



## **Indagine sul servizio di igiene urbana nella città di Roma**

(luglio 2010)

Agenzia

**INDAGINE SUL SERVIZIO  
DI IGIENE URBANA  
NELLA CITTA' DI ROMA**

*Luglio 2010*

*Il rapporto è stato redatto da:  
Flaminia Violati*

## Indagine sul servizio di igiene urbana nella città di Roma

---

### PREMESSA

Le recenti indagini di *citizen satisfaction* sui servizi locali a Roma hanno identificato il servizio di igiene urbana come una delle aree percepite criticamente dai cittadini. Facendo fronte a questa percezione diffusa, il soggetto gestore ha adottato nel 2009 un nuovo modello di servizio. Nell'ottica di monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini, anche in funzione della nuova organizzazione, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha avviato per il terzo anno consecutivo l'indagine di qualità percepita sul servizio di igiene urbana a Roma, in generale e in relazione ai principali aspetti che lo contraddistinguono. I risultati di questa indagine integrano il risultato dei monitoraggi e delle indagini istituzionali sulla qualità effettivamente erogata con il punto di vista soggettivo dei cittadini, consentendo così di valutare la capacità dei servizi di corrispondere ai bisogni e alle aspettative della comunità.

Come si vedrà in dettaglio più avanti, alla domanda diretta sulla qualità complessivamente attribuita al servizio, il dato romano evidenzia un *gap* negativo del 9% rispetto alla media delle grandi città (scarto che si avvicina alla significatività statistica, senza tuttavia raggiungerla pienamente); questa percezione negativa però si attenua passando al giudizio

sui singoli aspetti del servizio e, quindi, anche all'indice sintetico che viene calcolato a partire dai diversi fattori.

Resta tuttavia il dato assoluto della forte percezione di criticità rilevata per il rapporto costo/qualità del servizio (che, nonostante il recente miglioramento, vede quasi il 60% di cittadini romani insoddisfatti o gravemente insoddisfatti) e per tutti gli aspetti della pulizia della città e delle aree circostanti i cassonetti (per tutti questi aspetti, i cittadini complessivamente insoddisfatti sono più del 50%). Nel confronto con la media delle grandi città, però, la pulizia delle aree circostanti i cassonetti dei rifiuti indifferenziati è l'unico aspetto che a Roma è percepito in modo significativamente più negativo.

Dal punto di vista dinamico, dopo il calo del 2009 la soddisfazione dei cittadini romani per il servizio è sensibilmente migliorata nel 2010, riavvicinandosi ai livelli del 2008, con punte di miglioramento assoluto su diversi specifici aspetti.

Questa indagine, svolta indipendentemente dall'Agenzia, si affianca ad altre indagini analoghe recentemente svolte e rese pubbliche da Ama, confermando sostanzialmente i risultati di recente miglioramento della percezione di qualità da parte dei cittadini.

### CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

Scopo dell'indagine è principalmente quello di monitorare l'andamento del livello di soddisfazione dei cittadini in relazione ai vari aspetti del servizio, su molti dei quali il nuovo modello Ama ha influito. I livelli di soddisfazione riferiti alla città di Roma sono quindi confrontati con gli standard emersi dal BICSI 2010 "Igiene ambientale" (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index di Customer Asset Improvement), relativi all'aggregato delle grandi città (con un numero di abitanti superiore a 250mila).

I fattori di qualità del servizio di igiene ambientale considerati nell'indagine sono i seguenti:

1. il numero e la dislocazione di cestini e cassonetti per i rifiuti solidi urbani;
2. il numero e la dislocazione dei cassonetti e dei raccoglitori per la raccolta differenziata;

3. la frequenza di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada;
4. la frequenza di svuotamento dei cassonetti e dei raccoglitori differenziati;
5. la pulizia e l'igiene dei cassonetti per i rifiuti solidi urbani e delle aree circostanti;
6. la pulizia e l'igiene dei cassonetti per la raccolta differenziata e delle aree circostanti;
7. la pulizia di strade e marciapiedi;
8. la gestione delle operazioni di raccolta dei rifiuti urbani in relazione al traffico;
9. gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada;

10. l'impegno dell'azienda sulla raccolta differenziata e la tutela ambientale;
11. il rapporto qualità-prezzo del servizio.

