



LABORATORIO ROMA

la gestione dell'emergenza

IGIENE URBANA

(14 luglio 2020)

LABORATORIO ROMA

La gestione dell'emergenza

4. Igiene urbana

14 luglio 2020

Questa pubblicazione è parte di "Laboratorio Roma", una serie di approfondimenti tematici dove vengono rielaborati e messi a sistema i risultati dei monitoraggi e delle indagini sui servizi erogati a Roma durante questo particolare periodo, che l'Agenzia ha svolto a partire dalle prime fasi dell'insorgere della pandemia. L'obiettivo è trarre spunti da utilizzare per reagire prontamente e più selettivamente in caso di eventuali ulteriori emergenze, ma anche per ottimizzare i servizi in condizioni di normalità e valutare alcuni sviluppi permanenti dell'approccio all'utilizzo degli stessi.

La serie comprende: 0. Introduzione; 1. Comunicazione istituzionale e digitalizzazione dei servizi di Roma Capitale; 2. Servizi di prossimità e Farmacie Comunali; 3. Verde pubblico; 4. Igiene urbana; 5. Cultura; 6. TPL e mobilità.

*Tutti i contributi sono disponibili in ordine di pubblicazione a questo link:
https://www.agenzia.roma.it/it-ricerca/news?id_tag=49&laboratorio_roma*

Indice

1. Il servizio di igiene urbana a Roma durante l'emergenza.....	3
2. Settimana test di monitoraggio della qualità erogata in emergenza (16-20 marzo)	4
3. Sperimentazione degli osservatori di quartiere in emergenza: sintesi dei risultati	9
4. Orientamenti per il futuro	12

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



www.agenzia.roma.it

Via San Nicola da Tolentino, 45
00187 Roma
Tel / fax 06.88818444

info@agenzia.roma.it
agenzia@pec.agenzia.roma.it

IGIENE URBANA

Dal punto di vista dell'igiene urbana, il periodo dell'emergenza sanitaria a Roma ha visto una riduzione della produzione dei rifiuti, soprattutto da parte del settore non domestico soggetto alle chiusure. Il minor carico di alcuni servizi, nel contesto di basso traffico, ha indotto una riorganizzazione, ma ha anche consentito una maggiore regolarità nell'erogazione, che insieme giustificano il miglioramento dei risultati rilevati attraverso le attività sperimentali di monitoraggio svolte dall'Agenzia nei due mesi di chiusure, miglioramento confermato dalle indagini di qualità percepita che in più fasi hanno sondato l'opinione dei romani in questo particolare periodo.

L'andamento positivo delle rilevazioni della qualità erogata nel periodo emergenziale si è innestato su un miglioramento preesistente che già nel I trimestre 2020 (fino al 10 marzo) aveva visto crescere tutti gli indicatori contrattuali oggetto del monitoraggio permanente, raggiungendo il più alto Indice di Qualità Totale (IQT) dall'inizio dei controlli dell'Agenzia (avviati alla fine del 2017).

Nel periodo delle chiusure la raccolta dei rifiuti è stata riorganizzata, sospendendo i servizi di contatto con il pubblico (Centri di Raccolta e Domeniche ecologiche), ma mantenendo la raccolta gratuita al piano stradale degli ingombranti su prenotazione. Il calendario porta a porta è stato rimodulato, riducendo a un ritiro a settimana le raccolte secche e lasciando invariato l'organico. Fra le misure straordinarie, si contano gli interventi di sanificazione delle strade principali, dei contenitori di raccolta stradale e di quelli posizionati presso le strutture sensibili, nonché l'organizzazione esternalizzata delle raccolte presso le utenze positive al covid-19.

Fra le principali problematiche riscontrate nel periodo, emerge quella dell'abbandono dei rifiuti, soprattutto ingombranti, sui marciapiedi e vicino ai cassonetti, cui si aggiungono frequenti casi di incendio dei cassonetti. In entrambi i casi, sono previste sanzioni elevate, ma è indispensabile attivare gli strumenti per individuare i responsabili, altrimenti la sanzione resta ovviamente inefficace.

La lettura di questo periodo stimola considerazioni che vanno oltre l'ovvia constatazione che il rallentamento delle attività della città favorisce l'efficacia del servizio. L'analisi sostiene l'ipotesi di un organico sottodimensionato per le esigenze ordinarie, problema cui proprio in questi giorni l'Amministrazione sta dando risposta autorizzando un piano di assunzioni proposto e più volte sollecitato da Ama, dopo diversi anni di blocco del turnover. Viene inoltre implicitamente evidenziata la criticità legata alla raccolta dei rifiuti presso le utenze non domestiche, esternalizzata, che a pieno regime non funziona a dovere e finisce per gravare sul circuito della raccolta stradale domestica, moltiplicando i problemi della città; in aprile, una mozione dell'Assemblea Capitolina ha suggerito di modificare i termini del nuovo bando per rendere efficace e autonomo il servizio, approfittando della scadenza dell'attuale affidamento. Infine, emerge in questo periodo una buona disposizione di gran parte della popolazione ad impegnarsi per agevolare il servizio e migliorare la pulizia e il decoro di Roma; a questa disponibilità va data risposta non solo riorganizzando i servizi, ma anche reprimendo i peggiori comportamenti illeciti e vandalici di una minoranza incivile.



Igiene urbana

1. Il servizio di igiene urbana a Roma durante l'emergenza

A causa dell'emergenza sanitaria e delle restrizioni connesse, Ama ha modificato l'organizzazione dei servizi di igiene urbana, da adeguare all'adozione delle misure di sicurezza, alla minore produzione di rifiuti e alla ridotta frequentazione della città, come comunicato con informative veicolate attraverso il sito www.amaroma.it.

Produzione e raccolta dei rifiuti. In aprile 2020 la produzione di rifiuti è diminuita del 18% rispetto ad aprile 2019, con una riduzione più marcata per l'indifferenziato che ha fatto toccare un picco del 47,5% alla raccolta differenziata. Questo risultato va correlato sia con l'interruzione del pendolarismo, sia con la sospensione della gran parte delle attività commerciali. La raccolta stradale è stata rimodulata, con una proporzionale riduzione dei servizi, la cui programmazione rispetto alla settimana-tipo è stata ridotta di circa il 20%. I servizi erogati, tuttavia, paragonati ad esempio a quelli del mese di novembre 2019 (ultimo mese dello scorso anno senza particolari festività) sono lievemente aumentati per la raccolta stradale (+1%), invariati per la raccolta porta a porta dell'organico e in diminuzione per le raccolte secche porta a porta (-6% carta, plastica e metallo; -11% indifferenziato), riprogrammate per l'emergenza.

Ciclo dei rifiuti. Per limitare il ricorso allo smaltimento delle frazioni riciclabili, che avrebbe potuto essere indotto dalla temporanea chiusura di molti impianti che utilizzano materie prime seconde derivanti dalle raccolte differenziate, in aprile la Regione Lazio ha disposto un provvedimento per consentire provvisoriamente lo stoccaggio di frazioni riciclabili oltre i limiti autorizzati, in modo da evitare il blocco delle differenziate e massimizzare poi il recupero di materia in fase di riapertura.

Servizi di pulizia. La programmazione dei servizi di pulizia e spazzamento è stata ridotta complessivamente del 25%, con particolare riferimento ai servizi presso i mercati, la cui attività era in gran parte sospesa, e ai servizi di presidio; al contrario, sempre rispetto al novembre 2019, le attività di spazzamento meccanizzato e soprattutto manuale sono aumentate (rispettivamente +2% e +12%). Il centro storico è stato oggetto di un'attività potenziata di presidio e monitoraggio, orientata ad adeguare il servizio alle mutevoli condizioni, con maggiorate frequenze di intervento e svuotamento dei cestini.

Sanificazioni e utenze covid-19. Oltre ai servizi istituzionali, in questo periodo Ama ha contribuito alla sanificazione delle strade della Capitale e dei contenitori di raccolta rifiuti nelle strutture sensibili come ospedali, caserme, stazioni della metropolitana e luoghi istituzionali. Il piano di pulizia delle strade, avviato il 20 marzo con 8 mezzi dedicati allo spargimento di una soluzione detergente a base di enzimi (indicata dall'ISPRA), ha dato priorità alle consolari e alle grandi arterie, alle piazze storiche e alle zone commerciali, alle stazioni della metropolitana e intorno a strutture sanitarie, farmacie e supermercati.

