

ecomondo
RIMINI
8 > 11
Novembre 2006

Controllo e monitoraggio dei servizi di spazzamento e raccolta dei rifiuti urbani



Gabriele Ugolini



COS'È L'AGENZIA?

- *L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma* è stata istituita dal Consiglio Comunale nel 2002
- Obiettivo dell'*Agenzia* è quello di contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali



COS'È L'AGENZIA?

L'*Agenzia* svolge funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, con indipendenza ed autonomia di giudizio



COSA PRODUCE

- Relazione Annuale
- Studi
- Pareri sui Contratti di servizio
- Rapporti di monitoraggio
- Indagini sulla qualità percepita
- Dati e Tabelle
- Sito internet



MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Le attività di “Monitoraggio della qualità” consistono nel verificare le modalità di erogazione dei servizi da parte dei gestori, in base ai rispettivi contratti di servizio,

- acquisendo documentazione e notizie dai soggetti gestori
- rendendo pubblici i risultati
- organizzando apposite rilevazioni sul campo



SETTORI ESAMINATI

TRASPORTI E MOBILITA'

- Trasporto pubblico
- Taxi
- Gestione della sosta

AMBIENTE

- Igiene urbana
- Servizio idrico
- Parchi e giardini

ENERGIA

- Illuminazione pubblica
- Distribuzione energia elettrica
- Distribuzione gas

SOCIALE e SALUTE

- Assistenza domiciliare
- Farmacie Comunali
- Servizi funebri e cimiteriali
- Asili Nido

SERVIZI CULTURALI

- Bioparco
- Servizi museali ed espositivi
- Musica e teatri
- Biblioteche comunali



