

AGENZIA DI  
AMBITO PER  
I SERVIZI  
PUBBLICI  
DI BOLOGNA

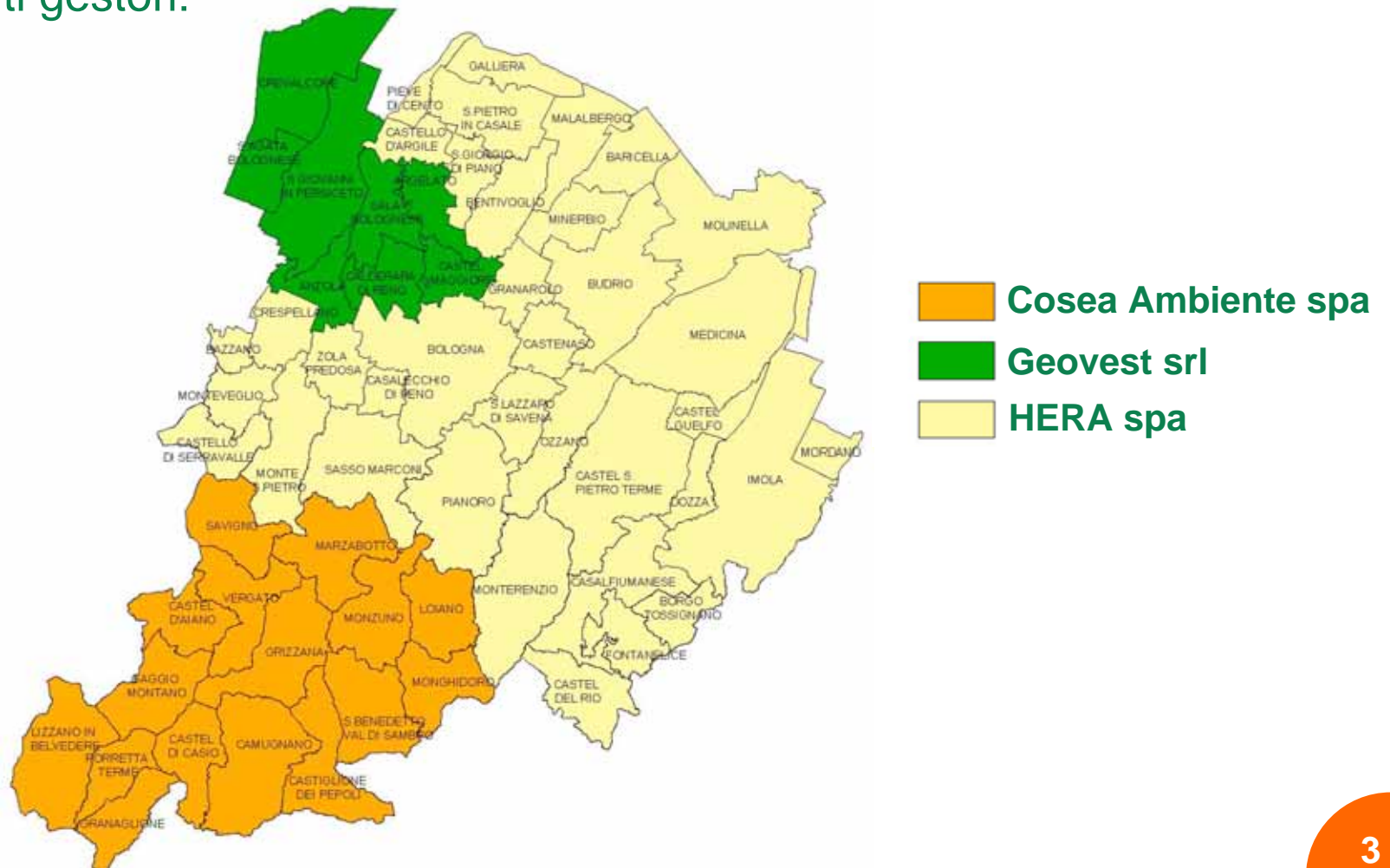


**Il progetto di vigilanza e controllo sul servizio gestione rifiuti urbani e assimilati nel territorio di AT05 Bologna**

## Le competenze di ATO 5

La L.R. n. 25/99 attribuisce all'Agenda di ambito per i servizi pubblici di Bologna - ATO 5 tutte le funzioni spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione del **servizio idrico integrato** e del **servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati** nella provincia di Bologna, comprese l'adozione dei necessari regolamenti e la definizione dei rapporti con i gestori dei servizi, anche per quanto attiene alla relativa instaurazione, modifica o cessazione.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati (SGRUA) è stato affidato con apposita convenzione stipulata in data 20 dicembre 2004 ai seguenti gestori:



Uno dei compiti istituzionali assegnati all'Agenzia dalla L.R. 25/99 è il

## **controllo sul servizio reso dai Gestori**

nel rispetto delle specifiche norme contenute nell'atto di affidamento.