Anche impianti, sedi, mezzi e attrezzature Ama sono stati oggetto di interventi straordinari di igienizzazione; per i soli due mesi di massima chiusura (dal 10 marzo al 4 maggio), i canali istituzionali hanno dichiarato 330mila operazioni di sanificazione dei cassonetti con enzimi anti odore, attuate dopo lo svuotamento (oltre 6mila cassonetti trattati al giorno), per una media di 5 interventi per cassonetto (una frequenza maggiore rispetto all'impegno annuo previsto nel contratto).

Servizi individuali erogati agli utenti. Dal 10 marzo sono stati sospesi i servizi delle raccolte straordinarie domenicali degli ingombranti ([Il tuo quartiere non è una discarica](#), riattivato domenica 14 giugno) e [Riciclacasa](#) di raccolta ingombranti al piano abitazione (ma sono proseguiti al piano stradale) per utenze domestiche e commerciali; con il solo servizio Riciclacasa al piano stradale, nel periodo di chiusura sono stati ritirati ingombranti per 210 tonnellate, il 5% in più rispetto allo stesso periodo del 2019.



I Centri di Raccolta sono stati chiusi dal 23 marzo e progressivamente riaperti a partire dal 4 maggio, raccogliendo nei primi 10 giorni di riapertura 2.400 tonnellate di materiali.

Dal 18 marzo è stato inoltre rimodulato il servizio di raccolta porta a porta delle raccolte secche (carta, plastica/metallo e indifferenziato) presso le utenze domestiche, riorganizzato su un solo ritiro a settimana, mentre il calendario dell'organico è rimasto invariato.

Abbandono di ingombranti e discariche abusive. Complici la chiusura dei Centri di Raccolta e il dilagare del commercio online, il periodo di emergenza è stato funestato da un'impennata degli ingombranti abbandonati lungo le strade e di fianco ai cassonetti, che solo a marzo hanno raggiunto le 230mila tonnellate, a fronte delle 210mila ritirate correttamente a domicilio con il servizio Riciclacasa al piano stradale nell'intero periodo emergenziale.

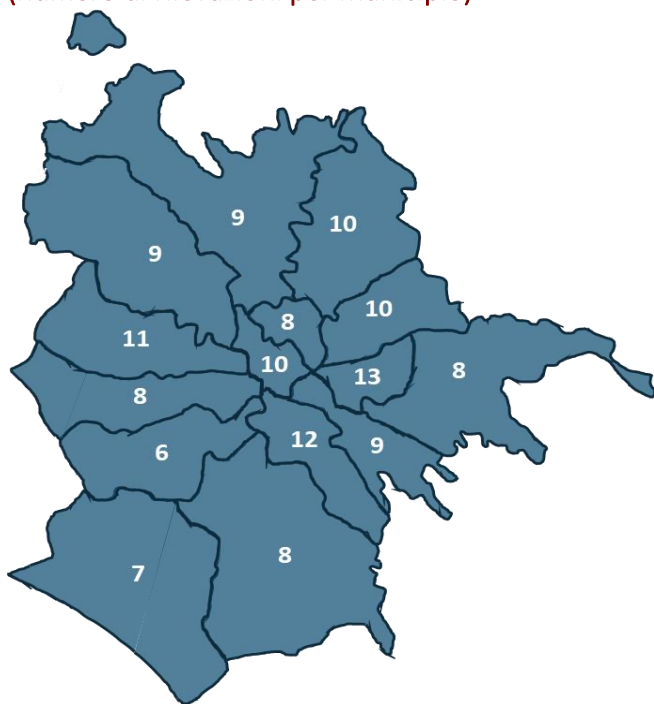
Il primo semestre 2020 ha inoltre segnato un picco di rifiuti rimossi da Ama in 48 discariche abusive su tutto il territorio cittadino, con operazioni extra TaRi in gran parte autorizzate e finanziate dal Dipartimento Tutela Ambientale di Roma Capitale: circa 1.000 tonnellate, +40% rispetto al primo semestre 2019, di cui 150 tonnellate (ingombranti, scarti edili e pneumatici) raccolte in un'unica grande operazione straordinaria presso il viadotto di Acilia.

Cassonetti incendiati. Il primo semestre 2020 conta 154 cassonetti dati alle fiamme (erano 460 nel 2019 e 500 nel 2018), con colpevoli e inutili ricadute ambientali negative, oltre a un danno economico superiore ai 100mila euro che ricade sulla tariffa.

2. Settimana test di monitoraggio della qualità erogata in emergenza (16-20 marzo)

A causa dell'emergenza sanitaria e delle restrizioni connesse, l'Agenzia a partire dall'11 marzo ha sospeso le attività del monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di igiene urbana previsto nel Contratto di servizio fra Roma Capitale e Ama.

Figura 1. Settimana di monitoraggio test sui municipi (numero di rilevazioni per municipio)



Contemporaneamente, però, ha organizzato un monitoraggio test protratto fino al provvedimento ulteriormente restrittivo che ha sospeso tutte le attività ad eccezione di quelle indispensabili.

Nella settimana dal 16 al 20 marzo sono quindi state realizzate 138 rilevazioni articolate su tutti i municipi mediante selezione casuale degli indirizzi, in modo da ottenere il riscontro per quasi tutti gli indicatori contrattuali in una condizione di sottoutilizzo della città dovuta sia ai divieti alla circolazione delle persone, sia soprattutto alla chiusura della maggior parte degli esercizi commerciali (Figura 1).



Dato che con numeri così bassi l'intervallo di confidenza è ampio, a livello municipale i risultati dei singoli indicatori possono essere considerati solo orientativi, soprattutto per i risultati lontani dall'obiettivo (l'errore statistico è infatti più alto per risultati vicini al 50%, mentre diminuisce progressivamente per percentuali di conformità più elevate, fino ad essere nullo per i risultati del 100%).

Fatte queste premesse, in media su Roma i risultati ricalcano quelli dell'intero I trimestre, in sensibile miglioramento rispetto al 2019 e all'intera tendenza registrata a partire dal 2018 (Tavola 1). Nonostante l'andamento positivo, restano ancora lontani dall'obiettivo la pulizia delle strade e delle aree cassonetti, la fruibilità dei cassonetti della carta e del multimateriale leggero; si avvicinano all'obiettivo la fruibilità e il decoro dei cestini; stabilmente sopra obiettivo la fruibilità della raccolta stradale del vetro, dell'organico e dell'indifferenziato.

L'Indice di Qualità Totale (IQT, calcolato come media ponderata dei risultati dei singoli indicatori contrattuali) che risulta dalla settimana test è anche più alto rispetto a quello del I trimestre (86%, per il periodo 1 gennaio-10 marzo) e pari all'87,3% a fronte di un obiettivo del 90,9%, che non tiene conto dei Centri di raccolta, chiusi in tutto il periodo (l'obiettivo in situazione di normalità, che include i Centri, è 91,2%).

A livello territoriale, l'obiettivo è superato o raggiunto in 5 municipi (96,5% nel I municipio, 93,7% nel X, 92,9% nel VII, 92,7% nell'VIII e 90,9% nel XII) ed è avvicinato nell'XI (90,6%) e nel II (88,3%). Gli indicatori municipali con il 100% di esiti positivi (cioè attendibili e ben oltre l'obiettivo) sono 123 su 258 (48%). Fra i municipi, solo il XIII, il XIV e il XV sono caratterizzati da una prevalenza di indicatori nettamente sotto l'obiettivo (zona nord ovest); nei municipi V, VI, VIII e XI si registra un numero equivalente di indicatori sopra e sotto obiettivo, mentre in tutti gli altri territori i risultati sotto obiettivo sono in minoranza.

Questa lettura dell'intero I trimestre 2020 suggerisce che il recente miglioramento dei risultati non sia esclusivamente dovuto al rallentamento delle attività in città causato dall'emergenza, anche se la riduzione del traffico indubbiamente agevola la regolarità dei servizi e la diminuzione dei rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche (in buona parte chiuse) semplifica anche la raccolta stradale dedicata alle utenze domestiche. In generale, però, la riorganizzazione dei servizi in questo periodo difficile sembra aver funzionato, con effetti positivi anche sulla percezione dei cittadini (Box 1).