La raccolta delle informazioni su Roma, da parte della società Customer Asset Improvement (ora Cerved Group), è avvenuta telefonicamente (con l'ausilio del sistema CATI) nei mesi di maggio e giugno 2010, sulla base di un questionario strutturato sottoposto a un campione casuale di 404 famiglie, stratificato secondo le principali caratteristiche della popolazione. Al livello di probabilità del 95%, l'errore statistico dell'indice sintetico CSI è stimato a  $\pm 2,6\%$ , mentre per le altre informazioni di dettaglio è pari a  $\pm 4,9\%$ .

Al fine di ottenere indicazioni chiare da parte degli utenti intervistati, l'analisi è stata condotta rilevando i livelli di soddisfazione in merito a ciascuno degli 11 fattori utilizzando una scala da 1 a 3 e identificando di conseguenza tre diversi gruppi di intervistati:

- gli *insoddisfatti*, ovvero coloro che percepiscono il servizio come nettamente al di sotto delle proprie aspettative relativamente a ciascuno dei fattori considerati;
- i *soddisfatti*, che giudicano il servizio offerto in linea con le proprie aspettative sempre relativamente a ciascun fattore analizzato;
- i *molto soddisfatti*, che hanno valutato il servizio erogato dalla società come superiore alle proprie aspettative, sempre con riferimento agli 11 fattori considerati.

Dal punto di vista metodologico, l'indice CSI è costruito a partire dal livello di soddisfazione manifestata per i singoli aspetti (percentuale di giudizi "soddisfatto" e "molto soddisfatto"), passando poi ad aggregare i singoli risultati in base

## IL GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE A ROMA IN CONFRONTO CON LE ALTRE CITTÀ ITALIANE

Prima di passare all'analisi degli elementi di insoddisfazione/soddisfazione per le diverse categorie di fattori, è utile soffermarsi sul giudizio complessivo (Figura 1).

Dalle risposte alla domanda esplicita sul livello di soddisfazione complessiva emergono infatti due informazioni significative:

- in primo luogo, il livello di soddisfazione per il servizio a Roma è inferiore a quello mediamente rilevato sull'aggregato delle grandi città, con

all'importanza attribuita ai vari fattori da parte degli intervistati e alla numerosità delle valutazioni complessivamente positive.

La stessa scala è stata usata in conclusione dell'intervista per chiedere una valutazione complessiva sul servizio di igiene urbana, tenendo conto di tutti gli aspetti globalmente considerati. In questo modo è stato possibile disporre anche di una valutazione complessiva che tenesse conto dell'importanza attribuita soggettivamente dall'intervistato ai singoli fattori considerati nell'indagine.

Una considerazione interessante è che mentre a livello medio delle grandi città l'indice sintetico ponderato CSI non differisce sensibilmente dal giudizio complessivo di soddisfazione espresso nell'unica valutazione *overall* finale, nel caso di Roma lo scarto è più sensibile, evidenziando una percezione del giudizio in generale più negativa di quanto emerge dalla considerazione dei giudizi sui singoli aspetti (cfr. oltre, Figure 2 e 3).

A coloro che si sono dichiarati insoddisfatti (oppure, al contrario, molto soddisfatti) è stato inoltre chiesta successivamente una misura della "gravità" del giudizio espresso su una scala da 1 (poco importante) a 5 (molto importante). Poiché l'insieme degli intervistati insoddisfatti si è rivelato molto numeroso, questa ulteriore domanda ha permesso di individuare quei cittadini che si ritengono "gravemente insoddisfatti", mentre l'insieme di chi si dichiara molto soddisfatto è risultato invece estremamente limitato con la conseguenza che l'ulteriore suddivisione non ha apportato benefici apprezzabili all'analisi. In entrambi i casi, tuttavia, è stato consentito agli intervistati di commentare in termini qualitativi le motivazioni alla base della particolare soddisfazione o insoddisfazione, in modo tale da comprendere meglio le valutazioni espresse.