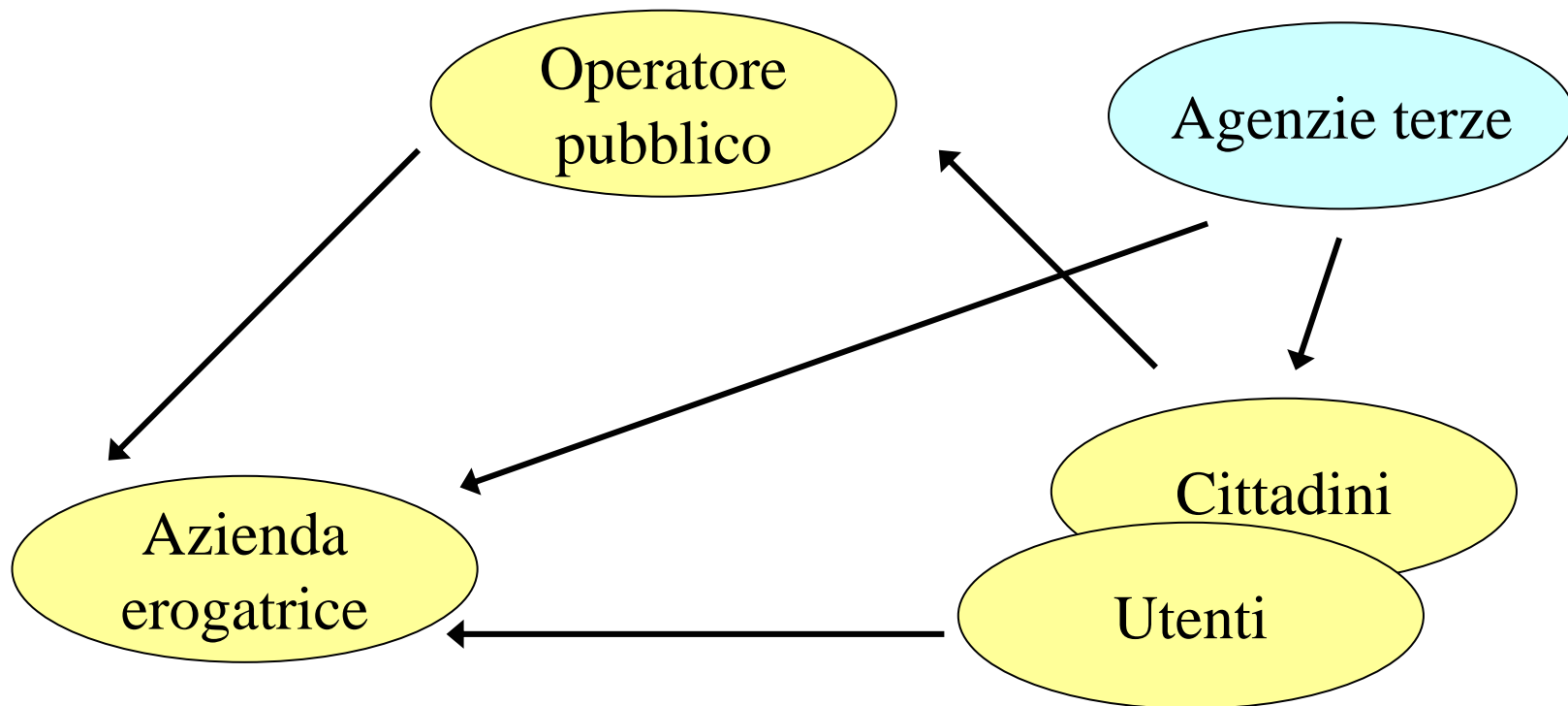
LA REGOLAZIONE LOCALE



In che modo è possibile incidere sui livelli di qualità del servizio ?



GLI ATTORI DELLA QUALITA'



GLI STRUMENTI DELLA REGOLAZIONE

- I contratti di servizio
- Le opzioni tariffarie
- La concorrenza comparativa
- Il controllo operativo (monitoraggio)
- Il controllo economico (unbundling)
- La pubblicizzazione delle condizioni di erogazione dei servizi





IGIENE URBANA A ROMA

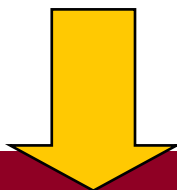
AMA in Cifre

2005

3.169.000	Popolazione Equivalente Servita (stima)
1.285 Km ²	Area Servita
23,7 Km ²	Superficie di intervento (Km ² da spazzare)
1.806.755 T/anno	Totale rifiuti
1.621.656 T/anno	Totale rifiuti da attività di raccolta
329.946 T/anno	Raccolta differenziata
44.536	Contenitori verdi per Rifiuti Urbani
22.155	Cassonetti bianchi e blu
11.838	Altri contenitori per la raccolta differenziata
19.314	Cestini gettacarte
2.342	Automezzi
77	Sedi
13	Isole Ecologiche e Centri Di Raccolta
10	Stabilimenti e Impianti



TARIFFA RIFIUTI



Servizi istituzionali coperti da Ta.Ri.	Servizi a pagamento a carico del Comune di Roma	Servizi a pagamento verso terzi
<p>Gestione rifiuti urbani indifferenziati Spazzamento e lavaggio strade Raccolta Trasporto Trattamento Smaltimento</p> <p>Gestione raccolta differenziata Raccolta Trasporto Vendita</p> <p>Attività di supporto Comunicazione Prevenzione Informazione</p>	<p>Rimozione rifiuti abbandonati Rimozione rifiuti pericolosi Bonifica discariche abusive Bonifica siti inquinati Disinfestazione da zanzara tigre Cancellazione scritte vandaliche Gabinetti pubblici Servizi di supporto alla protezione civile Servizi ai campi nomadi Servizi per manifestazioni/eventi pubblici Servizi di rimozione impianti pubblicitari abusivi e defissione manifesti</p>	<p>Raccolta inerti per utenze non domestiche presso Centri di Raccolta/Isole ecologiche Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio Noleggio contenitori RU e servizi integrativi di raccolta Incenerimento rifiuti sanitari Servizio a manifestazioni private Noleggio bagni mobili Spurgo pozzetti e fosse settiche Spazzamento aree private Ritiro e smaltimento derrate alimentari avariate Consulenze ambientali Cancellazione scritte murali Disinfezione, disinfestazione e derattizzazione Bonifica amianto</p>



SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Attraverso il Contratto di Servizio, AMA ha concordato con il Comune di Roma le frequenze di spazzamento per le diverse zone della città, in funzione di:

- il tipo di strada e le attività che vi si svolgono (strada commerciale, via residenziale, ecc.)
- la densità abitativa dell' area
- il flusso di persone che vi passano
- il traffico automobilistico
- il flusso turistico
- la qualità e il tipo di alberatura



SERVIZIO DI SPAZZAMENTO



A Roma vengono spazzate circa 9.500 aree di uso pubblico su un totale di 15.000, per uno sviluppo lineare di oltre 3.300 km



SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

Classe	Frequenza minima	Frequenza media	Numero di aree servite
A	1 al giorno	1,6 al giorno	1%
B	5 a settimana	5,5 a settimana	14%
C	2 a settimana	2,3 a settimana	19%
D	3 al mese	4,3 al mese	39%
E	1 al mese	1,2 al mese	22%
IM	Interventi mirati		5%

La frequenza media di intervento pari a
1,7 volte a settimana



SERVIZIO DI RACCOLTA

➤ 45.000 cassonetti per la raccolta indifferenziata, svuotati 6/7 giorni a settimana



➤ 22.000 cassonetti per la raccolta differenziata, svuotati ogni 5/8 giorni



GLI OBIETTIVI DEL CONTRATTO

➤

➤ Raggiungimento di livelli generali di qualità erogata del servizio

➤ Standard specifici relativi ai tempi di intervento su segnalazione disservizi

➤



I LIVELLI DI QUALITA'

Per ogni servizio viene definito “lessicalmente” un giudizio qualitativo basato su una scala di valutazione a 5 livelli:

Giudizio	Voto	Descrizione
A	5	Buono
B+	4	Più che sufficiente
B	3	Sufficiente
B-	2	Meno che sufficiente
C	1	Insufficiente

“almeno
sufficiente”



I LIVELLI DI QUALITA'

IGIENE DEL SUOLO

➤ Pulizia e decoro delle strade

Obiettivo per l'anno 2006:

90% di livello "almeno sufficiente"

DEF: "Strada sufficientemente pulita con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità"



I LIVELLI DI QUALITA'

IGIENE DEL SUOLO

➤ Pulizia area circostante cassonetti

Obiettivo per l'anno 2006:

85% di livello "almeno sufficiente"

DEF: "La superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità a terra"



I LIVELLI DI QUALITA'

RACCOLTA RIFIUTI

➤ Fruibilità dei contenitori

Obiettivo per l'anno 2006:

RSU: 86% di livello "almeno sufficiente"

RD: 90% di livello "almeno sufficiente"

DEF: "Fruibilità compresa tra il 5% ed il 20% del volume totale dei contenitori della postazione"



I LIVELLI DI QUALITA'

RACCOLTA RIFIUTI

➤ Decoro e funzionalità dei contenitori

Obiettivo per l'anno 2005:

RSU: 80% di livello "almeno sufficiente"

RD: 85% di livello "almeno sufficiente"

DEF: "Contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la funzionalità ed il cui odore non è sgradevole"