Tavola 1. Andamento degli indicatori contrattuali di qualità erogata del servizio di igiene urbana e Indice di Qualità Totale (IQT) a Roma dal 2018

Andamento indicatori qualità erogata igiene urbana Roma	obiettivi	2018				2019				2020	
	2018/2022	I-18	II-18	III-18	IV-18	I-19	II-19	III-19	IV-19	1 gennaio-11 marzo	test 16-20 marzo
PULIZIA STRADE	92%	66%	60%	62%	63%	66%	67%	66%	64%	66%	72%
PULIZIA AREE CASSONETTI	88%	70%	63%	66%	57%	68%	67%	65%	62%	78%	80%
FRUIBILITA' CESTINI	94%	81%	75%	82%	77%	87%	84%	88%	88%	88%	93%
DECORO CESTINI	80%	68%	68%	71%	74%	80%	79%	74%	77%	81%	75%
FRUIBILITA' VETRO	92%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	98%	97%
DECORO VETRO	87%	77%	74%	78%	83%	86%	88%	87%	87%	86%	84%
FRUIBILITA' CARTA	92%	78%	71%	75%	67%	71%	75%	74%	70%	75%	83%
DECORO CARTA	87%	63%	63%	66%	73%	77%	74%	73%	76%	82%	72%
FUNZIONALITA' CARTA	90%	97%	97%	98%	97%	98%	98%	98%	97%	97%	97%
FRUIBILITA' MULTI	92%	86%	81%	83%	75%	79%	79%	75%	75%	80%	76%
DECORO MULTI	87%	67%	68%	68%	76%	77%	77%	75%	76%	84%	75%
FUNZIONALITA' MULTI	90%	97%	98%	98%	99%	98%	98%	99%	98%	98%	99%
FRUIBILITA' ORGANICO	92%	98%	98%	98%	97%	95%	96%	96%	93%	93%	96%
DECORO ORGANICO	87%	86%	81%	79%	90%	91%	88%	89%	88%	90%	88%
FUNZIONALITA' ORGANICO	90%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
FRUIBILITA' NON RICICLABILE	92%	86%	81%	88%	83%	85%	84%	87%	88%	93%	93%
DECORO NON RICICLABILE	85%	63%	63%	66%	73%	75%	73%	69%	72%	76%	71%
FUNZIONALITA' NON RIC	90%	89%	89%	91%	91%	87%	87%	89%	88%	84%	86%
FRUIBILITA' CASSONI CdR	95%	88%	83%	85%	90%	92%	90%	88%	93%	95%	
IQT ponderato	91,2%	84,4%	81,0%	83,5%	81,4%	84,2%	84,1%	83,8%	83,1%	86,0%	87,3%

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DA CONTRATTO DI SERVIZIO E SETTIMANA TEST DURANTE L'EMERGENZA.



BOX 1 – LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA A ROMA

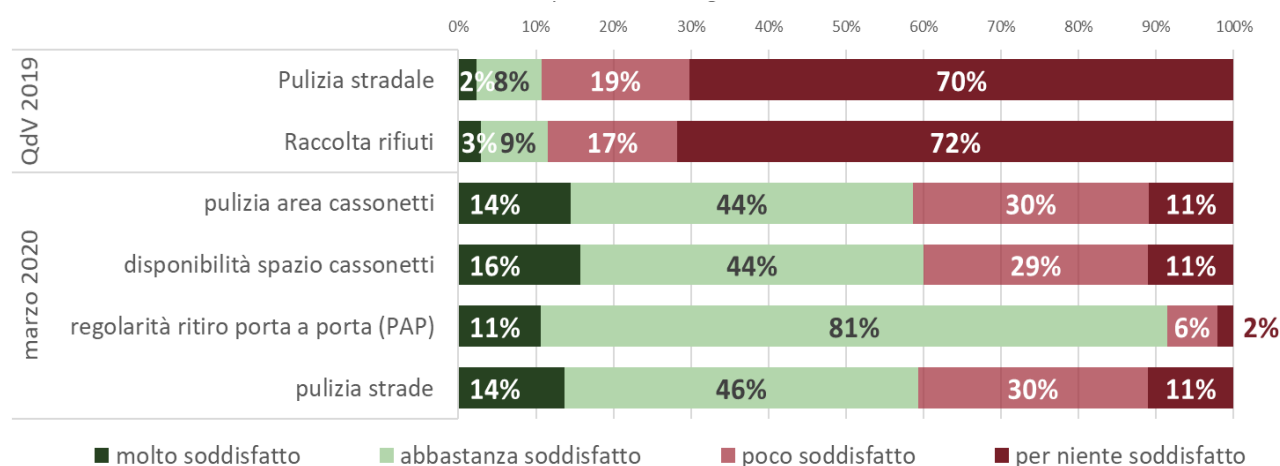
A fronte dei risultati rilevati sul campo, l’Agenzia nella stessa settimana (16-23 marzo) ha condotto la prima fase di un’indagine di qualità percepita dei servizi locali in emergenza, svolta con metodo CATI, che ha interessato oltre mille romani distribuiti in tutti i municipi della capitale.

Il servizio di igiene urbana nel periodo delle chiusure è stato percepito in miglioramento rispetto al recente passato, rappresentato dai risultati 2019 dell’Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (Figura 2).

Grazie al sottoutilizzo della città e al minor carico di imballaggi prodotti dagli esercizi commerciali, il servizio è stato rimodulato e la città è risultata progressivamente più pulita.

A marzo, circa il 90% del campione intervistato ha potuto valutare i vari aspetti del servizio su strada (il 10% non usciva), con risultati positivi superiori al 50% per quanto riguarda la pulizia delle strade e la raccolta stradale dei rifiuti (contro un 10% di cittadini soddisfatti nel 2019) e superiori al 90% per la regolarità del servizio porta a porta.

Figura 2. Percezione del servizio di igiene urbana nel 2019 e durante l’emergenza covid



QdV 2019, Base: 5.760.

Emergenza Fase 1 (marzo 2020), Basi: pulizia aree 864; spazio cassonetti 858, pulizia strade 896, PAP 47.

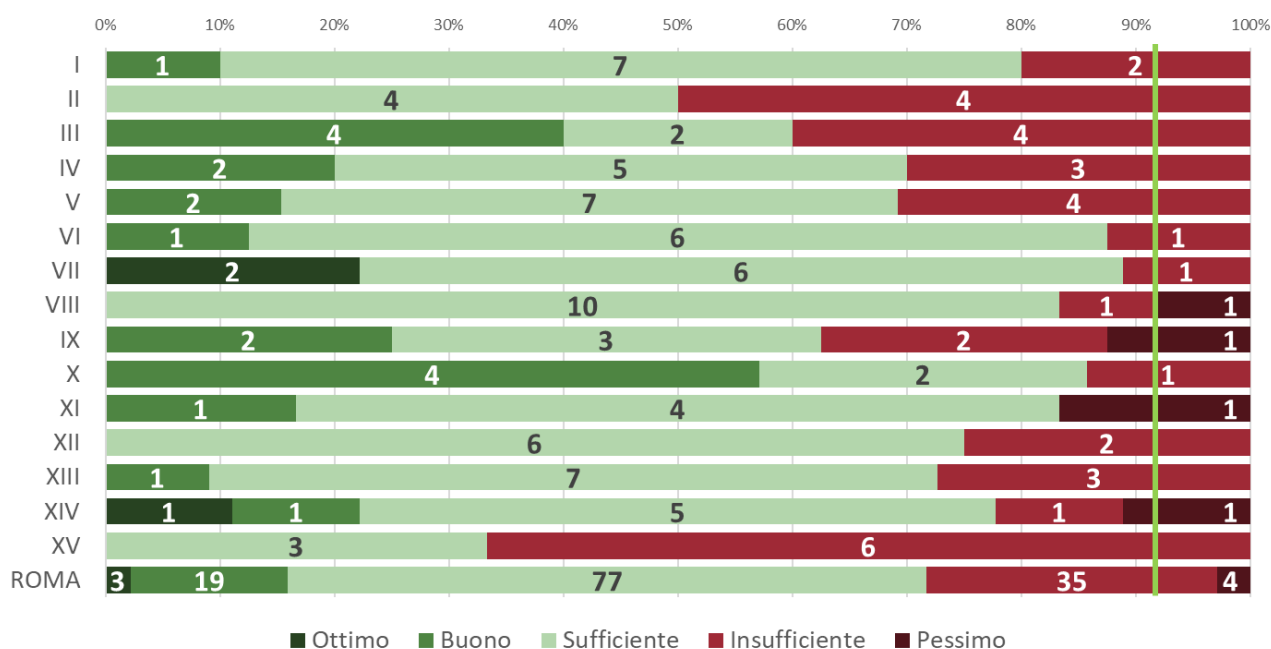
FOENTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEL SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, EDIZIONE 2019; INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L’EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Scendendo a un maggior dettaglio territoriale, la Figura 3 mostra i risultati di pulizia delle strade per municipio e su Roma nella settimana fra il 16 e il 20 marzo. Molto vicini all’obiettivo (92% di strade almeno sufficientemente pulite secondo i descrittori contrattuali) si trovano i municipi VII e VI, e nei municipi X, VIII, XI e I le rilevazioni conformi sono superiori all’80%.

