



# Informativa agli utenti

per le segnalazioni di igiene urbana,  
pulizia delle strade e raccolta rifiuti

(maggio 2020)

## Premessa generale

Le segnalazioni e i reclami dei cittadini-utenti, singoli o associati, rappresentano uno degli indicatori attraverso cui misurare la **qualità dei servizi pubblici locali**. L'Agenzia non ha competenze sulle singole segnalazioni (ai sensi del **Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami del Comune di Roma**, Delib. C.C. n. 136/2005, *i reclami devono essere inviati alle aziende erogatrici del servizio che ne curano il trattamento e la trasmissione della relativa risposta all'utente*), ma ne tiene conto per valutarne l'andamento generale. Le segnalazioni inviate all'Agenzia possono quindi contribuire, insieme ad altri strumenti, a fornire una visione d'insieme del servizio erogato e delle problematiche più frequenti da risolvere in città.

## Cosa possono fare gli utenti

Reclami e segnalazioni sul servizio di pulizia delle strade e di raccolta differenziata dei rifiuti, richieste di preventivi per i servizi a pagamento, denuncia di discariche abusive, informazioni su come smaltire i rifiuti ingombranti o particolari devono essere inoltrate, secondo la procedura ordinaria, ai seguenti canali Ama:

### **LINEA VERDE 800 867 035**

Anche da telefono cellulare. No festivi.

Lun-gio 8.00-17.00, ven. 8.00-14.00.

Negli orari di chiusura è possibile contattare lo **060606** o accedere al **SUS**.

Info su [amaroma.it/pulizia-citta/4477-linea-verde.html](https://amaroma.it/pulizia-citta/4477-linea-verde.html)

### **COMUNICA CON AMA**

[amaroma.it/comunica-con-ama](https://amaroma.it/comunica-con-ama)

Necessaria registrazione

---

### **APP AMAROMA**

Scaricabile gratuitamente

## Tempi contrattuali di ripristino del servizio di raccolta stradale in seguito a segnalazione

Per quanto riguarda le postazioni cassonetti, gli obiettivi contrattuali di Ama prevedono che i contenitori delle raccolte differenziate:

- **NON FRUIBILI** (troppo pieni, senza spazio residuo) dovranno essere vuotati **entro un giorno dalla segnalazione**;
- **INUTILIZZABILI** – danneggiati in modo grave (bruciati, spaccati, ribaltati) o anche inaccessibili a causa di cumuli di rifiuti – dovranno essere ripristinati al servizio **entro 6 giorni lavorativi dalla segnalazione**.

## Cosa può fare l'Agenzia

Le singole segnalazioni che pervengono all'Agenzia in materia di **igiene urbana, pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti** vengono raggruppate per tipologia in modo da rappresentare casistiche circostanziate che – ove ricorrenti, concentrate sul territorio o particolarmente problematiche – sono inoltrate all'Ufficio Rifiuti del **Dipartimento Tutela Ambientale** ed eventualmente per conoscenza all'Ama. L'Agenzia interviene in questo senso anche per tutte le singole segnalazioni che riguardano questioni generali relative all'applicazione del Contratto di servizio tra Roma Capitale e Ama. In ogni caso, ogni singola segnalazione pervenuta viene inserita in forma anonima in una **mappa interattiva** – al momento in fase di test – che consente di individuare in maniera immediata le criticità segnalate dagli utenti e restituire in tempo reale le condizioni del servizio sul territorio.

# Contatti

## ACoS Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale

Via San Nicola da Tolentino 45  
00187 Roma  
tel e fax (+39) 06 88818444

[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

[facebook.com/ACoS.RomaCapitale](https://facebook.com/ACoS.RomaCapitale)

[instagram.com/acos\\_roma](https://instagram.com/acos_roma)

[twitter.com/ACoS\\_Roma](https://twitter.com/ACoS_Roma)

Iscrizione alla newsletter

Leggi anche: [Gestione dei reclami e delle segnalazioni](#)

Le segnalazioni complete di via, civico e nome del quartiere possono essere inviate all'Agenzia attraverso i seguenti canali:

Via mail

[info@agenzia.roma.it](mailto:info@agenzia.roma.it)

[agenzia@pec.agenzia.roma.it](mailto:agenzia@pec.agenzia.roma.it)

Via Messenger

[m.me/ACoS.RomaCapitale](https://m.me/ACoS.RomaCapitale)