a Roma

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

In seguito all'incontro preliminare avvenuto il 1 ottobre 2019, l'Agenzia condivide il presente documento allo scopo di sintetizzare i punti principali del progetto e di stimolare ulteriori riflessioni e suggerimenti utili a migliorarne l'efficacia e la fattibilità.

Indicatori contrattuali da rilevare

Puntualità del ritiro delle seguenti frazioni nei giorni e nei tempi previsti:

- Organico
- Plastica/metallo
- Carta/cartone
- Residuo secco non riciclabile

Il giudizio di conformità verrà espresso per ogni singola frazione merceologica separatamente e solo nel caso in cui la frazione sia stata esposta per il ritiro da parte dell'utente.

Indicatori ulteriori

Possono essere inseriti dei campi ulteriori, che l'utente può segnalare se l'evento indicato si verifica (ad esempio con un campo di spunta) (esempio). Elenco suscettibile di integrazioni, se ritenuto opportuno:

- i bidoncini svuotati sono stati lasciati in disordine (esempio)
- in seguito allo svuotamento sono stati lasciati rifiuti minuti in terra nell'area di esposizione
- alcuni dei bidoncini esposti dagli utenti sono sporchi/indecorosi (esempio)
- altro (campo note di testo, aperto): _____

Modalità di rilevazione

Gli utenti serviti porta a porta interessati a partecipare al panel di rilevazione si potranno registrare su base volontaria su un'apposita App in corso di predisposizione da parte dell'Agenzia.

REGISTRAZIONE E IMPOSTAZIONE: la registrazione deve avvenire inserendo nome e cognome, indirizzo, municipio, tipo di raccolta (domiciliare o condominiale) e codice utente Ama; quest'ultimo, insieme alla data e all'ora, rappresenterà l'ID delle rilevazioni. Una volta registrato, l'utente inserisce il calendario di raccolta previsto da Ama per la sua zona, indicando per ogni frazione merceologica i giorni della settimana e la fascia oraria previsti per l'esposizione e per il ritiro.

ATTIVAZIONE E RILEVAZIONE: l'utente attiva la App ogni volta che espone una o più frazioni, selezionando tutte le frazioni che vengono esposte contemporaneamente. Qualora siano esposte contemporaneamente

più frazioni per lo stesso orario previsto di ritiro, l'App apre altrettante procedure di rilevazione, inviando una notifica per avviare ciascuna rilevazione al termine della fascia oraria prevista per il ritiro da parte di Ama. Da quel momento in poi l'utente ha 24h di tempo per inviare la rilevazione. Il mancato invio entro il termine stabilito di 24h comporta l'annullamento della rilevazione e la cancellazione dell'intera procedura.

MODELLO TIPO DOMANDA/RISPOSTA: la notifica invia all'utente la seguente domanda, diversificata per frazione merceologica: "La frazione XXX è stata ritirata entro l'orario previsto?". L'utente può scegliere fra tre opzioni preimpostate e un campo note di testo aperto, per segnalare eventi imprevisti:

- a. NO certamente
- b. SI certamente
- c. NON SO, ma al mio ritorno era già stata ritirata
- d. altro (campo note di testo, aperto): _____

Solo se ritiene di voler fornire indicazioni ulteriori, può a sua discrezione spuntare inoltre uno o più campi note (elenco suscettibile di integrazioni):

- i bidoncini svuotati sono stati lasciati in disordine
- in seguito allo svuotamento sono stati lasciati rifiuti minuti in terra nell'area di esposizione
- alcuni dei bidoncini esposti dagli utenti sono sporchi/indecorosi (esempio)
- altro (campo note di testo, aperto): _____

NB: la mancata espressione di un giudizio esplicito (a. oppure b. oppure c. oppure d.) o l'incompletezza della procedura determina la nullità della rilevazione. La rilevazione è considerata completa se viene scelta una sola opzione compresa fra a. e d.; i campi ulteriori sono invece facoltativi.

INVIO DELLA RILEVAZIONE: una volta scelta l'opzione risposta, l'utente preme il tasto INVIA.

DIRITTI/DOVERI DELL'UTENTE RILEVATORE: gli utenti registrati al panel di rilevazione riceveranno trimestralmente i risultati di monitoraggio divisi per frazioni merceologiche e per municipio. Potranno consultare un manuale con le istruzioni di rilevazione e una sezione FAQ da organizzare in prima istanza sulla base delle indicazioni delle Associazioni (e da integrare in seguito in base all'esperienza). Possono aggiornare le impostazioni di ritiro in tempo reale qualora Ama cambi il calendario di raccolta. Si impegnano a fornire informazioni veritiere e ad inviare almeno una rilevazione a settimana.