Prevalentemente critica è invece la situazione emersa a Roma nord (soprattutto nel municipio XV, ma anche nel II e nel III) e nel municipio IX. La media cittadina vede un 72% di casi sufficienti che, anche se non raggiunge l’obiettivo, è in miglioramento rispetto al 66% del 2019.



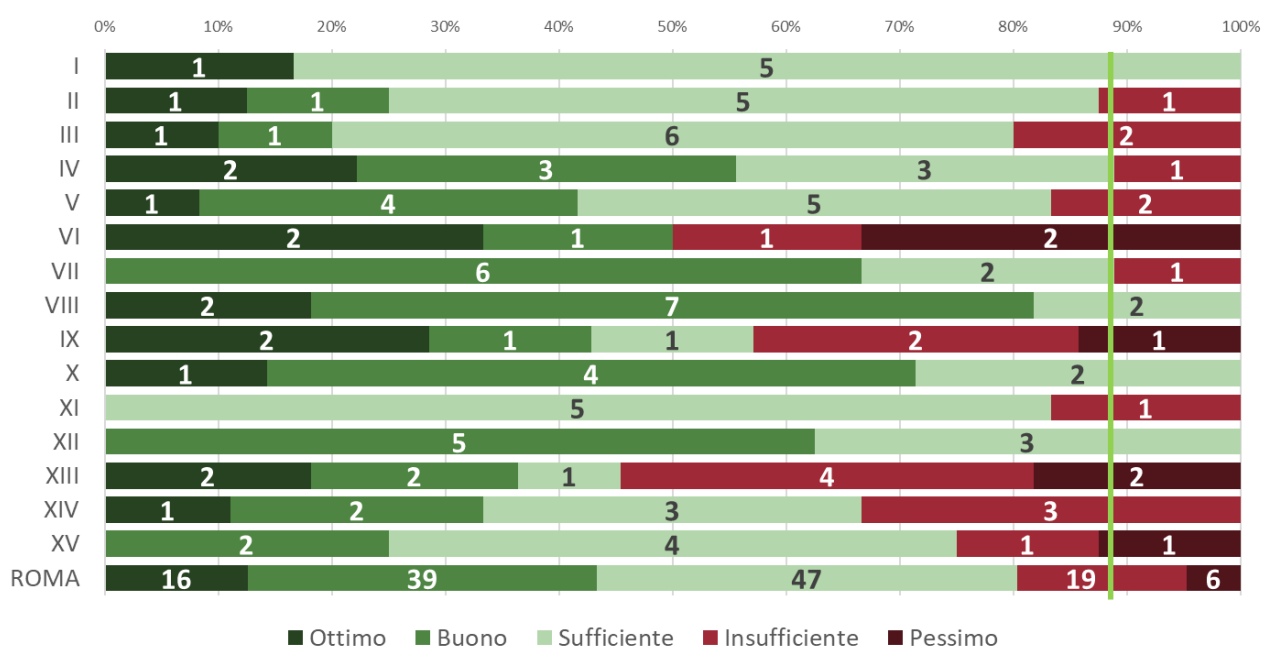
Figura 3. Pulizia delle strade nei municipi durante la settimana test (16-20 marzo 2020)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO TEST DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 16-20 MARZO 2020.

Se la pulizia delle strade risulta in crescita del 6%, il test ha messo in luce un miglioramento ancora più marcato della pulizia delle aree cassonetti (Figura 4), che in media supera l'80% di risultati sufficienti a fronte di un 66% del 2019 (+14%), seppur con forti differenze municipali. L'obiettivo dell'88% di rilevazioni sufficienti non viene raggiunto in media su Roma, ma è stato pienamente raggiunto in tre municipi (VII, IV e II), mentre in altri quattro municipi si è addirittura registrato il 100% di rilevazioni almeno sufficienti (municipi VIII, X e XII con prevalenza di valutazioni buono/ottimo e municipio I con prevalenza di sufficiente). Nel ribadire quanto già scritto sul valore solamente indicativo dei risultati vicini al 50% per un campione così limitato, si nota tuttavia che come le maggiori criticità hanno riguardato i municipi XIII (prevalenza di risultanze insufficienti), IV (50%) e IX (57% sufficienti).

Figura 4. Pulizia delle aree cassonetti nei municipi durante la settimana test (16-20 marzo 2020)



Fonte: ACOS, MONITORAGGIO TEST DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 16-20 MARZO 2020.



La Figura 5 mostra la fruibilità dei cestini e dei contenitori della raccolta stradale, i cui obiettivi sono rispettivamente il 94% e il 92%. I cestini sono stati trovati nel 30% delle zone rilevate, in larghissima maggioranza fruibili (con una media su Roma del 93%) a fronte di tre soli cestini pieni (municipi III, X e XIV). Per quanto riguarda la raccolta stradale dei rifiuti, l'obiettivo di fruibilità è rispettato per vetro, organico e indifferenziato, mentre resta ancora critica la situazione della carta (83%, in miglioramento rispetto al 72% del 2019) e soprattutto del multimateriale leggero (plastica/metallo, 76%; era il 77% in media nel 2019).

Figura 5. Fruibilità dei contenitori nei municipi durante la settimana test (16-20 marzo 2020)

	CESTINI	VETRO	CARTA	PLASTICA/METALLO	ORGANICO	INDIFFERENZIATO
I	2	4	6	6	3	5
II	4	7	4	2 2	4	5
III	1	9	7 2	8 1	9	8 1
IV	3	9	2 2	3 1	3 1	4
V	4	11	8 4	9 3	11	9 3
VI	3	6				
VII	2	7 1	8	7 1	7 1	7
VIII	4	11	8	6 2	9	9
IX	2	7	- 2	2	2	2
X	3 1	6 1	3	3	3	3
XI	1	6	5	3 2	5	5
XII	4	6	5 1	4 2	7	7
XIII	3	9 1	5 1	4 3	5 1	6 1
XIV	1	9	4 1	4 1	5	5
XV	2	8	5 1	4 2	6	5 1
ROMA	37 3	115 3	70 14	65 20	79 3	80 6

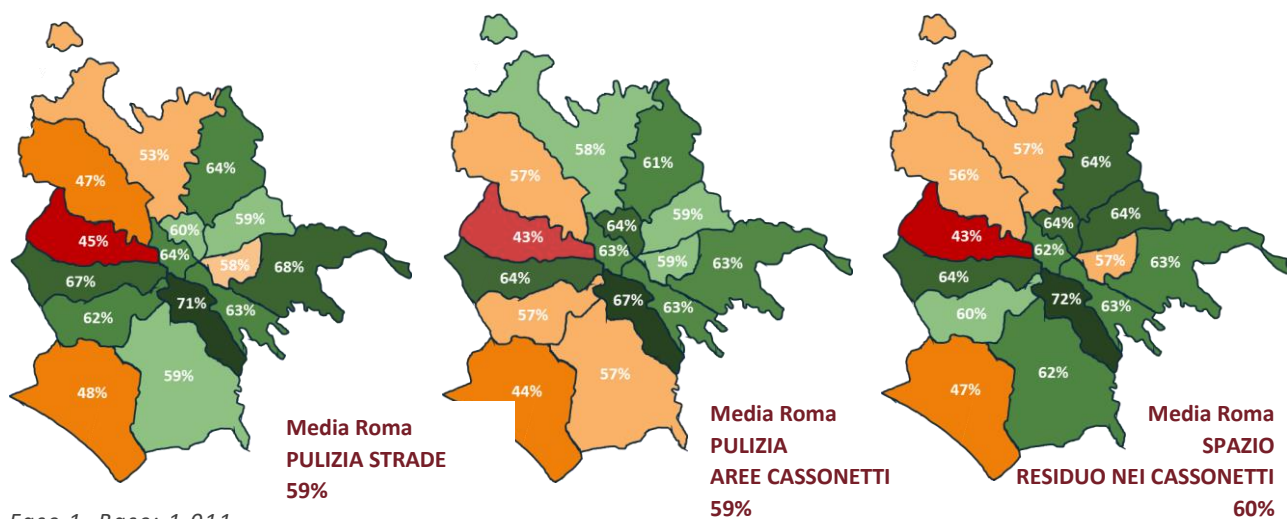
■ Si ■ No

Fonte: ACOS, MONITORAGGIO TEST DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 16-20 MARZO 2020.