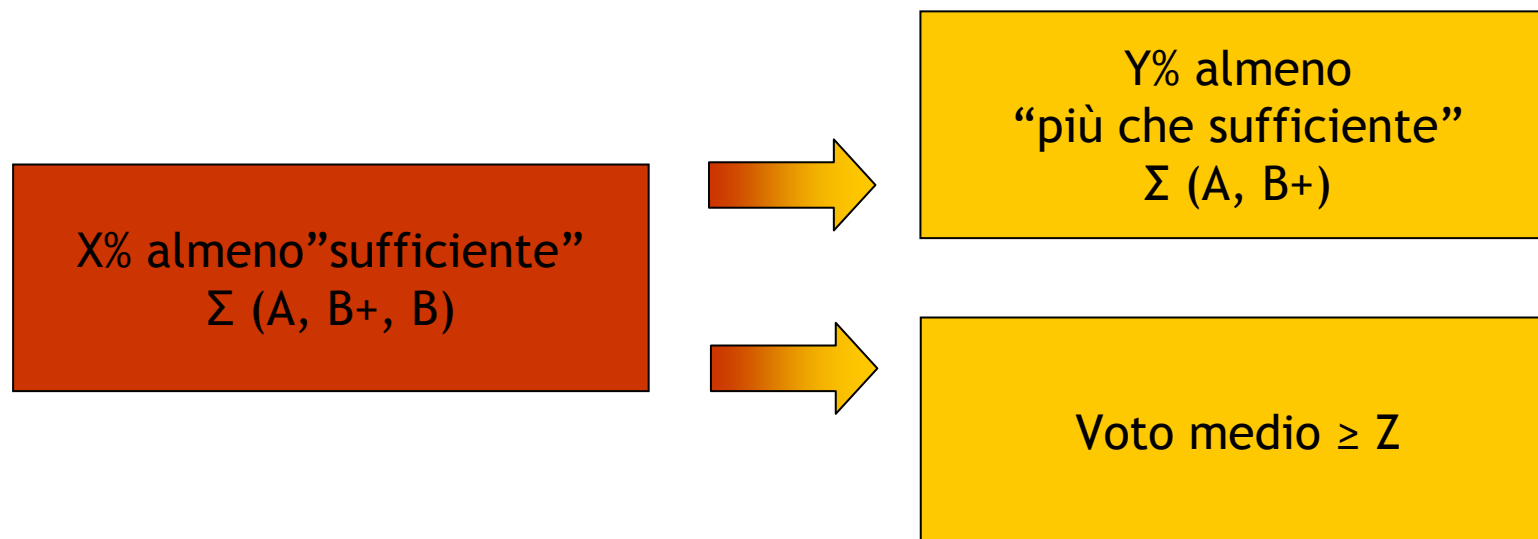
SPUNTI DI RIFLESSIONE

- Gli indicatori utilizzati sono rappresentativi ?
- Le definizioni adottate consentono la misurazione ?
- Gli obiettivi di qualità fissati sono in linea con la percezione degli utenti ?



STESSO INDICATORE, DIVERSO OBIETTIVO

Una soluzione prevede la riformulazione degli standard utilizzando la percentuale dei giudizi almeno “più che sufficienti (A, B+)” e, contestualmente, il voto medio.



LE DEFINIZIONI

PULIZIA E DECORO DELLE STRADE

Giudizio B: sufficiente

“Strada sufficientemente pulita con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità”



LE ATTESE DEGLI UTENTI



Cittadini in Reti di COmunita LOcali

Comune di Roma, con:

- *Comuni di Torino e Grosseto*
- *Agenzie SPL di Roma e Torino*
- *Cittadinanzattiva di Roma e Torino*
- *Censis*

L'obiettivo principale del progetto è di incoraggiare nuove pratiche di partecipazione democratica attraverso l'uso delle tecnologie informatiche, coinvolgendo l'utenza nella definizione degli standard dei contratti di servizio



GLI OBIETTIVI DEL CONTRATTO

➤

➤ Raggiungimento di livelli generali di qualità erogata del servizio

➤ Standard specifici relativi ai tempi di intervento su segnalazione disservizi

➤



STANDARD SPECIFICI

RILIEVI Disservizi		Tempi di intervento
A. Siringhe abbandonate	<input type="checkbox"/>	3 ore
B. Riparazione/sostituzione cassonetti RSU	<input type="checkbox"/>	10 gg lavorativi
C. Cassonetto Bianco pieno	<input type="checkbox"/>	24 h
D. Riparazione/sostituzione cassonetti Bianco	<input type="checkbox"/>	10 gg lavorativi
E. Cassonetto Blu pieno	<input type="checkbox"/>	24 h
F. Riparazione/sostituzione cassonetti Blu	<input type="checkbox"/>	10 gg lavorativi
G. Contenitore delle pile pieno	<input type="checkbox"/>	24 h
H. Rifiuti pericolosi abbandonati	<input type="checkbox"/>	24 h
I. Rifiuti non pericolosi abbandonati	<input type="checkbox"/>	21 gg

Il Contratto di servizio prevede che a fronte della segnalazione al *Contact Center Ama* di disservizi, l'intervento debba avvenire entro determinati tempi massimi