Il controllo sul servizio reso dai Gestori si articola su due livelli:

1. Esame degli indicatori tecnico-economici del servizio
2. Controllo territoriale sull'effettivo servizio svolto dai Gestori

L'esame degli **indicatori tecnico-economici** del servizio è effettuato dall'Agenzia con supporti specialistici.

Gli indicatori considerati sono di carattere:

- **tecnico** (quantità, capacità e frequenza di erogazione del servizio, ad es: quantità di rifiuto intercettato per merceologia raccolta, volumetria disponibile, frequenza di raccolta e spazzamento, ecc.);
- qualitativo e di comunicazione (es. tempi di risposta alle richieste, numero verde per gli utenti, campagne informative, analisi di customer satisfaction, ecc.);
- **economico** (es: costo per abitante, costo per tonnellata di rifiuto, ecc.)

Per il **controllo territoriale sull'effettivo servizio svolto dai gestori** è stato avviato, in collaborazione con il Centro Agricoltura e Ambiente "G. Nicoli", uno specifico progetto sperimentale che ha come obiettivo la valutazione del servizio intesa come rispondenza tra i parametri contenuti nel contratto di servizio e quelli effettivamente rilevati sul campo.

Individuazione di gruppi di indicatori volti a mettere in luce con precisione le eventuali difformità o criticità:

- indicatori relativi al servizio territoriale effettivamente realizzato (rispetto della programmazione in termini di modi e tempi)
- indicatori relativi all'efficienza della comunicazione (sia all'interno del sistema Comune-gestore-ATO 5, sia all'interno del sistema cittadini-gestori-Comuni)

Finalità del progetto di vigilanza e controllo:

- controllare il rispetto della convenzione di servizio da parte dei gestori;
- evidenziare eventuali criticità del servizio, per individuare miglioramenti da apportare
- attuare un confronto periodico in merito alla qualità del servizio
  - con le amministrazioni comunali
  - con il Comitato consultivo degli utenti

## Le fasi del progetto

Individuazione di gruppi di indicatori volti a mettere in luce eventuali difformità o criticità



Stipula di una convenzione con la Consulta provinciale delle Associazioni di Volontariato



Individuazione e formazione del personale che svolgerà le attività di controllo



Avvio dei controlli sul campo



Elaborazione di report periodici

Raccolta dati presso i Comuni e i gestori in merito alle segnalazioni degli utenti

