



**AUDIT CIVICO
DEL SERVIZIO DI
IGIENE URBANA
NEL COMUNE DI ROMA**

(Luglio 2007)

Agenzia

L'AGENZIA
PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DEL COMUNE DI ROMA

Premesso

che, con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n. 39, è stata istituita l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito "Agenzia");

che l'Agenzia è l'organismo che esercita la propria attività di istituto su tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del comune di Roma e svolge funzioni e compiti ad essa conferiti esprimendo valutazioni con indipendenza di giudizio;

che l'Agenzia svolge, tra le altre funzioni, attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio, anche tramite l'organizzazione di apposite rilevazioni sul campo;

che nell'ambito dei compiti affidati, assumono particolare rilevanza la definizione di standard di qualità ed il monitoraggio dei livelli di servizio;

che l'Agenzia esercita funzioni di supporto propositivo e tecnico conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, ed assicura la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi;

che l'Agenzia, oltre a redigere la relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma e sull'attività svolta, produce pareri, studi e segnalazioni da rendere al Consiglio Comunale.

Considerato

che il Contratto di servizio stipulato tra il Comune di Roma e Ama s.p.a. in merito al servizio di igiene urbana, nonché la Carta dei servizi adottata da Ama, individuano precisi obiettivi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di qualità che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni effettive dell'azienda;

che tale Contratto prevede che Ama attivi un'apposita "linea verde" a disposizione dei cittadini per la segnalazione dei disservizi;

che l'art. 12 dello Statuto del Comune di Roma facilita la partecipazione dei cittadini, tramite la valorizzazione delle associazioni e delle organizzazioni del volontariato, che possono collaborare alle attività e ai servizi pubblici comunali, secondo indirizzi determinati dal Comune stesso;

che altresì l'art. 36 dello stesso Statuto stabilisce che in tema di servizi pubblici locali siano garantite forme di partecipazione e di controllo dei servizi erogati da parte degli utenti;

che l'Agenzia ha stipulato con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, sede regionale di Cittadinanzattiva Onlus, un protocollo di intesa per un programma di valutazione civica (*audit*) dei servizi di igiene urbana nel Comune di Roma, finalizzato all'analisi del rapporto che il cittadino-utente ha con il servizio e con l'azienda erogatrice.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

il presente rapporto sull'audit civico del servizio di igiene urbana nel Comune di Roma, relativo al periodo giugno 2006 – febbraio 2007.

INDICE

Sommario.....	4
1. Premessa	4
2. Igiene urbana: il Contratto di Servizio	6
3. Igiene urbana: i dati rilevati dall’Agenzia.....	9
4. Contact center: gli standard dell’Agenzia e le previsioni contrattuali	13
5. Contact center: i dati rilevati dall’Agenzia	16
6. Conclusioni	19
Appendice: le schede informative.....	20

Sommario

Il presente documento trae origine dal rapporto di interazione che sussiste tra il cittadino/utente e l'azienda di servizio pubblico: in che modo è possibile garantire forme di partecipazione e di controllo sull'erogazione dei servizi ?

L'Agenzia, attraverso la stipula di un protocollo di intesa con Cittadinanzattiva- Lazio Onlus, ha esplorato una nuova forma di collaborazione tra Amministrazione e cittadini/volontari, al fine di verificare il funzionamento di due attività previste nel vigente contratto di servizio di igiene urbana del Comune di Roma: il rispetto dei tempi di ripristino di alcune tipologie di disservizi da parte di Ama s.p.a. e il funzionamento del relativo *call center* di segnalazione.

I risultati ottenuti in questo *audit civico*, peraltro sostanzialmente confermati dai dati rilevati dalla Commissione paritetica di vigilanza in seno al Contratto di servizio, dimostrano che nel periodo di osservazione (giugno 2006 - febbraio 2007) è presente, sia pure in misura diversa a seconda dell'indicatore considerato, uno scostamento negativo rispetto agli standard di servizio previsti dal contratto.

Questi dati, seppur contrattualmente non rispondenti alle attese, devono rappresentare una base tecnico-conoscitiva per la ridefinizione degli indicatori e i relativi standard che dovranno essere adottati nel nuovo Contratto di servizio a partire dal 2008.

1. Premessa

Nell'aprile del 2006 l'Agenzia ha stipulato con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, sede regionale di Cittadinanzattiva Onlus, un protocollo di intesa per un programma di valutazione civica (*audit*) del servizio di igiene urbana nel Comune di Roma, finalizzato alla rilevazione del "punto di vista dei cittadini", ponendo quindi attenzione al versante del rapporto che il cittadino-utente ha con il servizio e con le aziende erogatrici.

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978 con il nome di Movimento Federativo Democratico, che opera in Italia per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Presente nel CRUC della Regione Lazio, è riconosciuta come associazione dei consumatori ai sensi della Legge 281/1998 e fa parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti presso il Ministero delle Attività produttive.

L'accordo ha come finalità generale quella di fornire elementi oggettivi per la valutazione e il miglioramento della qualità del servizio sottoposto al monitoraggio nella città di Roma, e in particolare:

- definire una batteria di indicatori condivisi, rappresentativi di alcuni fattori di qualità dei servizi in esame;

- contribuire alla creazione di percorsi di analisi condivisa;
- favorire la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento del servizio erogato.