BOX 2 – CITTADINI SODDISFATTI DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA PER MUNICIPIO

La Figura 6 illustra le percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti per municipio in relazione alla pulizia e alla raccolta stradale. Le percentuali superiori alla media sono quelle in verde, via via più scuro fino al municipio più soddisfatto (VIII); arancione per i risultati inferiori alla media, in rosso il peggiore (XIII).

Figura 6. Utenti molto o abbastanza soddisfatti per la pulizia delle strade, delle aree cassonetti e per la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti stradali (media Roma e municipi)

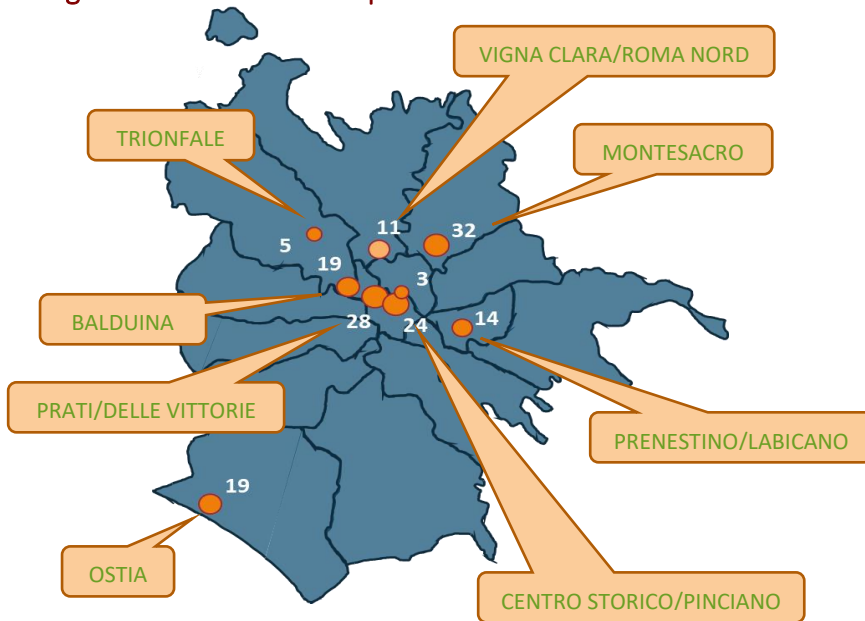


Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



3. Sperimentazione degli osservatori di quartiere in emergenza: sintesi dei risultati

Figura 7. Osservatori di quartiere e numero di rilevazioni



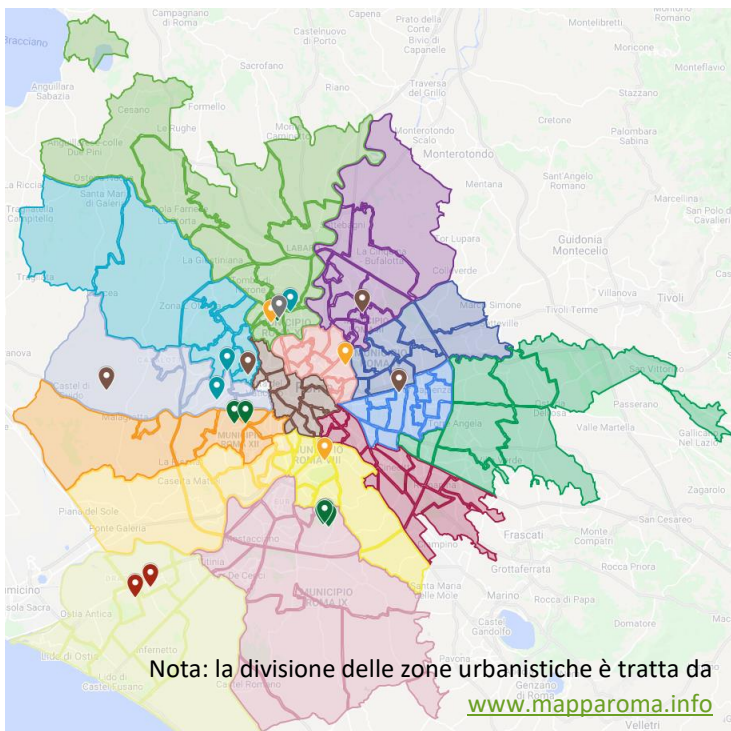
Nelle etichette, il link alle schede dei singoli osservatori

FORNTE: ACOS, OSSERVATORI DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.

A causa delle restrizioni ulteriori che hanno impedito di proseguire i monitoraggi test basati sulla selezione casuale del campione (come avviene di solito per il monitoraggio permanente previsto nel contratto di servizio) e descritti nel paragrafo precedente, l'Agenzia durante tutto il periodo ha condotto una sperimentazione su 8 quartieri, monitorati regolarmente da alcuni dei propri rilevatori nei limiti delle zone frequentate per gli spostamenti minimi, e quindi utilizzati in funzione di osservatori, con un controllo ricorrente dei livelli di pulizia delle strade e delle aree casonetti, nonché della fruibilità dei cestini e dei casonetti stradali.

Dal 15 marzo al 4 maggio, i rilevatori dell'Agenzia hanno quindi monitorato e documentato fotograficamente con cadenza più o meno regolare le zone del Centro Storico, Pinciano, Prati, Balduina, Trionfale, Montesacro, Prenestino Labicano e Ostia.

Figura 8. Mappa delle segnalazioni del monitoraggio diffuso



FORNTE: ACOS, OSSERVATORI DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.

Alcune delle zone indicate nella Figura 7 sono risultate da subito più pulite del solito, anche intorno a cestini e casonetti (centro, Prati, Prenestino Labicano, Ostia), altre invece sono partite con forti criticità che solo in alcuni casi sono state superate progressivamente nel tempo, soprattutto per quanto riguarda le aree intorno ai casonetti stradali (Balduina più critica, Trionfale in miglioramento).

Agli 8 osservatori si aggiunge inoltre la zona intorno a Vigna Clara, ampiamente coperta dalla documentazione fotografica inviata da alcuni residenti che hanno aderito a un ulteriore progetto sperimentale di *Monitoraggio diffuso*, lanciato dall'Agenzia l'8 aprile tramite il sito web e i canali social e terminato il 6 maggio (Figura 8).

Il progetto, che ha raccolto altre sporadiche segnalazioni nella Capitale, evidenzia come, nonostante le chiare raccomandazioni, sia difficile scardinare



la logica del reclamo per fare posto al concetto di monitoraggio imparziale che rileva sia le situazioni positive che quelle negative. Nella zona di Vigna Clara tale approccio sembra invece essere stato recepito e si è pertanto deciso di includerla nel paragrafo di approfondimento insieme a quelli degli altri osservatori di quartiere monitorati dai rilevatori dell’Agenzia.