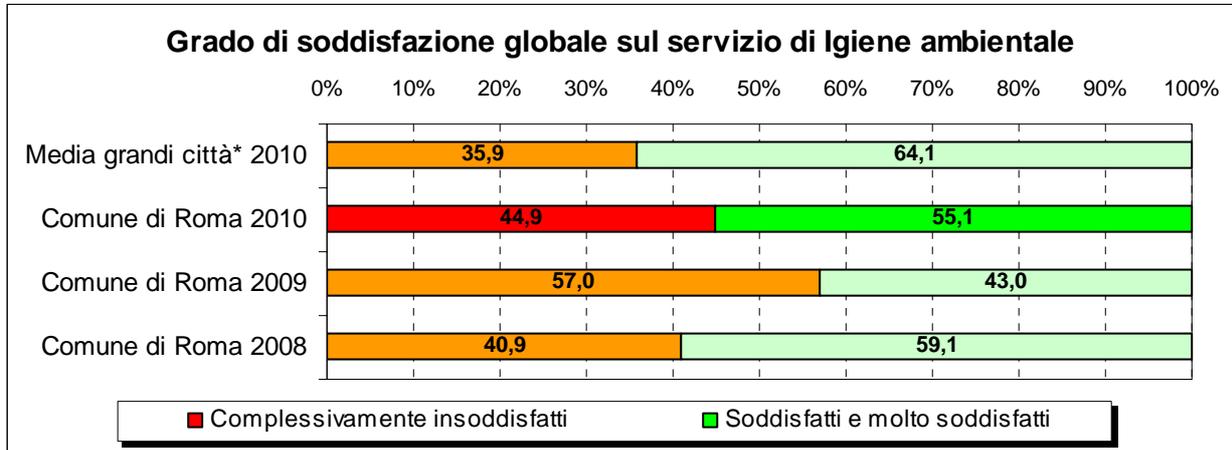
uno scarto pari a  $-9\%$  che si avvicina alla significatività statistica senza tuttavia raggiungerla (l'errore statistico associato alle singole rilevazioni può arrivare infatti al  $4,9\%$ );

- in secondo luogo, dal punto di vista dinamico si osserva un andamento statisticamente significativo sia nel passaggio (negativo) dal 2008 al 2009, sia in quello (positivo) dal 2009 al 2010. Nel 2010 viene infatti registrata un'inversione di

tendenza (+12,1% di soddisfazione) che controbilancia quasi del tutto la punta di insoddisfazione del 2009, portando il grado di soddisfa-

zione a livelli statisticamente comparabili con il 2008.

**Figura 1 Valutazione complessiva del servizio a Roma e nelle grandi città (%)**

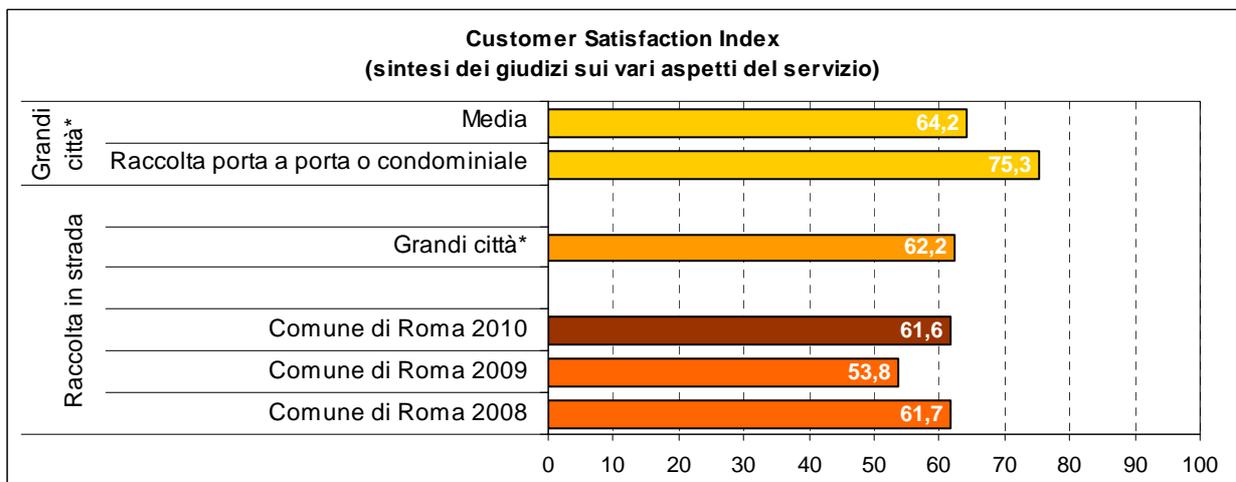


(\*) Città con un numero di abitanti superiore a 250mila.  
 Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Il CSI (Figura 2) fornisce invece un'informazione più dettagliata, in quanto distingue fra la tipologia di raccolta tradizionale (mediante cassonetti stradali) e raccolta porta a porta o condominiale. In generale si osserva immediatamente che la raccolta porta a porta implica livelli di soddisfazione superiori. Per quanto riguarda Roma, come anticipato, il livello di soddisfazione sintetico CSI calcolato sulla base del