Il progetto, attraverso il ricorso a cittadini volontari di Cittadinanzattiva, consiste nel rilevare, nell'arco del periodo di monitoraggio da giugno 2006 a febbraio 2007, l'eventuale presenza di eventuali disservizi nell'ambito del territorio del Municipio cui il rilevatore appartiene, ovvero vicino la casa, il lavoro, i luoghi frequentati quotidianamente. Rilevato il disservizio viene compilata la relativa scheda informativa ed effettuata una telefonata di segnalazione "anonima" al *contact center* dedicato (con contestuale rilevazione di alcuni parametri di qualità), a cui segue la verifica, entro un numero di ore/giorni predeterminato, dell'eventuale eliminazione del disservizio segnalato.

2. Igiene urbana: il Contratto di Servizio

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, con una frequenza media di intervento pari a 1,67 volte a settimana. I cassonetti per la raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) sono circa 45.000, mentre quelli per la raccolta differenziata (RD) sono circa 30.000. Il CdS stipulato tra Comune di Roma e Ama S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di decoro e igiene urbana individuata è stato prorogato per l'anno 2007 con D.G.C. n. 10 del 13 gennaio 2007. Originariamente era stato approvato con D.G.C. n. 33 del 28 gennaio 2004 relativamente agli anni 2003-2005 e prorogato di un ulteriore anno con D.G.C. nn. 1 e 48/2006.

Tale CdS individua determinati indicatori del livello di qualità del servizio che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni dell'erogatore. In particolare, è prevista l'attuazione di un servizio di pronto intervento a seguito della segnalazione da parte dell'utente della presenza di alcuni tipi di disservizio, e per ognuno di questi è previsto un tempo di intervento diverso, il cui rispetto è rilevante per la qualità del servizio erogato (Tav. 1).

Tav. 1 – Servizi Ama su segnalazione degli utenti e relativi tempi massimi di intervento

Scheda	Servizio	Tempo max di intervento
A4*	Rimozione rifiuti abbandonati non pericolosi	21 giorni lav.
	Rimozione rifiuti abbandonati pericolosi	24 ore
C4**	Raccolta siringhe	3 ore (nell'orario di servizio), altrimenti 24 ore
D1	Riparazione o sostituzione cassonetto RSU	10 giorni lav.
F4	Cassonetto RD bianco (carta/cartone) pieno	24 ore
	Riparazione o sostituzione cassonetto RD bianco	10 giorni lav.
F5	Cassonetto RD blu (vetro/plastica/metallo) pieno	24 ore
	Riparazione o sostituzione cassonetto RD blu	10 giorni lav.
F8	Svuotamento contenitori per pile e farmaci	24 ore

Nota (*): 90% di interventi effettuati sul totale delle segnalazioni entro il Tmax.

Nota (**): 95% di interventi effettuati sul totale delle segnalazioni entro il Tmax.

Fonte: Contratto di Servizio Comune-Ama, allegato A.

Le suddette previsioni contrattuali sono state recepite nella Carta dei Servizi di igiene urbana, contenuta nella "Guida ai servizi Ama – settembre 2004" distribuita a tutte le famiglie romane come allegato alle Pagine Gialle. I compiti di controllo sulla funzionalità del CdS e sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati sono assicurati dalla Commissione di controllo e coordinamento, organismo misto tra Comune e Ama, la cui attività si realizza essenzialmente attraverso:

- esame e valutazione dei *report* trimestrali;
- verifiche interne inerenti la rispondenza delle modalità di compilazione dei *report*;
- indagini e analisi specifiche, comprese eventuali verifiche di carattere tecnico;

- proposta di indicatori qualitativi e quantitativi per la valutazione dei servizi resi e delle modalità per la rilevazione degli stessi.

In caso di inadempienze parziali o totali di Ama, è prevista l'applicazione di sanzioni; modalità ed entità degli importi da trattenere o dei servizi integrativi da erogare saranno stabiliti dalla Commissione citata. Di conseguenza, sia il Dipartimento X del Comune di Roma, sia l'Ama hanno attivato una serie di procedure interne per la verifica della qualità del servizio che prevedono il controllo a campione del rispetto dei livelli di qualità prefissati attraverso un apposito piano di verifiche.

In particolare, nell'agosto 2004 il raggruppamento temporaneo d'impresе formato dalle società Pragma, in qualità di capogruppo, e TMT Pragma, ha ricevuto l'incarico da parte del Comune di Roma di realizzare il servizio di monitoraggio dei livelli di servizio e di controllo dell'applicazione del CdS. Tale attività prevede la realizzazione di una serie di rilevazioni finalizzate alla stima degli indicatori definiti nel CdS, in modo che la Commissione possa verificare i livelli raggiunti e confrontarli con gli obiettivi prefissati e determinare la rispondenza o meno agli obblighi contrattuali.

In particolare vengono di seguito proposti i risultati contrattuali ottenuti per i servizi in questione soggetti a controllo, nel corso dei trimestri di monitoraggio relativi ai periodi lug-set 2006 e ott-dic 2006 (compresi nel periodo di monitoraggio dell'Agenzia).