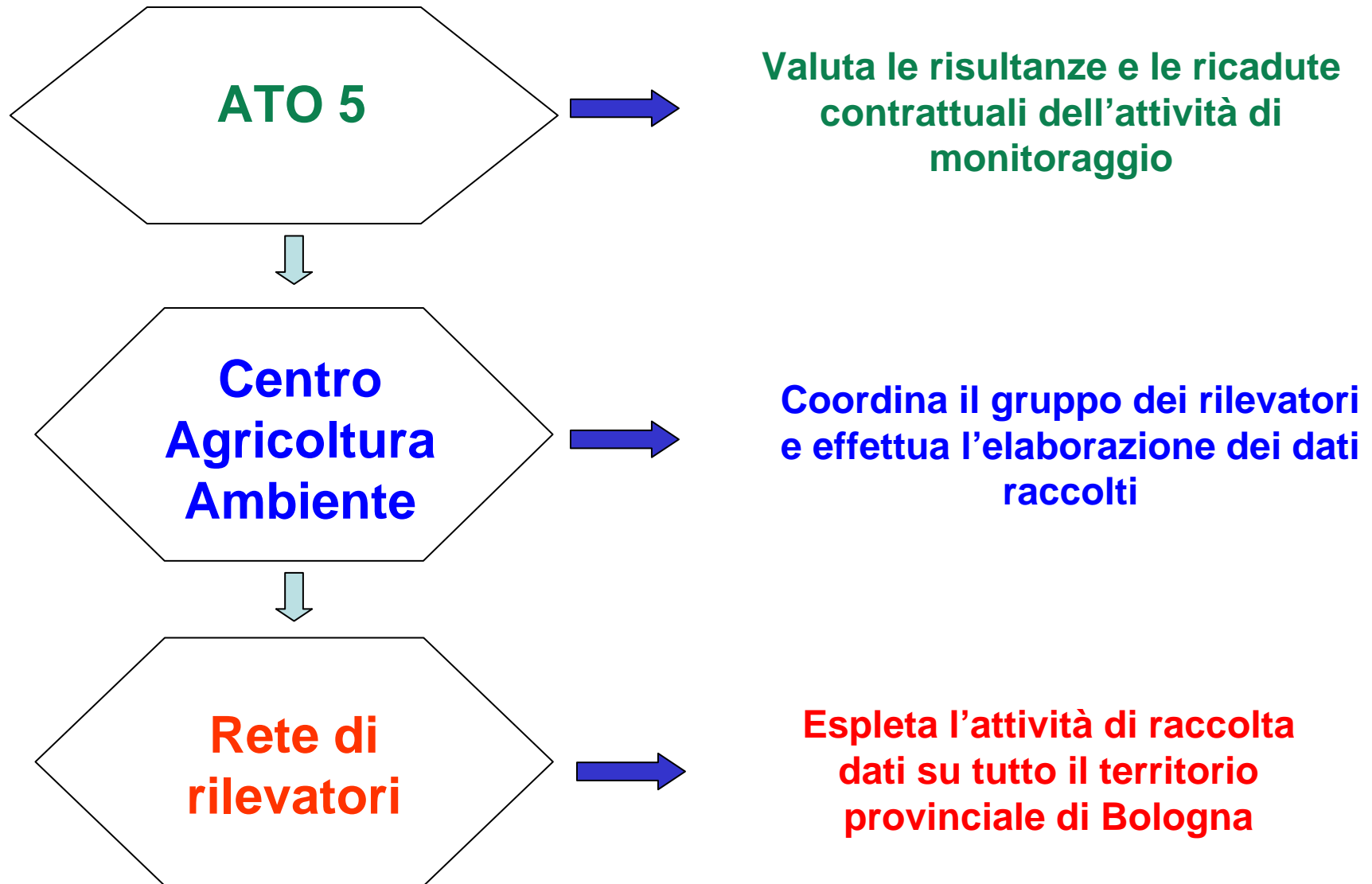


## Ruolo della Consulta delle associazioni di volontariato

La Convenzione prevede l'impegno da parte della Consulta a:

- porre a disposizione i volontari per lo svolgimento delle attività di campo (dotati di mezzi di trasporto adeguati, telefoni cellulari e macchine fotografiche digitali); i volontari messi a disposizione sono oltre 160, organizzati in appositi turni per coprire il fabbisogno richiesto;
- porre a disposizione 10 sedi logistiche dislocate sul territorio provinciale, dotate degli strumenti di comunicazione di base (telefono, fax, e-mail).

## Organizzazione del piano di monitoraggio dei servizi di raccolta



## Le rilevazioni di campo

Le attività di rilevazione di campo riguardano la verifica di:

- **gestione delle raccolte**  
(rispetto delle frequenze e dei percorsi di svuotamento e lavaggio, compreso il porta a porta)
- **gestione dei contenitori**  
(programmi di svuotamento e di lavaggio, programmi di manutenzione)
- **efficienza dello spazzamento stradale**  
(programmi di lavaggio e pulizia strade e controllo cestini)
- **gestione delle SEA**  
(orari di apertura, procedure di registrazione dei dati, rispetto standard legge 626, decoro e strutture accessorie)
- **compostaggio domestico**  
(rispetto delle pratiche di buon compostaggio).