gradimento e della rilevanza attribuiti ai singoli aspetti (61,6) è significativamente superiore alla valutazione *overall* (55,1) e soprattutto presenta uno scarto irrilevante rispetto alla media delle grandi città in cui si pratica la raccolta tradizionale, che rappresenta l'universo di confronto più appropriato per la Capitale.

**Figura 2 Customer Satisfaction Index (CSI) a Roma e nelle grandi città (scala 0-100)**



(\*) Città con un numero di abitanti superiore a 250mila.  
 Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Rispetto a questi risultati bisogna tuttavia considerare che nel corso del 2009 e del 2010 la percentuale di cittadini serviti dalla raccolta porta a porta a Roma è aumentata, arrivando ad una copertura della popolazione pari a circa il 10%, cosa che potrebbe in parte spiegare l'aumento della soddisfazione mediamente espressa dal campione rispetto allo stesso indice calcolato sulla rilevazione dell'anno 2009.

Tenendo conto dei giudizi espressi sui singoli fattori del servizio, inoltre, la valutazione sintetica CSI riferita a Roma ritorna praticamente al livello del 2008. Questa peculiarità romana dello scarto fra CSI e giudizio *overall* può essere spiegata da al-

meno due ordini di interpretazione, anche concorrenti:

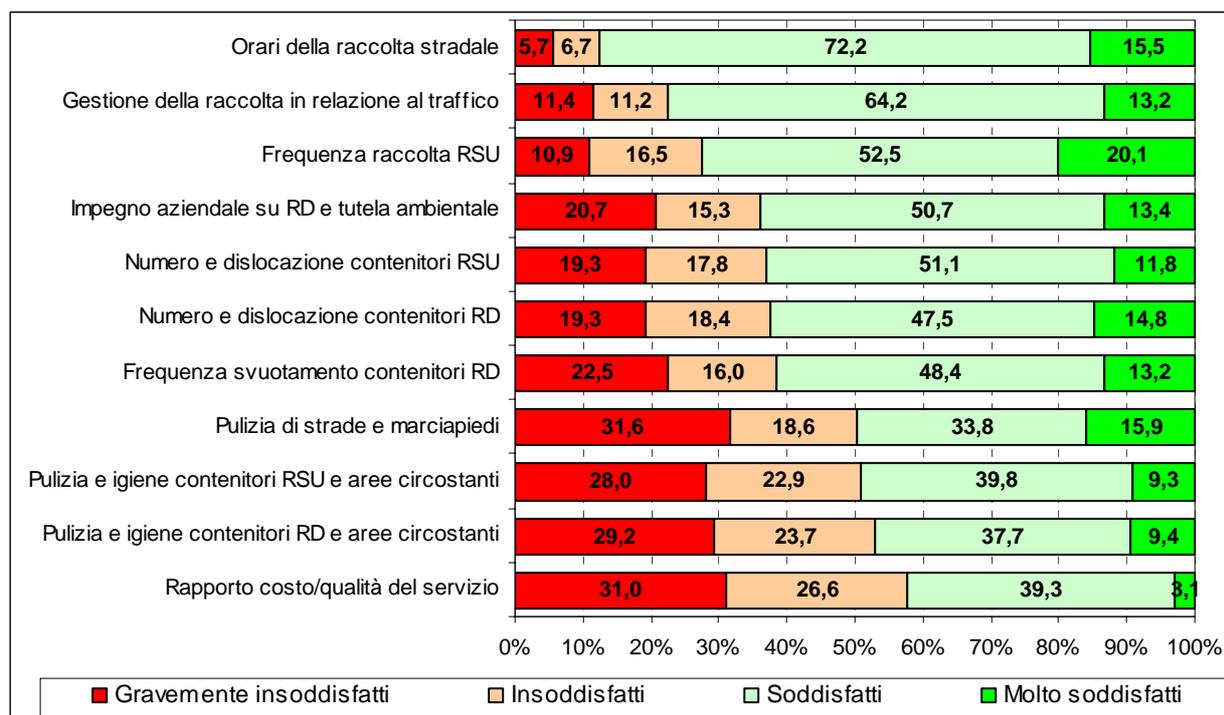
- 1) da un lato, si può supporre che gli aspetti considerati dall'indagine non esauriscano del tutto i fattori di valutazione del servizio per la città di Roma, essendo possibile che la popolazione metta in relazione la qualità percepita con ulteriori caratteristiche del servizio o della città (per esempio, la pulizia della città può risultare scadente perché, nonostante il servizio, viene sporcata molto frequentemente);
- 2) dall'altro lato, potrebbe esistere una sorta di pregiudizio nei confronti del servizio in generale, che tende però a cadere passando all'esame puntuale degli aspetti considerati.