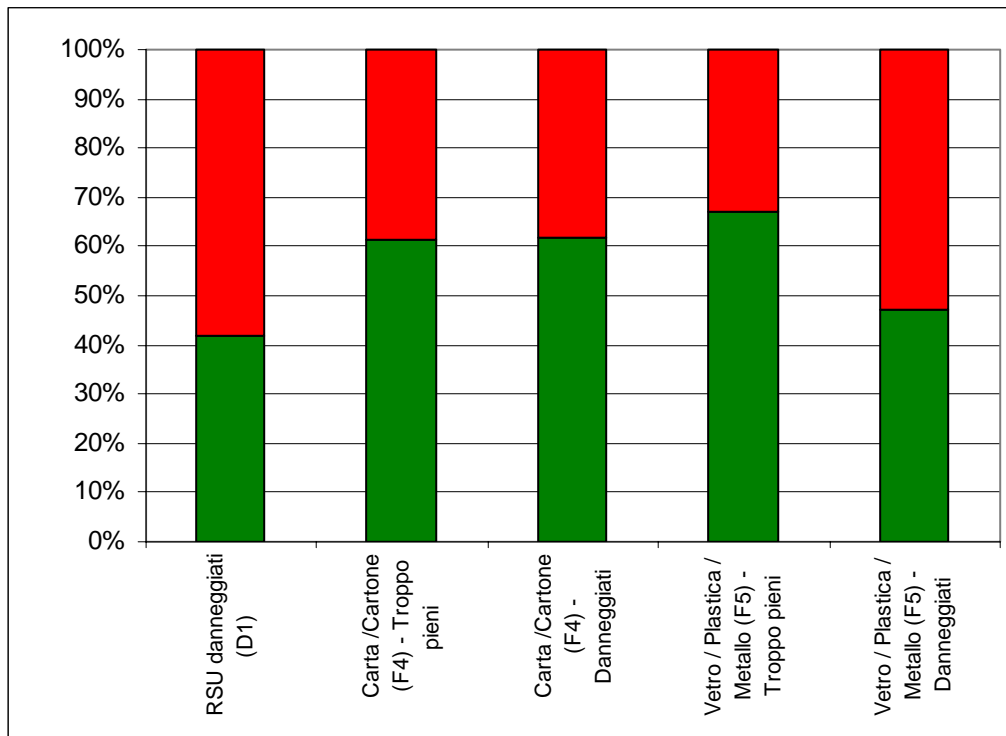
Per quanto riguarda l'esito delle segnalazioni per cassonetti danneggiati o troppo pieni, i dati rilevati sono riportati nella Tav. 2, mentre il totale del semestre considerato è rappresentato in forma grafica nella Fig. 1.

Tav. 2 – Esito segnalazioni cassonetti danneggiati / troppo pieni

Trimestre	RSU Danneggiati (D1)		Carta / Cartone (F4)				Vetro / Plastica / Metallo (F5)			
			Troppo pieni		Danneggiati		Troppo pieni		Danneggiati	
	Pos.	Neg.	Pos.	Neg.	Pos.	Neg.	Pos.	Neg.	Pos.	Neg.
lug-set 06	23	29	21	11	23	18	31	17	17	10
ott-dic 06	27	41	22	16	24	11	26	11	9	19
<i>Totale</i>	50 (42%)	70 (58%)	43 (61%)	27 (39%)	47 (62%)	29 (38%)	57 (67%)	28 (33%)	26 (47%)	29 (53%)

Fonte: Commissione di controllo e coordinamento Contratto di Servizio Comune-Ama.

Fig. 1 - Esito segnalazioni cassonetti danneggiati / troppo pieni (II sem.2006)



Fonte: Commissione di controllo e coordinamento Contratto di Servizio Comune-Ama.

Per quanto riguarda invece l'esito delle segnalazioni relative alla rimozione di rifiuti abbandonati non pericolosi (A4), i dati rilevati sono riportati nella Tav. 3.

Tav. 3 – Esito segnalazioni rimozione rifiuti abbandonati non pericolosi (A4)

Trimestre	Rimozione rifiuti abbandonati non pericolosi (A4)	
	Pos.	Neg.
lug-set 06	15	1
ott-dic 06	23	3
<i>Totale</i>	<i>38</i> <i>(90%)</i>	<i>4</i> <i>(10%)</i>

Fonte: Commissione di controllo e coordinamento Contratto di Servizio Comune-Ama.

3. Igiene urbana: i dati rilevati dall’Agenzia

I volontari di Cittadinanzattiva hanno effettuato in maniera “anonima” la segnalazione degli eventuali disservizi incontrati al *contact center* Ama (numero verde gratuito 800-867035). In tale fase sono stati anche rilevati alcuni indicatori di qualità caratteristici relativi al rapporto con la clientela (tempi di attesa telefonici, cortesia e chiarezza espositiva, ecc.). Nel corso della telefonata andavano forniti, ove richiesti, i propri dati identificativi personali, ma in ogni caso la segnalazione non doveva essere riconducibile all’Agenzia o all’associazione stessa, in modo da non alterare i normali tempi di intervento. Il riscontro dell’eventuale eliminazione della criticità è poi avvenuto a distanza di un determinato numero di ore/giorni dalla segnalazione, rapportato alla tipologia di disservizio segnalato.