### Metodologia di controllo

- **Fase preliminare** tesa a definire ed individuare per ciascun Comune tutti gli elementi che caratterizzano la gestione del servizio reso dal gestore in ottemperanza alla convenzione di servizio (postazioni, frequenze e giornate di svuotamento ecc.).
- **Selezione delle rilevazioni da effettuare:** individuazione casuale del set di controlli da effettuare partendo da un elenco (lista di campionamento) in cui sono presenti tutti i possibili casi di esame
- **Calendarizzazione delle uscite:** nel momento in cui è definita la lista delle verifiche da effettuare, si predispone il calendario delle uscite secondo le tempistiche degli svuotamenti e secondo il criterio delle liste di percorrenza, avendo come prioritario obiettivo la migliore utilizzazione possibile delle risorse a disposizione.
- **Rilevazioni sul territorio:** il corpo rilevatori effettua i rilievi secondo le disposizioni contenute nel “Manuale Operativo” e nelle “Schede tecniche per la corretta compilazione” e trasmette i dati al CAA secondo un calendario prestabilito. Parallelamente sono in corso le verifiche sulle Stazioni Ecologiche Attrezzate, sul compostaggio domestico e sui servizi “porta a porta”.
- **Elaborazione delle schede** . I dati contenuti nelle schede sono importati su un database, avente l’obiettivo di costituire una banca dati di settore utilizzabile per ogni elaborazione necessaria.
- **Redazione dei report di sintesi.** I risultati dell’attività di monitoraggio possono essere riassunti e presentati sia in forma generale, sia in forma aggregata, sia per area omogenea che per singolo Comune nonché, nel caso specifico del Comune di Bologna, anche per Quartieri.

- Le verifiche dei rilevatori non hanno finalità sanzionatoria, né per i cittadini né per il gestore e non costituiscono attività di controllo ambientale per il quale, ai sensi di legge, sono preposti altri soggetti (ARPA, NOE, ecc.).
- I controlli servono a ATO 5 per valutare il rispetto contrattuale ai fini di una possibile applicazione delle penali previste dalla convenzione stipulata con i gestori.
- I controlli possono evidenziare criticità del servizio da cui fare emergere miglioramenti da apportare agli standard dello stesso.
- Le attività di monitoraggio del servizio possono costituire un'occasione di comunicazione e educazione alla cittadinanza all'applicazione di corretti comportamenti.

Il coinvolgimento delle Amministrazioni comunali (Uffici tecnici, Uffici relazioni con il pubblico e, in particolare per il Comune di Bologna, dei singoli Quartieri) è ritenuto di fondamentale importanza per:

- stretto rapporto da instaurarsi con l'Agencia;
- scambio reciproco di informazioni attinenti le eventuali criticità del servizio riscontrate e/o segnalate dai cittadini;
- analisi dei dati rilevati;
- proposte di modifica e/o miglioramento del servizio;
- proposte di modifica delle modalità operative di vigilanza e controllo;
- verifiche periodiche trimestrali sull'analisi dei dati scaturiti dalle rilevazioni.

Il progetto di vigilanza e controllo prevede un'**indagine di customer satisfaction** rivolta ai tecnici comunali per mettere in luce i seguenti aspetti:

- conoscenza del contratto;
- qualità percepita;
- qualità attesa;
- percezione della posizione dei cittadini rispetto al servizio.

Le valutazioni sulla percezione del grado di rispondenza dei servizi di raccolta e spazzamento contribuiranno all'identificazione degli aspetti del servizio che maggiormente lasciano impressioni positive o negative.

## VALUTAZIONI FINALI

- Il carattere sperimentale del primo anno di attuazione del progetto consente di prevedere, anche in questa fase di primo avvio, che sta fornendo positivi risultati in considerazione dell'oggettiva complessità connessa alla messa a regime del sistema, alcune modifiche sull'attuale metodologia adottata:
  - necessità di ottimizzazione e progressiva strutturazione
  - necessità di valorizzazione dell'apporto del personale volontario.
- Al momento è in fase di esame da parte dell'Agenzia l'eventuale modifica a medio termine del sistema dei controlli territoriali volta all'implementazione di un metodo innovativo incentrato sulla "qualità percepita".

Tesserini di riconoscimento forniti ai rilevatori



**MODULO 1 : controllo dei servizi di svuotamento, lavaggio e verifica dello stato dei contenitori**

DATA  /  /  COMUNE

ORA inizio  ORA termine  N° OPERATORE

VIA  CIV  NOTE

CASSONETTO  CAMPANA  BIDONE O TRESPOLO  I  O  P  C  V  MP  ML  effettuato  si  no  piazzola  si  no  effettuato  si  no  svuotamento  pulita  lavaggio

VERIFICA DELLE ROTTURE DELL' ATTREZZATURA PEDALIERA  RUOTE  ATTACCHI  COPERCHIO  AMMORTIZZATORE  VASCA  ASTE  SERRATURA  MANIGLIE

VIA  CIV  NOTE

CASSONETTO  CAMPANA  BIDONE O TRESPOLO  I  O  P  C  V  MP  ML  effettuato  si  no  piazzola  si  no  effettuato  si  no  svuotamento  pulita  lavaggio