### I RISULTATI DELL'INDAGINE 2010 PER SINGOLI FATTORI DI QUALITÀ

Passando ai singoli aspetti del servizio (Figura 3), si nota immediatamente come risultino particolarmente critici quelli relativi al rapporto costo/qualità del servizio (per cui il 58% è in generale insoddisfatto e quasi un intervistato su tre si ritiene addirittura gravemente insoddisfatto) e quelli relativi alla pulizia della città e delle aree circostanti i cassonetti, caratterizzati da livelli di insoddisfazione comunque superiori al 50% e livelli di grave insoddisfazione vicini al 30%.

tura gravemente insoddisfatto) e quelli relativi alla pulizia della città e delle aree circostanti i cassonetti, caratterizzati da livelli di insoddisfazione comunque superiori al 50% e livelli di grave insoddisfazione vicini al 30%.

**Figura 3 Valutazione dei singoli fattori del servizio a Roma (%)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Viceversa, tutti gli aspetti della raccolta dei rifiuti – frequenza di svuotamento e disposizione dei cassonetti, sia per differenziati che indifferenziati – raccolgono percentuali di soddisfazione superiore

al 60%; per la frequenza di svuotamento degli indifferenziati i soddisfatti sono complessivamente più del 70% e si registra la massima percentuale di elevata soddisfazione (20% degli intervistati).

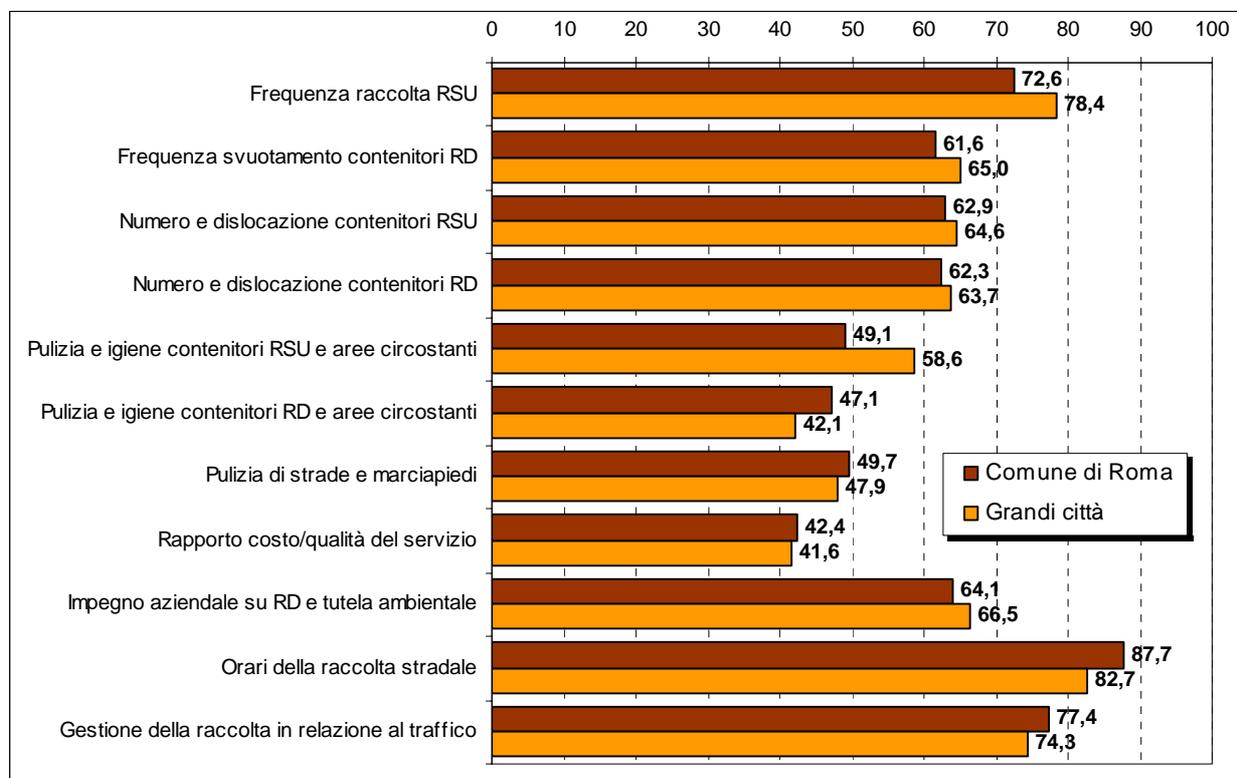
A proposito dell'alta soddisfazione, è interessante sottolineare che la seconda punta è riferita alla pulizia delle strade (quasi 16%), aspetto su cui una forte percentuale del campione è gravemente insoddisfatta; questo apparente contrasto è giustificabile in ragione del fatto che la frequenza degli interventi di pulizia delle strade è molto differenziata per zone, per cui gli intervistati residenti in centro (più interventi di pulizia ogni giorno) possono essere molto soddisfatti e contemporaneamente quelli delle stradine periferiche (un intervento al mese) possono essere molto insoddisfatti.