I rilevatori, per ogni disservizio individuato, hanno compilato una scheda che riporta numerose indicazioni:

- numero della scheda e codice del rilevatore;
- Municipio e località toponomastica, così come riportata nella targa stradale o sullo stradario;
- civici di riferimento dal lato del cassonetto;
- tipo di disservizio, barrando una sola delle caselle corrispondenti (se il disservizio è relativo ai cassonetti deve essere riferito ad uno solo dei contenitori presenti, univocamente identificabile);
- eventuale specificazione del disservizio relativo al cassonetto;
- eventuali altre informazioni ritenute significative;
- data, ora e firma all’atto della rilevazione.

I disservizi oggetto della rilevazione, con i relativi tempi di intervento previsti, sono i seguenti:

- siringhe abbandonate (3 ore);
- cassonetto bianco o blu pieno (24 ore);
- contenitore delle pile pieno (24 ore);
- rifiuti pericolosi abbandonati (24 ore);
- riparazione o sostituzione del cassonetto (10 giorni lavorativi);
- rifiuti non pericolosi abbandonati (21 giorni lavorativi).

Al momento della verifica del ripristino del disservizio, è stato infine indicato sulla scheda:

- esito del riscontro (risolto o non risolto);
- data, ora e firma del rilevatore.

I volontari di Cittadinanzattiva hanno effettuato un totale complessivo di 172 rilevazioni nel periodo compreso tra giugno 2006 e febbraio 2007. Si dispone quindi di una numerosità campionaria sufficientemente adeguata, tuttavia distribuita in maniera non omogenea tra i diversi Municipi, poiché tre quarti delle segnalazioni sono relative ai Municipi III, IX e XI (Tav. 4). È chiaro che il campione non ha rappresentatività statistica, ma si cercherà di cogliere dall'indagine gli elementi descrittivi interessanti per ragionare sulle dinamiche di ripristino dei disservizi.

Nella Tav. 5 e nella Fig. 2 sono riportate le tipologie di disservizio segnalate e l'esito dei riscontri. La maggior parte delle segnalazioni riguarda disservizi dei cassonetti verdi RSU, che rappresentano il 40% delle rilevazioni, a causa della loro maggiore diffusione rispetto alle altre tipologie di contenitori; tuttavia, solo nel 38% dei casi il riscontro della riparazione o sostituzione entro 10 giorni lavorativi è stato positivo (il dato contrattuale relativo al II sem.'06 è stato pari al 42%).

La sostituzione o riparazione dei cassonetti bianchi e blu dedicati alla RD riguardano invece rispettivamente il 16% e il 5% delle segnalazioni, poiché sono meno diffusi rispetto ai verdi e anche meno soggetti all'inserimento di materiale non "ortodosso" che li danneggia; per i cassonetti bianchi la verifica del rispetto del termine di 10 giorni è positiva nel 68% dei casi (62% il dato contrattuale), per quelli blu solo nel 44% delle rilevazioni (47% il dato contrattuale). Altre segnalazioni frequenti riguardano i cassonetti bianchi o blu pieni, che rappresentano rispettivamente il 10% e il 19% dei dati; a fronte di un tempo di intervento previsto contrattualmente di 24 ore, per il ripristino effettivo nei due casi si attendono tempi diversi, essendo i riscontri positivi pari al 78% per i cassonetti bianchi (61% il dato contrattuale) e al 59% per quelli blu (67% il dato contrattuale). Per entrambi i problemi segnalati dall'Agenzia, quindi, la tempestività dell'intervento è stata maggiore quando si tratta della RD carta e cartone, rispetto alla RD multimateriale.

I rifiuti pericolosi abbandonati riguardano il 5% delle segnalazioni; il rischio presente in sostanze inquinanti, velenose, irritanti o infiammabili che devono essere gettate solo negli appositi contenitori (farmaci, pile e batterie, contenitori per vernici, colle, solventi, ecc.) rende l'intervento tempestivo estremamente importante, tanto che ne è prevista la rimozione entro 24 ore, e in effetti l'88% dei riscontri sono positivi (in un caso il riscontro dopo 24 h ha avuto esito negativo). Le segnalazioni di rifiuti non pericolosi, da rimuovere entro 21 giorni lavorativi, sono invece il 4%, ma la minore urgenza di intervento comporta un riscontro positivo solo nel 43% dei casi (90% invece il dato contrattuale).

Infine, si segnala il dato positivo di una sola segnalazione relativa a siringhe abbandonate in aree pubbliche, mentre la mancanza di contenitori delle pile segnalati pieni potrebbe essere piuttosto il sintomo del loro limitato utilizzo da parte della cittadinanza e la loro scarsa diffusione sul territorio.

Tav. 4 – Distribuzione delle schede di rilevazione dell’igiene urbana per Municipio

Municipio	N. schede	%
3	25	14,5
4	5	2,9
6	9	5,2
8	13	7,6
9	75	43,6
11	29	16,9
13	3	1,7
18	3	1,7
19	10	5,8
Totale	172	100,0