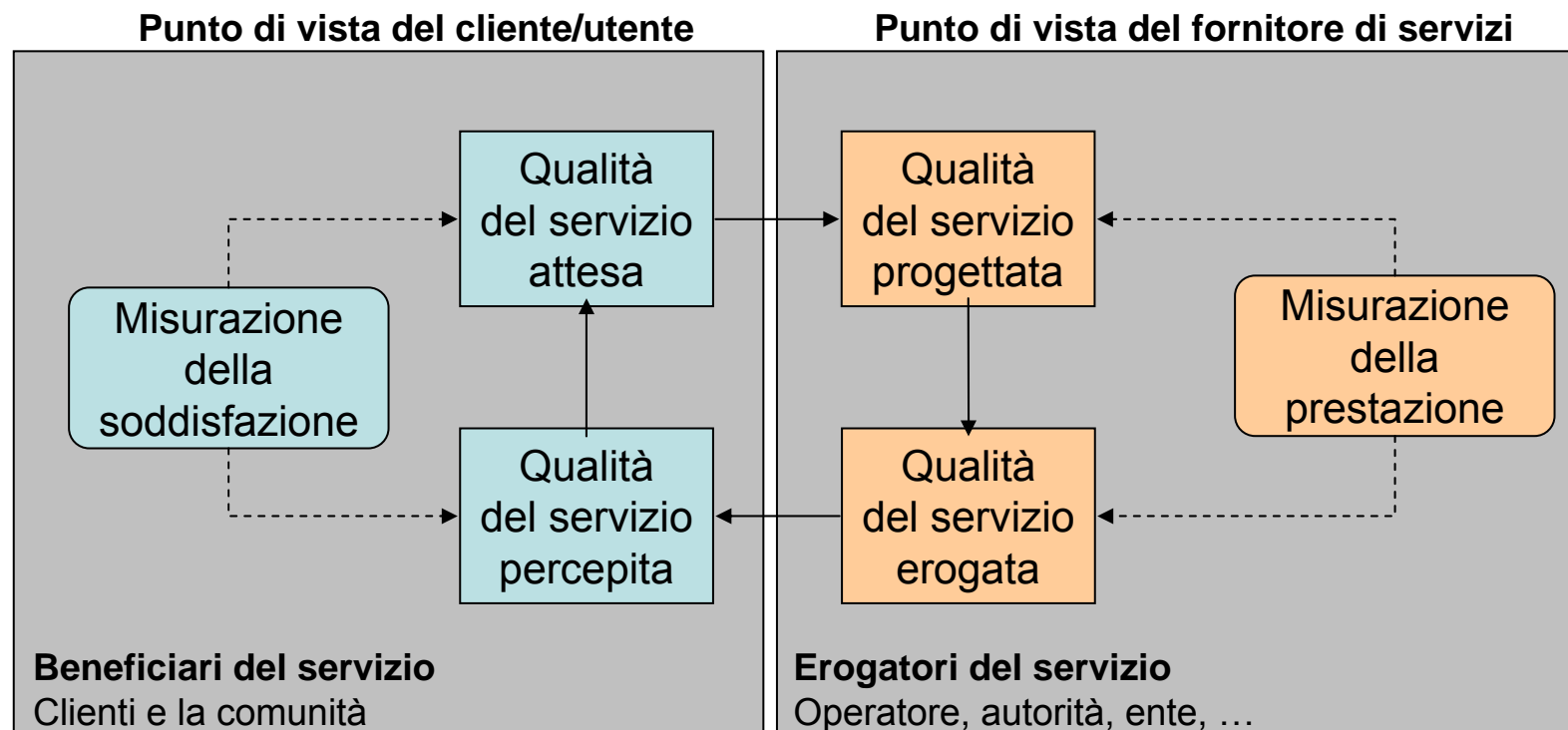


GLI STRUMENTI DELLA REGOLAZIONE LOCALE

- I contratti di servizio
- Le opzioni tariffarie
- La concorrenza comparativa
- Il controllo operativo (monitoraggio)
- Il controllo economico (unbundling)
- La pubblicizzazione delle condizioni di erogazione dei servizi



MISURARE LA QUALITA'



IL MONITORAGGIO DELL'AGENZIA

MISURA:

- Livelli generali del servizio di spazzamento e raccolta
- Standard specifici relativi ai disservizi



MONITORAGGIO LIVELLI GENERALI

- Archivio delle postazioni
- Definizione del campione statistico
- Estrazione del campione su base trimestrale
- Assegnazione settimanale ai rilevatori
- Attività di rilevazione con acquisizione immagini
- Rientro del materiale e controllo
- Immissione dati su sistema informativo
- Controlli ed elaborazioni
- Stesura del rapporto di monitoraggio
- Trasmissione e pubblicazione



MONITORAGGIO LIVELLI GENERALI

CAMPIONE STATISTICO

Occorre sempre rammentare che i risultati dei monitoraggi sono delle STIME, la cui accuratezza, a parità di altre condizioni, dipende dalla dimensione del campione e dal valore percentuale osservato nel campione

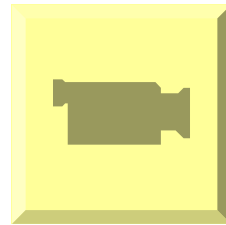
PIU' GRANDE E' IL CAMPIONE:

- PIU' LA STIMA E' "PRECISA" (minore intervallo di "errore")
- PIU' E' ELEVATO IL COSTO DEL MONITORAGGIO