VERIFICA DELLE ROTTURE DELL' ATTREZZATURA PEDALIERA  RUOTE  ATTACCHI  COPERCHIO  AMMORTIZZATORE  VASCA  ASTE  SERRATURA  MANIGLIE

VIA  CIV  NOTE

CASSONETTO  CAMPANA  BIDONE O TRESPOLO  I  O  P  C  V  MP  ML  effettuato  si  no  piazzola  si  no  effettuato  si  no  svuotamento  pulita  lavaggio

VERIFICA DELLE ROTTURE DELL' ATTREZZATURA PEDALIERA  RUOTE  ATTACCHI  COPERCHIO  AMMORTIZZATORE  VASCA  ASTE  SERRATURA  MANIGLIE



FIRMA

**MODULO 5 (segnalazioni servizi di gestione dei rifiuti - scheda Comune)**

Comune:

Data:

Nome e Cognome

via  civ

INDIFFERENZIATO  ORGANICO  PLASTICA  CARTA  VETRO  MULTIMATERIALE PESANTE

MULTIMATERIALE LEGGERO  FILM PLASTICO  CARTONE  LEGNO  FRASCAME  INGOMBRANTI

ALTRO

CONTENITORE NON SVUOTATO  CONTENITORE NON LAVATO  CONTENITORE TROPPO VICINO

CONTENITORE ROTTO  CONTENITORE NON SPOSTATO  CONTENITORE TROPPO LONTANO

CONTENITORE DIFFERENZIATO CARENTI  CONTENITORE INDIFFERENZIATO CARENTI  RIFIUTO NON RITIRATO

RIFIUTO ABBANDONATO  STRADA SPORCA  STRADA NON LAVATA

FOGLIE NON RACCOLTE  ECCESSIVO DISTURBO DEI MEZZI DI RACCOLTA (PASSAGGIO ALLE ORE)  CESTINI NON SVUOTATI

NOME E COGNOME RILEVATORE

FIRMA

0778089485642

**DEFINIZIONE CONTROLLO**

**ES.  
INDIFFERENZIATO**

**CONTROLLO IN CAMPO DEI  
CONTENITORI ASSEGNATI**

**CONTROLLO EVENTUALI  
CONTENITORI VICINI -  
SPAZZAMENTO**

**INIZIO COMPILAZIONE  
SCHEDA - FOTO**

**POSIZIONAMENTO  
"TESTIMONE"**

**DOPO 24 ORE VERIFICA  
"TESTIMONE"**

**TERMINE COMPILAZIONE  
SCHEDA**

**ES.  
DIFFERENZIATO**

**CONTROLLO IN CAMPO  
DEI CONTENITORI  