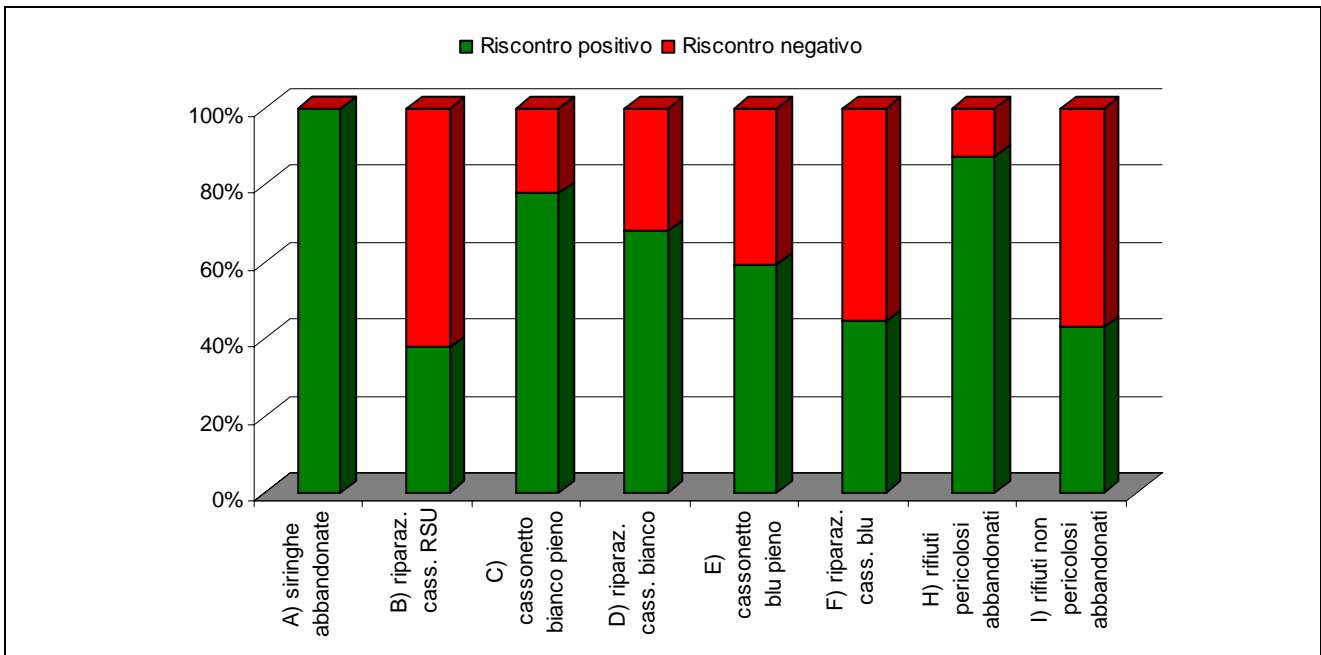
Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 5– Quantità e riscontro dei disservizi dell’igiene urbana per tipologia

Tipo di disservizio	Tempi di intervento da CdS	N. schede	%	Riscontro (%)	
				positivo	negativo
A) Siringhe abbandonate	3 ore	1	0,6	100,0	0,0
B) Riparazione o sostituzione dei cassonetti RSU	10 giorni lav.	69	40,1	37,7	62,3
C) Cassonetto bianco pieno	24 ore	18	10,5	77,8	22,2
D) Riparazione o sostituzione dei cassonetti bianchi	10 giorni lav.	28	16,3	67,9	32,1
E) Cassonetto blu pieno	24 ore	32	18,6	59,4	40,6
F) Riparazione o sostituzione dei cassonetti blu	10 giorni lav.	9	5,2	44,4	55,5
G) Contenitore delle pile pieno	24 ore	0	0,0	-	-
H) Rifiuti pericolosi abbandonati	24 ore	8	4,7	87,5	12,5
I) Rifiuti non pericolosi abbandonati	21 giorni lav.	7	4,1	42,9	57,1
Totale		172	100,0	-	-

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Fig. 2 – Riscontro dei disservizi dell’igiene urbana per tipologia



Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

4. Contact center: gli standard dell’Agenzia e le previsioni contrattuali

L’accessibilità dei *contact center* può essere interpretata come una specificazione del principio di universalità: alla nozione tradizionale di accessibilità fisica e di copertura territoriale dei servizi, si aggiunge l’aspetto del rapporto fra cittadini-utenti e imprese erogatrici dei servizi pubblici. Tale rapporto, grazie all’innovazione tecnologica è profondamente cambiato e richiede specifiche modalità di indagine. Lo studio delle modalità con le quali l’azienda rende disponibili ai cittadini le informazioni sul servizio erogato rappresenta quindi un importante strumento per poter valutare una delle componenti che qualificano l’accessibilità al servizio stesso.

Al riguardo, l’Agenzia effettua abitualmente un’indagine comparativa sulla situazione dei servizi di informazione e di assistenza telefonica resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di “contatto” con i cittadini. Le analisi dell’Agenzia ripetute nel tempo hanno registrato un tendenziale miglioramento della qualità del contatto per quasi tutte le aziende, mentre nella media la qualità della risposta è rimasta stazionaria; l’accessibilità invece non presenta una tendenza univoca, con aziende in miglioramento e altre in peggioramento. Mediamente, il punto critico è quello dei tempi di attesa per l’accessibilità al *contact center*.

Lo scopo che si è voluto raggiungere è stato duplice: da un lato, si sono presentati i risultati di un sistema di valutazione che prevedeva, oltre ai classici aspetti relativi alle *performance* tecniche, anche quelli legati alle *performance* organizzative e strutturali; dall’altro, si intendeva evidenziare le buone pratiche emerse nel corso dell’indagine e suggerire una serie di requisiti che un servizio di *contact center* deve necessariamente possedere per soddisfare gli standard di servizio. Gli indicatori di primo livello considerati sono l’accessibilità al *contact center*, la qualità del contatto con gli utenti e la qualità delle risposte.