Il Monitoraggio diffuso sperimentale è stato oggetto di una campagna di comunicazione veicolata tramite il sito web e i canali social dell’Agenzia:

https://www.agenzia.roma.it/it-schede-471-monitoraggio_partecipato_di_igiene_urbana

<https://www.facebook.com/100176514864375/posts/148449760037050/?app=fbl>

https://twitter.com/ACoS_Roma/status/1248148369144496128?s=19

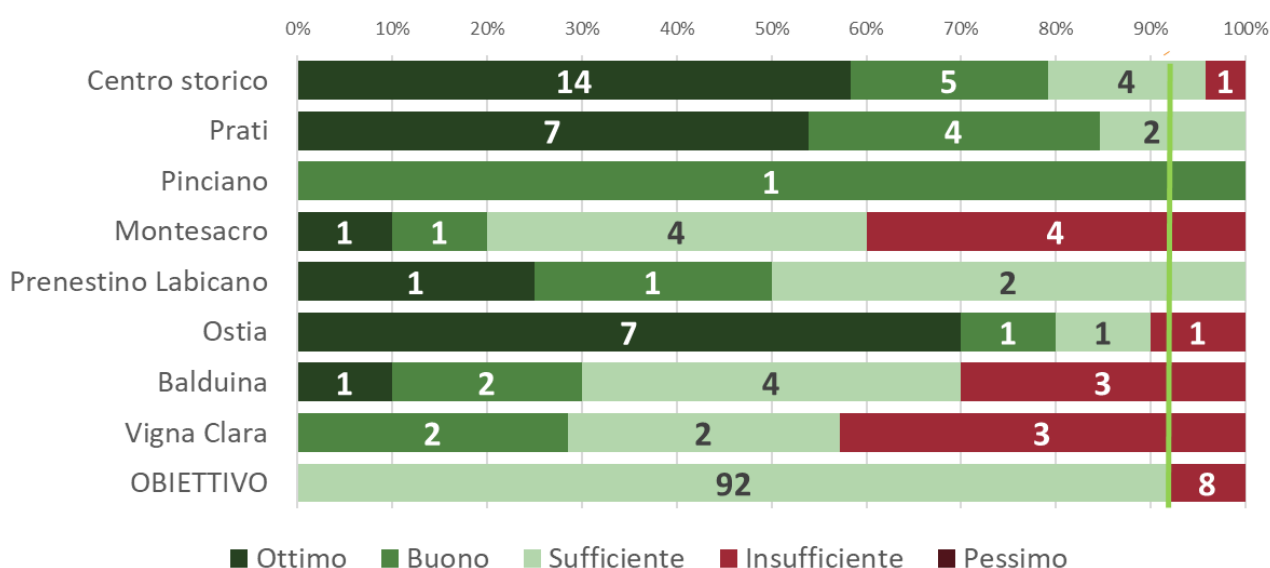
I cittadini che hanno risposto all’invito del Monitoraggio diffuso hanno inviato immagini fotografiche delle strade, delle aree circostanti i cassonetti, dei cassonetti e dei cestini, in modo che il coordinatore del progetto dell’Agenzia potesse valutarne la pulizia e la fruibilità sulla base dei descrittori del contratto di servizio.

Risultati dei monitoraggi sperimentali. I risultati di entrambe le attività sperimentali (rilevazioni di quartiere e monitoraggio diffuso su Vigna Clara) sono stati usati per documentare la situazione dell’igiene urbana nel periodo dell’emergenza con riferimento alle 9 zone individuate come osservatori, anche se non per tutte le zone è stato possibile avere riscontri su tutti gli indicatori.

Gli obiettivi percentuali di risultati conformi indicati nelle Figure dalla 11 alla 12 sono quelli contrattuali, ma sono riportati solo a scopo orientativo, in quanto il criterio di campionamento non è casuale e la numerosità delle osservazioni non è sufficiente per una valutazione statistica significativa.

L’osservazione della pulizia delle strade durante la fase 1 ha riguardato otto quartieri, con riscontri prevalentemente superiori all’obiettivo (Figura 9). In Prati e al Prenestino tutte le rilevazioni hanno dato esiti almeno sufficienti, cui si aggiunge una sola giornata di rilevazione con esito “buono” per i dintorni di via di Porta Pinciana e via Veneto. Nel Centro storico, in Prati e a Ostia si registrano una maggioranza di riscontri “ottimo”, nonostante episodiche osservazioni insufficienti. Le situazioni meno soddisfacenti sono rilevate a Vigna Clara, Montesacro e Balduina, anche se in nessun caso sono state rilevate condizioni “pessime”.

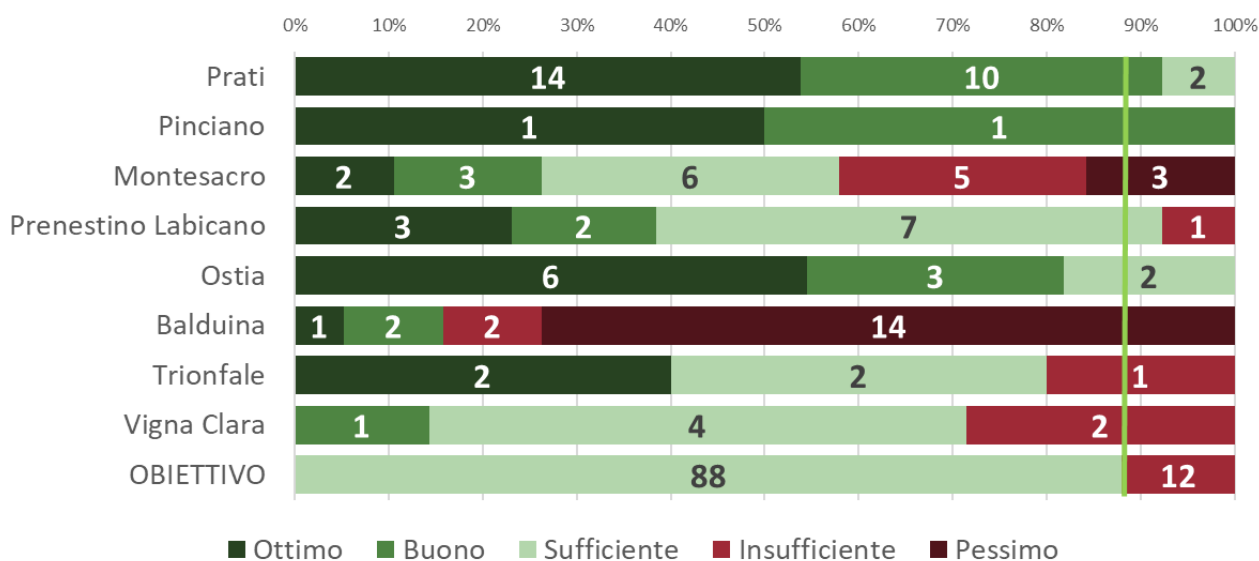
Figura 9. Pulizia delle strade nei quartieri di osservazione durante il periodo di emergenza



FONTE: ACOS, OSSERVATORI DELL’IGIENE URBANA DURANTE L’EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.



Figura 10. Pulizia delle aree cassonetti nei quartieri di osservazione durante il periodo di emergenza

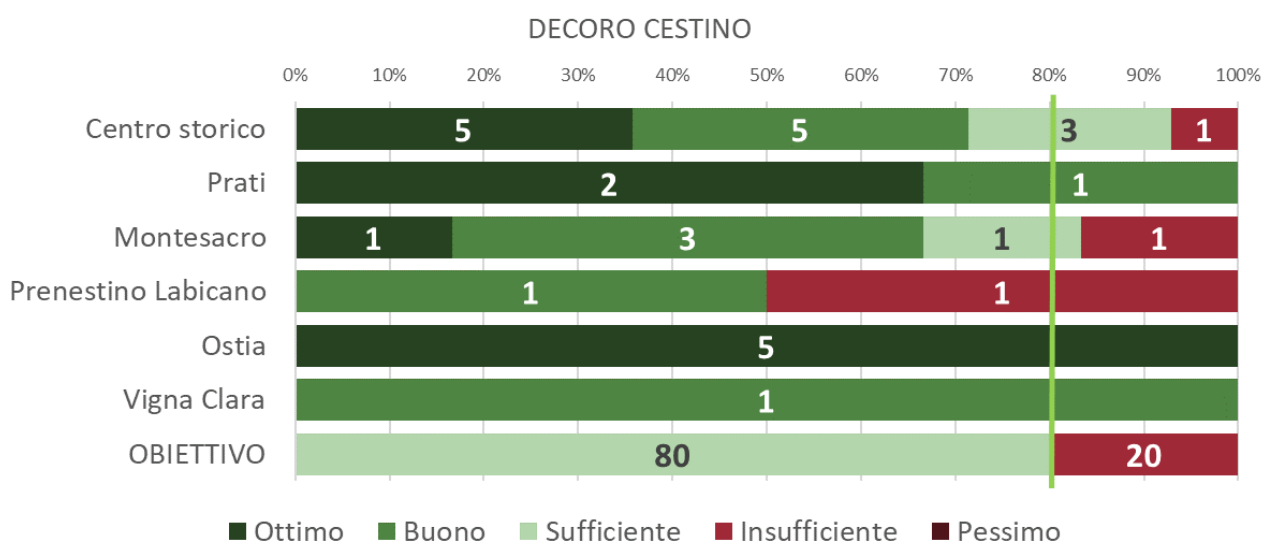


FORNTE: ACOS, OSSERVATORI DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.