ASSEGNATI**

**CONTROLLO EVENTUALI  
CONTENITORI VICINI -  
SPAZZAMENTO**

**INIZIO COMPILAZIONE  
SCHEDA - FOTO**

**DOPO UN TEMPO  
INDICATO CONTROLLO  
DI UN 20% DI  
CONTENITORI PIENI**

**TERMINE COMPILAZIONE  
SCHEDA**

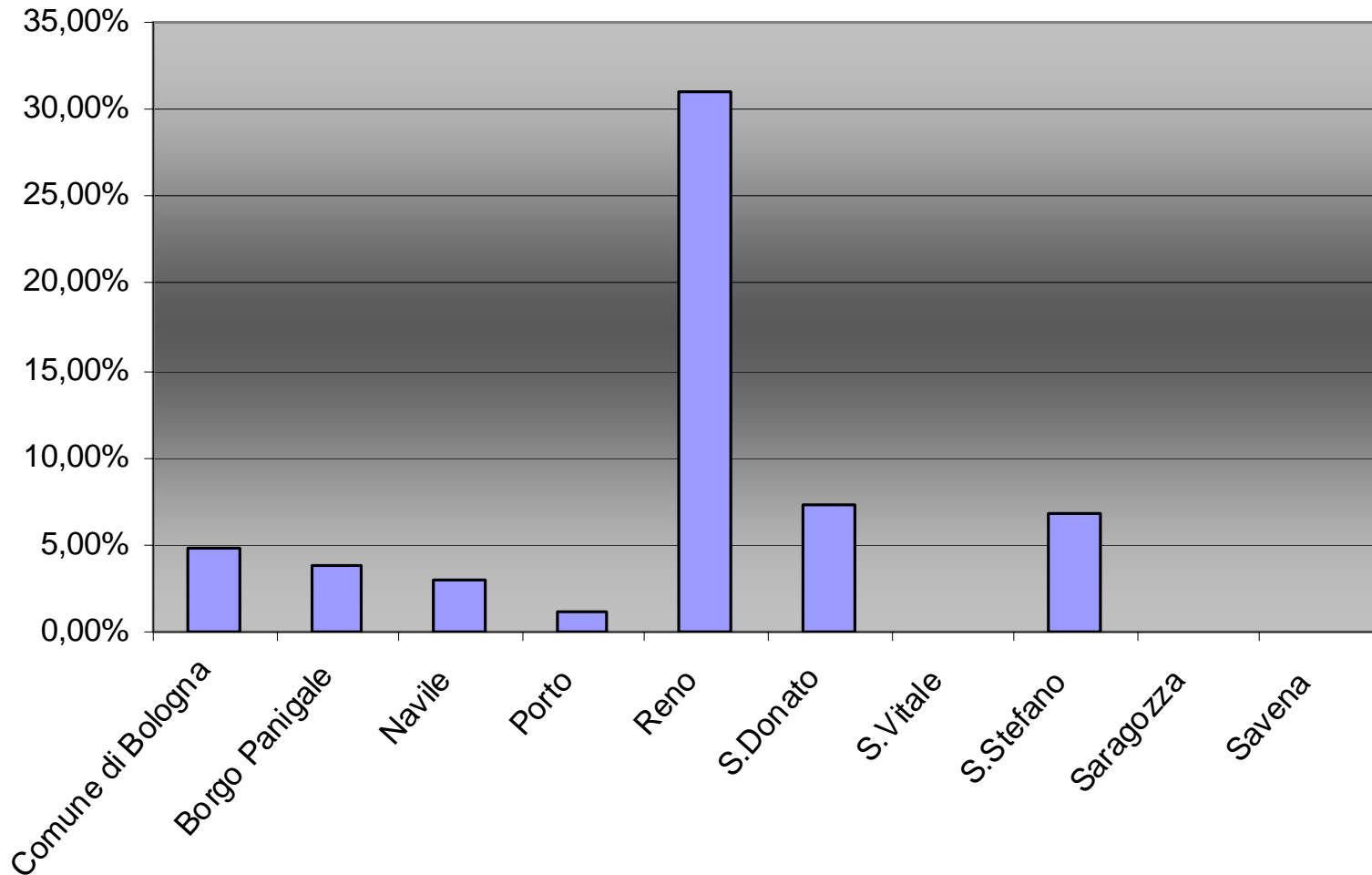
**ES.  
SPAZZAMENTO**

**CONTROLLO IN CAMPO  
DEI TRATTI ASSEGNATI**

**COMPILAZIONE  
SCHEDA - FOTO**

# ESEMPI DI REPORT

**% svuotamenti totali non effettuati**



STRADE SPORCHE	TRATTI STRADALI		causa della non decorosa pulizia delle strade							
Comune	n. tratti strada monitorati	tratti complessivamente sporchi (%)	cartacce	mozziconi	vetro	organico	plastica	metalli	foglie	altro
Calderara di R.	21	33,33%			42,86%		14,29%	28,57%		85,71%
Crevalcore	6	0								
S. Agata B.	2	0								
S. Giovanni P.	10	0								
<b>Geovest Totale</b>	<b>39</b>	<b>17,95%</b>			<b>42,86%</b>		<b>14,29%</b>	<b>28,57%</b>		<b>85,71%</b>

COMUNE	N. SEA	PRESENZA DEL PARCHEGGIO			RISPETTO DEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		
		si	no	non specificato	si	no	non specificato
CAMUGNANO	1	1			1		
CASTEL D'AIANO	1	1			1		
CASTIGLIONE DEI PEPOLI	1	1			1		
GAGGIO MONTANO	1	1			1		
LIZZANO IN BELVEDERE	1	1			1		
LOIANO	1	1			1		
MARZABOTTO	1	1			1		
MONGHIDORO	1		1		1		
MONZUNO	2	2			2		
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO	1	1			1		
SAVIGNO	1	1			1		
VERGATO	1	1			1		
<b>COSEA AMBIENTE Totale</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>1</b>		<b>13</b>		

## Contenitori danneggiati



**Materiale che fuoriesce**