Per accessibilità al *contact center* si intende la possibilità di accedere al servizio in termini di reperibilità del numero di telefono, costo del servizio, accesso alle informazioni e tempi di attesa. La qualità del contatto con gli utenti concerne la capacità di interloquire nel migliore dei modi con l’utente all’apertura ed alla chiusura della chiamata. Per qualità delle risposte ci si riferisce alla capacità dell’operatore di recepire la richiesta dell’utente e di rispondere alla stessa in termini di qualità della risposta fornita, dell’attività informativa e dell’assistenza. Nella Tav. 6 sono riportati gli indicatori di primo, secondo e terzo livello e i relativi standard tendenziali da raggiungere¹.

¹ Per l’indagine completa e le note metodologiche si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 10.1.

Tav. 6 – Livelli qualitativi e quantitativi del servizio di *contact center*

Indicatori di I livello	Indicatori di II livello	Indicatori di III livello	Standard tendenziale da raggiungere *
A. Accessibilità del <i>contact center</i>	1. Reperibilità	Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Immediata reperibilità
	2. Costo del servizio e trasparenza del costo	Tipologia del numero e relativo costo	Numero verde
	3. Accesso alle informazioni	Accessibilità da cellulare e fuori distretto	Plena accessibilità
		Esito del tentativo di contatto	100% di contatti avvenuti
		Tipologia di risposta fornita dal disco	Informativa
	4. Tempi di attesa	Tempo di risposta	95% entro 20 secondi
		Tempo di attesa per la risposta dell'operatore	95% entro 20 secondi
Tempo di attesa per la formulazione della prima domanda		100% entro 1 minuto	
B. Qualità del contatto con gli utenti	5. Apertura della chiamata	Identificazione dell'operatore	Spontanea nel 100%
		Saluto di accoglienza	Presente nel 100%
		Forma di identificazione	Nome per i servizi di informazione, codice per i servizi di assistenza
		Identificazione dell'ente	Presente nel 100%
	6. Chiusura della chiamata	Identificazione dell'operatore	Presente nel 100%
		Identificazione dell'ente	Presente nel 100%
C. Qualità delle risposte	7. Interazione	Saluto di congedo	Presente nel 100%
		Disponibilità	Almeno sufficiente nel 100%
		Chiarezza espositiva	Almeno sufficiente nel 100%
		Comprensione	Almeno sufficiente nel 100%
	8. Informazioni fornite	<i>Problem solving</i>	Almeno sufficiente nel 100%
		Livello delle risposte	Esauriente nel 100%
		Procedura della risposta	Diretta nel 100%

(*) Nota: per gli standard espressi in percentuale può essere ammesso uno scostamento del 5-10%.

Fonte: Relazione annuale 2006, Tav. 10.2.

Poiché, oltre agli standard relativi alle modalità di erogazione del servizio, acquistano sempre più rilevanza anche gli standard relativi alle modalità di contatto dei cittadini con le aziende erogatrici, l'Agenzia si è espressa nei suoi pareri sui CdS e in appositi studi² relativamente al contenuto minimo (e possibilmente omogeneo) da includere nei diversi Contratti. Nella loro stesura non sono però stati recepiti tali principi, cosicché sono ancora carenti gli standard e le penali relativi alle modalità di funzionamento dei *contact center* delle imprese erogatrici di servizi pubblici locali.

Oltretutto, con l'approvazione nel 2005 del Regolamento reclami del Comune di Roma, si è previsto che i CdS e le eventuali Carte dei Servizi debbano contenere "specifiche clausole che impongono alle aziende l'adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per il Comune di Roma". In particolare, per le due fasi di più stretta *comunicazione* con i cittadini, cioè l'accoglienza della segnalazione/reclamo e la relativa risposta, si prevede "l'obbligo della creazione di strutture fisiche (come sportelli e *call center*)" e la presenza di "modulistica, personale, linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (lettera, fax, telefono, posta

² *Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma*, aprile 2004 e agosto 2005; *Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma*, luglio 2005. Per ulteriori dettagli si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 1.4.1.3.

elettronica, ecc...)” e “l’obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e risposta, almeno uguali” a quelli previsti dal Regolamento comunale (anche in questo caso 30 giorni). Il Regolamento attribuisce inoltre all’Agenzia stessa la facoltà di effettuare propri “monitoraggi sull’andamento dei reclami relativi alle aziende”. A due anni dall’approvazione del Regolamento, e nonostante alcuni richiami da parte dell’Amministrazione, sono pochi i CdS che contengono standard relativi ai reclami o l’impegno alla loro adozione (servizi funebri e cimiteriali e alcuni Contratti del settore cultura).

Nel CdS per l’igiene urbana (allegato A, scheda G/2, subservizio “linea verde”) si prevede la gestione di un numero verde e di un sito internet dedicati alla richiesta di informazioni, alla prenotazione di servizi a pagamento, alla segnalazione di disservizi. In questo caso si definiscono espressamente due indicatori della qualità del servizio, sebbene non si prevedano sanzioni o penalità: un tempo di attesa per la risposta in linea inferiore a 2 minuti per il 90% delle chiamate, un tempo medio di intervento a chiusura della pratica di 5 giorni. Le funzioni svolte dal *contact center*, aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 7 alle 17 e il venerdì dalle ore 8 alle 14, sono:

- a seguito della segnalazione di disservizi, comunicazione immediata alle Unità operative o agli Uffici preposti per effettuare gli interventi richiesti;
- su richiesta di servizi a pagamento, fissazione della data di intervento;
- informazioni sui servizi disponibili e relative tariffe, direttamente da parte degli operatori o tramite gli Uffici preposti;
- informazioni sullo stato della pratica aperta e gli esiti degli eventuali interventi effettuati.