All'impegno aziendale per l'ambiente e la raccolta differenziata viene attribuita una percentuale di

soddisfazione di poco inferiore al 65%, mentre le punte di eccellenza sono riferite alla gestione della raccolta rispetto al traffico (quasi 80% di soddisfatti) e soprattutto agli orari di raccolta (quasi 90%).

La soddisfazione per i singoli aspetti del servizio a Roma è quindi confrontata con quella che risulta per l'aggregato delle grandi città (Figura 4). È importante sottolineare che gli scarti rilevati - positivi o negativi che siano - non raggiungono comunque la significatività statistica e sono quindi da considerare solo indicativi.

**Figura 4 Utenti soddisfatti o molto soddisfatti a Roma e nelle grandi città, per fattore (%)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Lo scarto negativo più consistente e significativo è quello della pulizia delle aree circostanti i cassonetti dell'indifferenziato (-9,5%), aspetto per cui la percezione di qualità da parte dei cittadini romani è sensibilmente inferiore rispetto a quella rilevata mediamente nelle grandi città.

Roma presenta inoltre percentuali di soddisfazione inferiori alla media delle grandi città per tutti gli aspetti della raccolta in generale (dislocazione cassonetti e frequenza raccolta) e per l'impegno a-

ziendale, con uno scarto però statisticamente irrilevante.

Al contrario, sempre a livello indicativo, si nota che il livello di soddisfazione a Roma è superiore per diversi aspetti, fra cui fattori complessivamente ritenuti positivi (come orari e gestione della raccolta rispetto al traffico e pulizia delle aree intorno ai cassonetti della differenziata, che registrano un 4-5% in più rispetto alla media delle grandi città), ma anche aspetti più critici come la pulizia generale della