MONITORAGGIO LIVELLI GENERALI

ATTIVITA' DI RILEVAZIONE



MONITORAGGIO LIVELLI GENERALI

IMMISSIONE DATI ED ELABORAZIONI

Archivio MS ACCESS ®

Controlli di input

Query di controllo

Query di calcolo

Prossimo passaggio a nuovo
prodotto “user friendly”

The screenshot shows a web-based data entry form titled "Postazione campionata CSL" (Cantatore). The form is organized into several sections:

- Header:** Includes the logo of "Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma" and a red button labeled "Rilevazione Dati".
- Form Fields:** Contains various input fields for "Progr.", "Municipio", "Zona", "Modulo", "Turno", "Post.", "n. cass.", "Tipo cass.", "Presenza RD", "Indirizzo", "Civico", and "Riferimento".
- Raccolta Rifiuti Solidi Urbani:** A section with checkboxes for "Fruttibilità dei Contenitori" (A, B+, B, B-, C) and "Decoro e Funzionalità" (A, B+, B, B-, C). It includes a list of issues: "cont. sporco", "pedale rotto", "coperchio danneggi.", "strut. deform.", "cattivo odore", "pedale corsa incom.", and "posizione scorretta".
- Raccolta Differenziata:** A section with checkboxes for "Fruttibilità dei Contenitori" (A, B+, B, B-, C) and "Decoro e Funzionalità" (A, B+, B, B-, C). It includes a list of issues: "cont. sporco", "coperchio danneggi.", "strut. deform.", "bordi taglienti", and "ribaltato".
- Pulizia Area circostante:** A dropdown menu and checkboxes for "sacchetti", "rifiuti ingombr.", "se B- o C", and "rifiuti sparsi".
- Igiene del suolo:** A dropdown menu and checkboxes for "rifiuti", "cartacce", "escrementi", "erbacce", and "foglie".
- Commercial:** A checkbox labeled "Commerciale".
- Date and Time:** Fields for "Data", "Orario", and "Rilevatore".
- NOTE:** A text area at the bottom for additional comments.



RACCOLTA RSU/RD - DECORO E FUNZIONALITA'

Contenitore sporco

Pedale rotto

Coperchio danneggiato

Struttura deformata

Cattivo odore

Pedale corsa incompleta

Posizione scorretta

Bordi taglienti

Contenitore ribaltato



Per il decoro e funzionalità dei contenitori, in caso di giudizio negativo (B-, C), vengono anche rilevate le cause



RACCOLTA RSU/RD - DECORO E FUNZIONALITA'

Contenitore sporco

Struttura deformata

Posizione scorretta

Pedale rotto

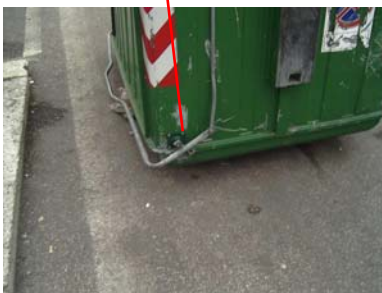
Cattivo odore

Bordi taglienti

Coperchio danneggiato

Pedale corsa incompleta

Contenitore ribaltato



MONITORAGGIO STANDARD SPECIFICI

Per la verifica del rispetto dei tempi relativi alla segnalazione dei disservizi, l'Agenzia ha stipulato un PROTOCOLLO DI INTESA con una delle associazioni riconosciute in seno al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti)



MONITORAGGIO STANDARD SPECIFICI

L'attività di monitoraggio svolta dai volontari di Cittadinanzattiva consiste:

- individuare alcune tipologie di disservizio relative all'igiene del suolo ed alla raccolta rifiuti, nelle zone della città abitualmente frequentate (casa, ufficio)
- segnalare telefonicamente come “cliente misterioso” il guasto ad Ama
- verificare sul luogo, a distanza di X giorni, se il disservizio è stato risolto



CONCLUSIONI

- I contratti di servizio, le carte dei servizi e l'adeguata pubblicizzazione delle loro condizioni, diventano momenti strategici della vita del servizio pubblico, in quanto consentono di ridurre le asimmetrie informative e di realizzare un'adeguata struttura di regolazione locale
- In un contesto di apertura al mercato del comparto dei servizi pubblici locali, occorre rafforzare gli strumenti e le istituzioni per il controllo ed il monitoraggio della qualità dei servizi stessi



MISURARE PER CONOSCERE

CONOSCERE PER MIGLIORARE

Il controllo genera qualità





www.agenzia.roma.it

g.ugolini@agenzia.roma.it