Nella Tav. 7 vengono proposti i risultati contrattuali ottenuti per l’indicatore relativo al tempo medio di attesa in linea, nel corso dei trimestri di monitoraggio dei periodi lug-set 2006 e ott-dic 2006 (compresi nel periodo di monitoraggio dell’Agenzia).

Tav. 7 – Tempo medio di attesa in linea al *contact center* Ama

	lug – set '06	ott - dic '06	Totale	%
0-10 secondi	23	24	47	11,3
11-30 secondi	31	19	50	12,0
31-60 secondi	51	46	97	23,3
61-90 secondi	34	30	64	15,3
91-120 secondi	22	33	55	13,2
Oltre 120 secondi	59	45	104	24,9
Totale	220	197	417	100,0

Fonte: Commissione di controllo e coordinamento Contratto di Servizio Comune-Ama.

5. Contact center: i dati rilevati dall'Agenzia

Nell'atto di segnalare il disservizio al *contact center* dedicato, i volontari di Cittadinanzattiva hanno registrato anche le modalità del contatto con l'operatore, in modo da valutare, insieme alla capacità di soluzione del problema, anche la qualità effettiva del rapporto tra azienda erogatrice e utenti.

Per ciascuna segnalazione effettuata dai rilevatori, è stata compilata una scheda che riporta le informazioni necessarie:

- data e ora della telefonata;
- nome o codice dell'operatore Ama;
- tempi di attesa (da quando parte il risponditore automatico a quando parla l'operatore);
- modalità di apertura (identificazione dell'operatore con nome o codice, saluto di benvenuto);
- cortesia nel corso della conversazione (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- chiarezza espositiva (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- modalità di chiusura (identificazione dell'ente, saluto di congedo);
- numero di pratica alla segnalazione (fornito spontaneamente dall'operatore o su richiesta);
- altre informazioni che eventualmente l'operatore fornisce (ad esempio, se il problema sia già stato segnalato da altri cittadini e quando).

E' stato già messo in evidenza come la numerosità del campione, pari a 172 segnalazioni nell'arco di nove mesi, renda i risultati statisticamente non rappresentativi, ma allo stesso tempo comunque utili come indicazioni sulla qualità del rapporto tra aziende erogatrici e utenti, nonché sui limiti principali del servizio.

Il tempo di attesa è il primo indicatore analizzato (Tav. 8). Lo standard tendenziale dei 20 secondi è raggiunto solo nel 13% delle telefonate, mentre nella maggior parte dei casi, pari al 41%, l'attesa si protrae fino a un minuto, e nel 37% fino a 3 minuti. Si segnala infine la criticità dell'attesa di oltre 5 minuti nel 3% dei casi, un tempo nettamente superiore a qualsiasi idea di qualità nel servizio. Al riguardo, come già evidenziato, il CdS tra Comune e Ama prevede espressamente un tempo medio di attesa in linea inferiore a 2 minuti per il 90% delle chiamate; tuttavia non viene specificato se ciò riguarda l'avvio del disco registrato o la risposta dell'operatore, e quindi tale standard non è pienamente confrontabile con i dati rilevati. Inoltre, nel 77% delle segnalazioni l'operatore non si identifica al momento di rispondere (Tav. 9), sebbene nell'82% dei casi rivolge all'utente un saluto di cortesia (Tav. 10), rispetto a uno standard tendenziale del 100% per entrambi gli *item*.

Tav. 8 – Tempo di attesa per il *contact center* Ama

Tempo di attesa	Ama
-----------------	-----

	N. schede	%
Fino a 20 secondi	22	12,8
Da 20 secondi a 1 minuto	70	40,7
Da 1 a 2 minuti	50	29,1
Da 2 a 3 minuti	13	7,6
Da 3 a 5 minuti	12	7,0
Da 5 a 10 minuti	4	2,3
Oltre 10 minuti	1	0,6
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 9 – Identificazione dell'operatore a inizio chiamata per il contact center Ama

Identificazione dell'operatore a inizio chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	40	23,3
Assente	132	76,7
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 10 – Saluto di cortesia a inizio chiamata per il contact center Ama

Saluto di cortesia a inizio chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	141	82,0
Assente	31	18,0
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Nel corso della conversazione, la disponibilità dell'operatore e la chiarezza espositiva dovrebbero essere almeno sufficienti nel 100% dei casi, in quanto ciò risponde a un livello adeguato di qualità del servizio. I dati delle rilevazioni mostrano un livello elevato di giudizi positivi, che al netto del margine di tolleranza corrisponde al raggiungimento degli standard di qualità previsti. Infatti, nelle telefonate effettuate, la cortesia dell'operatore è valutata come sufficiente nel 57% dei casi e buona nel 40%, a fronte del 3% dove è insufficiente (Tav. 11). Analogamente, la chiarezza è considerata sufficiente nel più del 50% dei casi e buona nel 49%, rispetto a solo meno dell'1% che l'ha valutata insufficiente (Tav. 12).