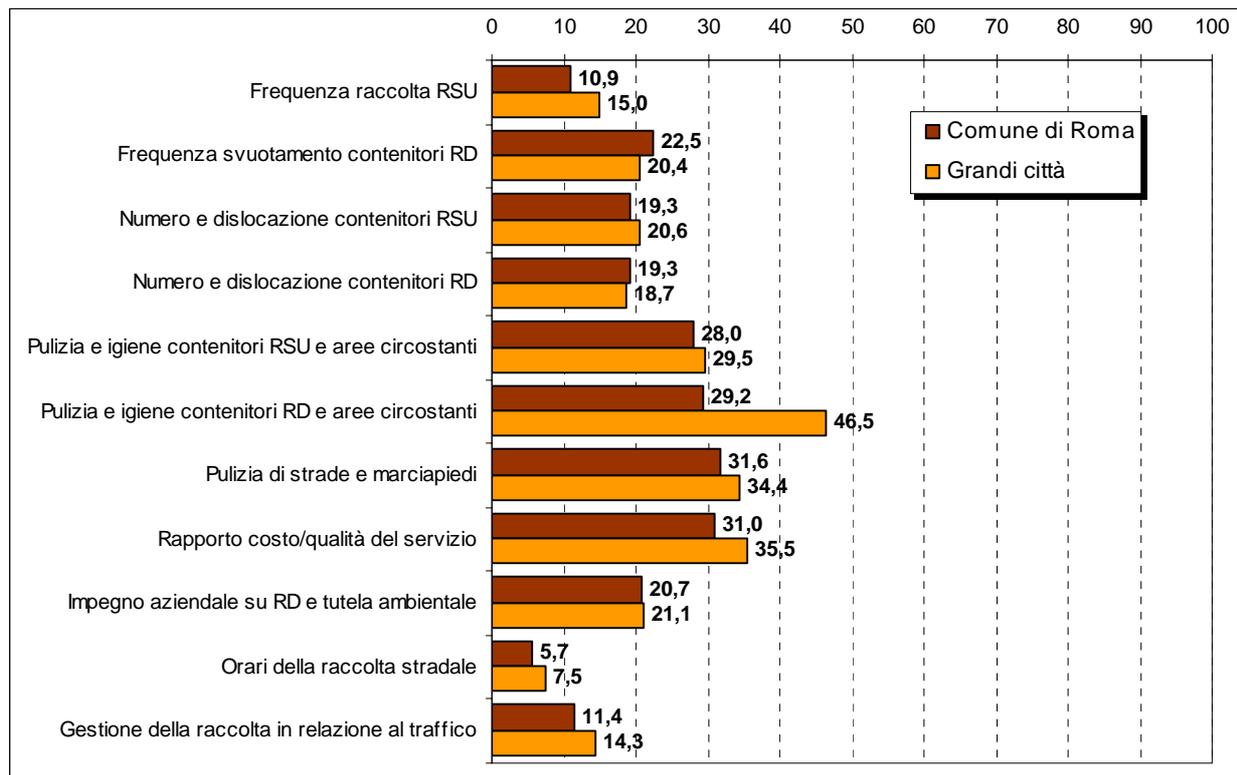
città e il rapporto costo qualità (anche se in questi casi lo scarto positivo è molto contenuto).

Un dato positivo emerge dal confronto delle percentuali di grave insoddisfazione di Roma con la media delle grandi città (Figura 5).

Nei confronti delle grandi città, Roma registra una insoddisfazione grave leggermente superiore (e quindi non significativa) solo per quanto riguarda la

distribuzione e la frequenza di svuotamento dei cassonetti della raccolta differenziata, mentre in tutti gli altri casi le percentuali di insoddisfazione grave sono leggermente inferiori, con uno scarto significativo in relazione alla pulizia delle aree circostanti i cassonetti della differenziata (la gravità a Roma è percepita dal 29% del campione, mentre nelle grandi città in generale addirittura dal 47%).

**Figura 5 Utenti gravemente insoddisfatti a Roma e nelle grandi città, per fattore (%)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

### RISULTATI DELL'INDAGINE RISPETTO AL PASSATO E IN RELAZIONE AI CAMBIAMENTI NEL SERVIZIO OFFERTO DA AMA

Dal punto di vista dinamico, come accennato in premessa, nel 2010 si osserva un generalizzato miglioramento della percezione della qualità del servizio da parte dei cittadini dopo il calo dell'anno precedente, che si manifesta rispetto al 2009 in termini sia di aumento delle percentuali di intervistati complessivamente soddisfatti, sia soprattutto di diminuzione degli intervistati gravemente insoddisfatti. Questa variazione porta molti dei risultati di dettaglio nuovamente vicino a quelli del 2008 e per molti fattori registra addirittura un ulteriore miglioramento. È quindi utile leggere le variazioni anche