Per la pulizia delle aree cassonetti (Figura 10), abbiamo una situazione molto differenziata, fra zone risultate impeccabili in tutto l'arco del periodo di chiusure (Prati, Ostia, Pinciano), zone con episodiche rilevazioni negative (Prenestino, Trionfale, ma anche Vigna Clara) e zone più critiche, come Montesacro e soprattutto Balduina, in cui non mancano le valutazioni "pessime".

I cestini gettacarte sono stati trovati e documentati solo in sei quartieri (Figura 11). L'obiettivo di decoro almeno sufficiente (80%) è stato superato in quasi tutti i quartieri, a cominciare da Ostia (tutte rilevazioni "ottimo"), ma anche in Prati e Vigna Clara, Montesacro e Centro storico, con queste ultime due zone in cui solo in un'occasione il decoro del cestino è risultato insufficiente. Tecnicamente sotto obiettivo risulterebbe solo il Prenestino, dove però si dispone soltanto di due rilevazioni, di cui una sola insufficiente.

Figura 11. Decoro dei cestini nei quartieri di osservazione durante il periodo di emergenza

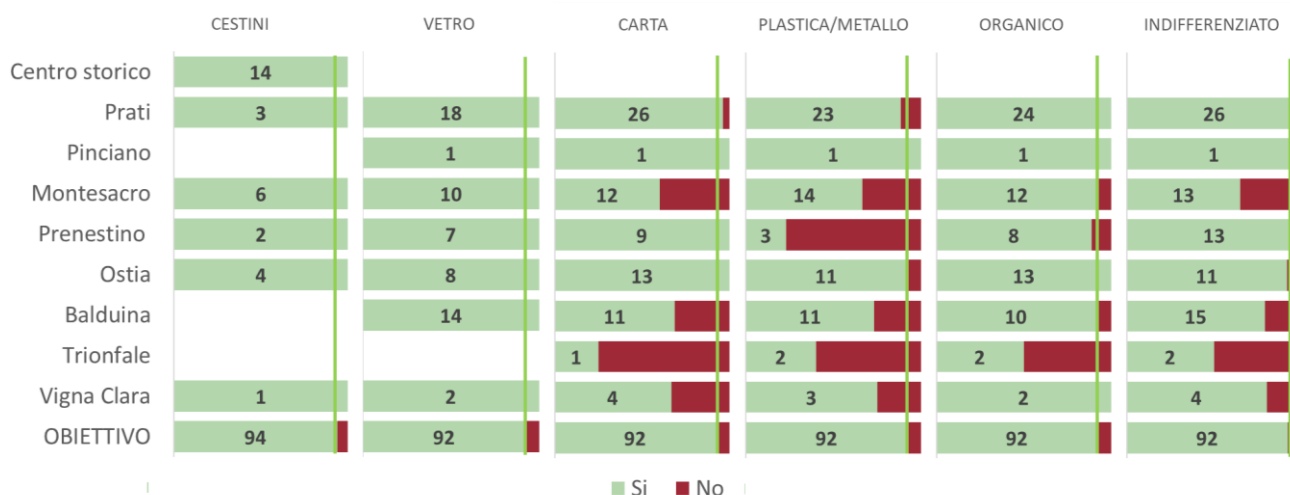


FORNTE: ACOS, OSSERVATORI DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.



Per quanto riguarda la fruibilità (Figura 12), tutti i cestini esaminati avevano ancora spazio disponibile per gettare i piccoli rifiuti. Lo stesso risultato sempre positivo si riscontra anche per le campane di raccolta del vetro, in tutti i quartieri dove sono presenti postazioni di raccolta stradale. Gli obiettivi sono tutti rispettati a Ostia, al Pinciano e in Prati (con qualche sofferenza in più per il multimateriale leggero). La zona più critica risulta essere Trionfale (cassonetti prevalentemente non fruibili), seguita da Balduina, Vigna Clara e Montesacro, dove gli obiettivi non sono raggiunti per carta, multimateriale e indifferenziato. Dal punto di vista della tipologia di raccolta, il multimateriale leggero è quello che ha mostrato maggiore sofferenza.

Figura 12. Fruibilità dei contenitori nei quartieri di osservazione durante il periodo di emergenza



FONTE: ACOS, OSSERVATORI DELL'IGIENE URBANA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19, 15 MARZO-4 MAGGIO 2020.

4. Orientamenti per il futuro

I monitoraggi effettuati sul territorio durante il periodo dell'emergenza evidenziano un miglioramento del servizio di igiene urbana, confermato anche dalla risposta dei cittadini nell'ambito di un'indagine dell'Agenzia somministrata a metà maggio (Box 3, Figura 13). Tale andamento sembrerebbe scontato (con la città quasi ferma, fra limiti alle attività lavorative e commerciali e le raccomandazioni di restare in casa) se non fosse per il fatto che i risultati incrementano una tendenza già registrata nel contesto ordinario del I trimestre 2020 (dal 2 gennaio fino al 10 marzo), nell'ambito del monitoraggio permanente che l'Agenzia svolge per il Contratto di Servizio.

Naturalmente vari fattori straordinari hanno contribuito all'ulteriore miglioramento, come effetti collaterali della fase di emergenza, diminuendo il carico di servizio. Fra i principali:

- Riduzione del traffico
- Riduzione del 20% dei rifiuti prodotti, in particolare attribuibile alle utenze non domestiche
- Riduzione del pendolarismo e della frequentazione delle strade

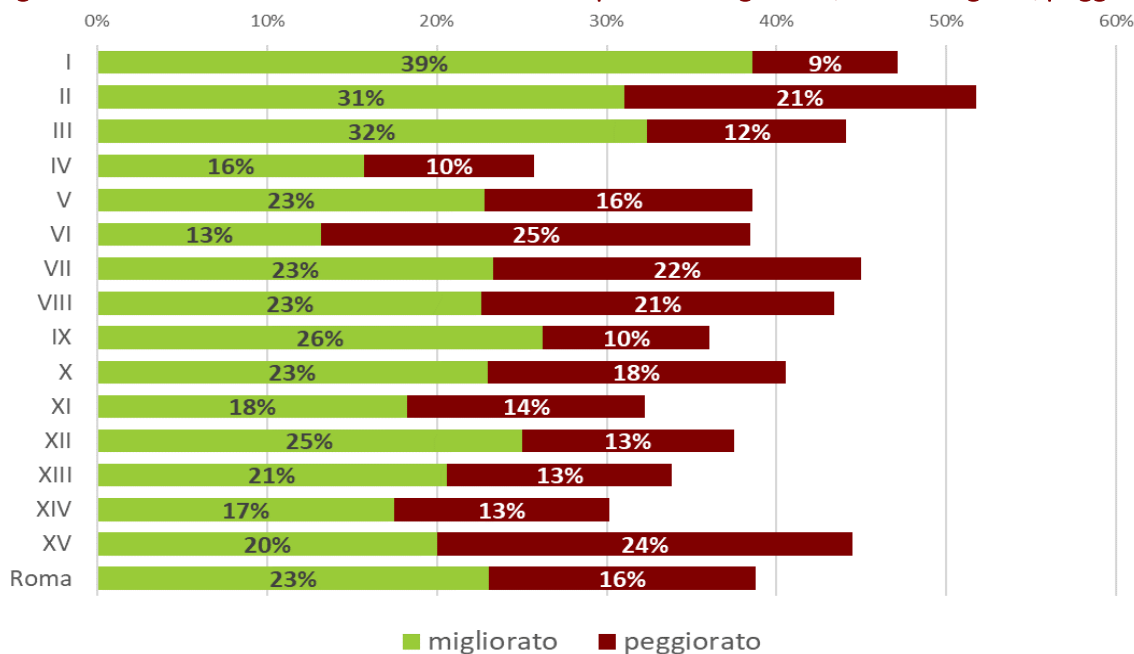
In generale, il servizio è stato rimodulato efficacemente per tenere conto della situazione. La riduzione della programmazione e il minor traffico hanno consentito una maggiore regolarità dei servizi erogati mettendo in maggiore evidenza – se fosse necessario – sia il problema strutturale della viabilità romana (imprescindibile fattore di contesto che impatta non solo sull'igiene urbana), sia la struttura aziendale sottodimensionata per coprire adeguatamente a pieno regime tutti i canali di servizio. A questo proposito, il piano di assunzioni Ama per oltre 400 risorse prevalentemente destinate a ruoli operativi, presentato a Roma Capitale dopo anni di blocco e in via di approvazione proprio in questa settimana, rappresenta una risposta importante.