Tav. 11 – Cortesia durante la conversazione per il contact center Ama

Cortesia dell'operatore	Ama	
	N. schede	%
Insufficiente	5	2,9
Sufficiente	98	57,0
Buona	69	40,1
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 12 – Chiarezza espositiva durante la conversazione per il contact center Ama

Chiarezza espositiva	Ama	
	N. schede	%
Insufficiente	1	0,6

Sufficiente	87	50,6
Buona	84	48,8
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Infine, al momento della chiusura della telefonata, l'identificazione dell'ente viene fornita nel 78% dei casi (Tav. 13) e un saluto di cortesia avviene nel 69% delle chiamate (Tav. 14), rispetto a uno standard tendenziale del 100% per entrambi gli *item*. Un elemento maggiormente sostanziale è però il numero di pratica della segnalazione, importante per seguire lo stato di soluzione del problema e per effettuare eventualmente ulteriori reclami (Tav. 15).

Il CdS tra Comune e Ama prevede che per ogni utente sia istituita una pratica, fissando in particolare un tempo medio di intervento a chiusura della pratica di 5 giorni. Gli operatori Ama forniscono il numero di pratica spontaneamente nel 47% delle chiamate, e nel 45% su richiesta dell'utente, mentre nel 9% dei casi non lo comunicano affatto.

Tav. 13 – Identificazione dell'ente a fine chiamata per il *contact center* Ama

Identificazione dell'ente a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	37	21,5
Assente	135	78,5
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 14 – Saluto di cortesia a fine chiamata per il *contact center* Ama

Saluto di cortesia a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Presente	118	68,6
Assente	54	31,4
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 15 – Comunicazione del numero di pratica per il *contact center* Ama

Comunicazione del numero di pratica a fine chiamata	Ama	
	N. schede	%
Sì, spontaneamente	80	46,5
Sì, ma solo su esplicita richiesta	77	44,8
No, neanche su richiesta	15	8,7
Totale	172	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

6. Conclusioni

Il Contratto di servizio di igiene urbana, scaduto del 2005 e successivamente prorogato per due anni, è ormai in scadenza e il Consiglio Comunale, stante la nuova deliberazione n.20/2007, è chiamato a breve a redigerne le nuove linee guida e gli indirizzi programmatici.

I risultati ottenuti nel periodo considerato dimostrano che sia per i tempi di intervento a seguito di segnalazione disservizio, sia per il *contact center*, le *performance* ottenute non sono state in linea con gli obiettivi contrattuali.

Con il nuovo contratto si raccomanda peraltro una nuova formulazione degli indicatori relativi al totale dei disservizi segnalati dagli utenti e per il funzionamento del *call center*, introducendo standard generali di accettabilità (es: X% di interventi risolti entro il tempo T) con connesse penalità progressive in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi.

Appendice: le schede informative

SCHEDA N. <input type="text"/> / <input type="text"/> Codice Rilevatore			
Municipio <input type="text"/>			
Toponomastica <input type="text"/>			
Civico di riferimento precedente <input type="text"/> successivo <input type="text"/>			
Altri riferimenti <input type="text"/>			
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		
Nel caso si sia segnato B/D/F indicare la causa del disservizio:			
<input type="checkbox"/> Contenitore sporco	<input type="checkbox"/> Struttura deformata	<input type="checkbox"/> Posizione scorretta	
<input type="checkbox"/> Pedale rotto	<input type="checkbox"/> Cattivo odore	<input type="checkbox"/> Bordi taglienti	
<input type="checkbox"/> Copertura danneggiato	<input type="checkbox"/> Pedale corsa incompleta	<input type="checkbox"/> Contenitore ribaltato	
<i>Altre annotazioni:</i> _____ _____ _____			
Data rilevazione	Ora rilevazione	Firma rilevatore	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
SEGNALAZIONE CONTACT CENTER (800-867035)			
Data segnalazione <input type="text"/>	Ora segnalazione <input type="text"/>		
Operatore AMA <input type="text"/>	Codice segnalazione <input type="text"/>		
<i>Altre annotazioni:</i> _____ _____			
RISCONTRI			
	Verifica n. 1	Verifica n. 2	Riscontro
Data riscontro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ora riscontro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Esito	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma rilevatore	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SEGNALAZIONE CONTACT CENTER (800-XXXXXXX)

Data segnalazione

Ora segnalazione

Operatore

(nome o sigla)

Tempi di attesa (*tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la 1^a domanda all'operatore*)

fino a 20 secondi da 20 sec. a 1 min. da 1 a 2 minuti da 2 a 3 minuti

da 3 a 5 minuti da 5 a 10 minuti oltre 10 minuti

Apertura chiamata

Identificazione operatore SI NO

Saluto di cortesia SI NO

Cortesia nel corso della conversazione non sufficiente sufficiente buona

Chiarezza espositiva (tono, timbro di voce, ecc.)

non sufficiente sufficiente buona

Chiusura chiamata

Identificazione ente SI NO

Saluto di cortesia SI NO

Viene attribuito un numero di pratica alla segnalazione ?

SI, spontaneamente SI, ma solo a richiesta esplicita dell'utente NO, nemmeno su richiesta dell'utente

Altre annotazioni:

Paolo Leon

Presidente

Claudio Santini

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002*

Agenzia