BOX 3 – PERCEZIONE DELL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO DURANTE L'EMERGENZA

La Figura 13 mette a confronto – anche a livello municipale – le percentuali di cittadini che hanno percepito un miglioramento con quelle che hanno percepito un peggioramento del livello di pulizia delle strade nel periodo dell'emergenza (al netto di coloro che ritengono sia rimasto uguale o che non hanno risposto). In generale, la sensazione di miglioramento è prevalente ovunque, con due sole eccezioni nei municipi VI e XV.

Figura 13. Secondo lei nella sua zona il livello di pulizia è migliorato/rimasto uguale/peggiorato?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

La chiusura di buona parte delle utenze commerciali, alleggerendo la produzione di imballaggi e rifiuti, ha ulteriormente evidenziato anche le criticità dell'organizzazione esternalizzata della raccolta presso le utenze non domestiche (UND), che in condizioni normali spesso finisce per gravare sul circuito della raccolta stradale domestica. In occasione della scadenza del periodo di affidamento e tenendo conto delle segnalazioni di cittadini e associazioni di categoria, l'Assemblea Capitolina il 14 aprile ha presentato una mozione ([Mozione 31/2020](#)) per dare mandato alla Direzione Rifiuti del Dipartimento Tutela Ambientale di predisporre in accordo con Ama un nuovo bando più strutturato per il nuovo affidamento del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti delle UND, con l'obiettivo di introdurre nuovi indicatori e obiettivi di qualità del servizio, un calendario di raccolta concordato insieme alle associazioni di categoria, un sistema di fatturazione basato su numero di passaggi, tipologia e quantità delle frazioni raccolte, nonché un contact center dedicato alle segnalazioni delle utenze non domestiche.

Durante l'emergenza, inoltre, molte zone sono risultate decisamente più pulite del solito anche per effetto della scarsa frequentazione delle strade, che ha mostrato per sottrazione l'entità del carico di piccoli rifiuti che nell'ordinario si accumulano quotidianamente e che contribuiscono alla sporcizia della città, probabilmente a causa di una minoranza di cittadini incivili; minoranza che però, purtroppo, è sufficiente a diventare visibile.

Oltre a questi effetti collaterali positivi, nella fase emergenziale sono dilagati invece almeno due fenomeni fortemente negativi che continuano ad affliggere la Capitale: l'incendio dei cassonetti e l'abbandono di ingombranti sui marciapiedi, probabilmente quest'ultimo anche per effetto dei commerci online e



nonostante il servizio Riciclacasa sia sempre rimasto attivo gratuitamente al piano stradale. Tutti questi comportamenti, dagli atti vandalici, ai gesti incivili, ai piccoli gesti di incuria, oltre a rendere Roma più brutta, hanno sempre un costo economico che si ripercuote sulla TaRi o che assorbe risorse economiche dell'Amministrazione che potrebbero essere utilizzate più utilmente altrove. Ma in alcuni casi hanno anche un colpevole costo ambientale.

Per scoraggiare questi illeciti era stato ipotizzato l'uso delle fototrappole, ma la dimensione del problema fa supporre che i più restino impuniti, suggerendo allo stesso tempo la necessità di attivare al più presto il sistema di individuazione e sanzione dei responsabili.

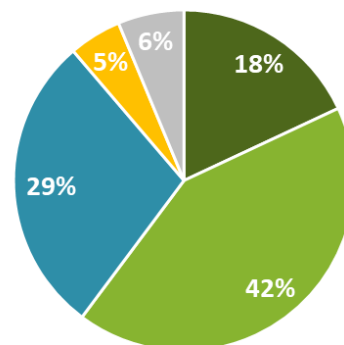
In generale, dalle indagini svolte dall'Agenzia nel periodo emergenziale emerge come i romani abbiano apprezzato fra gli altri proprio il servizio di igiene urbana (subito dopo quello delle farmacie comunali) in relazione a pulizia strade e sanificazioni; fra le varie ricadute indirette positive del lockdown, inoltre, un 30% sarebbe disposto a cambiare abitudini pur di mantenere livelli più elevati di pulizia e decoro urbano. Parlando in particolare dell'igiene urbana, sale al 60% la percentuale di chi è disposto a fare più attenzione del solito per agevolare il servizio di pulizia, mentre un 18% sensibilizzerebbe anche gli altri cittadini (Box 4)

BOX 4 – DISPOSIZIONE DEI ROMANI NEI CONFRONTI DELLA PULIZIA DELLA CITTÀ

Ancora nella stessa indagine somministrata a metà maggio, l'Agenzia rileva che – a fronte di un 5% che non ritiene sua responsabilità mantenere la città pulita e di un 30% che dichiara di fare già del suo meglio – il 60% dei romani sarebbe disposto a fare maggiore attenzione del solito per agevolare il servizio di pulizia; di questi un 18% sarebbe anche pronto a sensibilizzare gli altri cittadini (Figura 14).

Figura 14. Con il superamento dell'emergenza e la fine delle restrizioni, sarebbe disposto a fare più attenzione del solito e a sensibilizzare gli altri cittadini per agevolare il servizio di pulizia ed avere una città più bella e decorosa?

- sì, certo, sarei disposto anche a sensibilizzare gli altri cittadini
- sì, certo sarei disposto personalmente a fare più attenzione del solito
- già lo faccio
- no, perché la responsabilità della pulizia è di Roma Capitale e/o dell'Ama
- non saprei



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

I tempi sembrerebbero dunque maturi per impostare un patto di corresponsabilità con i romani, offrendo il rinnovato impegno di Ama e dell'Amministrazione, per ottenere in cambio più attenzione nel rapportarsi quotidianamente al servizio e alla città. Una delle priorità dovrebbe essere una presa di posizione netta contro gli illeciti, soprattutto quelli più gravi, facendo così una scelta di campo a favore dei cittadini che vogliono impegnarsi per ritrovare una Roma migliore.

Il potenziamento dell'organico Ama, ma anche il miglioramento della qualità erogata già conseguito nel I trimestre 2020, sono un buon inizio, come anche il dialogo con i territori, fra cui le varie iniziative sperimentali con cui Ama ha offerto assistenza ai cittadini per ottimizzare la raccolta differenziata, avviate di concerto con alcuni municipi (IV e XII). Nel frattempo, per migliorare il decoro ed evitare complicazioni sanitarie, il municipio I ha chiesto di consentire agli esercenti di attività di somministrazione di alimenti e bevande di



conferire i rifiuti abbandonati nei dintorni dei propri esercizi presso le piazzole di raccolta al momento dedicate ai residenti. Più in generale, sembra utile proseguire la mappatura dei territori (iniziata nel 2018 con i municipi VI e X) sulla base della conformazione urbanistica e della densità abitativa, per riorganizzare i servizi rendendo più efficiente ed efficace il servizio di raccolta dei rifiuti.

Per chiudere il cerchio, a valle del servizio in città, è poi importante mettere a sistema tutte le risorse scientifiche e tecniche disponibili per individuare le migliori soluzioni in tema di sostenibilità del ciclo dei rifiuti a Roma, ancora non ottimale. L'Agenzia – che dalla fine del 2018 sta lavorando sull'argomento insieme al Dipartimento di Ingegneria Civile ed Ambientale dell'Università degli Studi di Roma, La Sapienza – si è resa quindi disponibile a collaborare al progetto analogo avviato a giugno dall'ENEA con la Camera di Commercio di Roma e Unindustria.