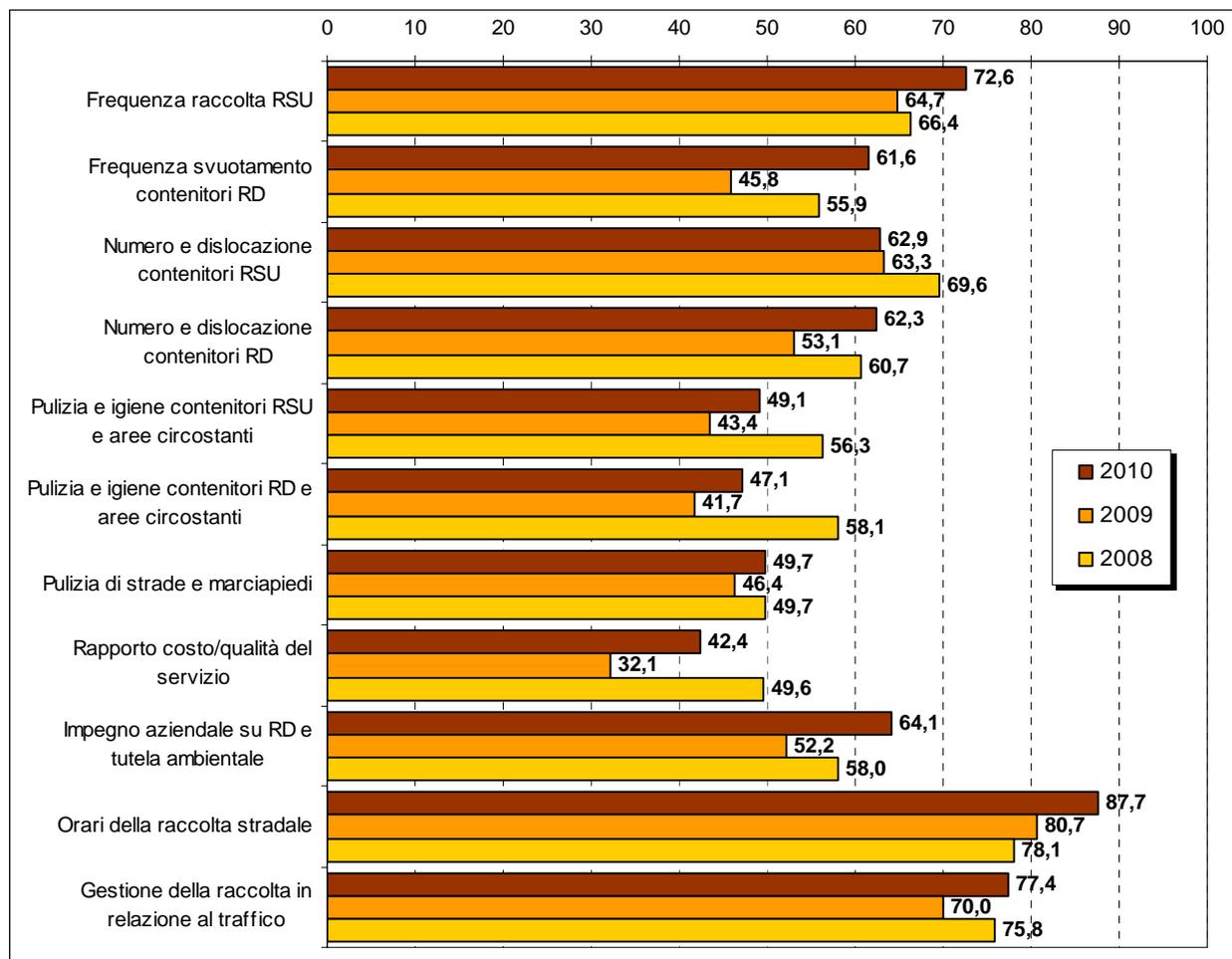
alla luce della nuova organizzazione del servizio adottata da Ama nel 2009.

La Figura 6 mostra l'andamento degli intervistati soddisfatti e molto soddisfatti. A parte la disposizione e il numero dei cassonetti indifferenziati, tutti i fattori risultano in aumento rispetto al 2009; l'aumento è statisticamente significativo per la frequenza svuotamento contenitori RD, per l'impegno aziendale su RD e tutela ambientale e anche per il rapporto costo/qualità del servizio. Con l'eccezione di quest'ultimo elemento, inoltre, tutti i fattori citati in quanto aumentati significativamente sono arrivati a livelli di soddisfazione superiori al 2008. Da nota-

re che la frequenza di raccolta dell'indifferenziato, la numerosità dei cassonetti differenziati e la gestione della raccolta rispetto sia agli orari che al traffico registrano percentuali di maggior soddisfa-

zione intorno all'8%, e che anche la pulizia della città e delle aree circostanti i cassonetti sono in lieve aumento rispetto al 2009.

**Figura 6 Utenti soddisfatti o molto soddisfatti a Roma nel periodo 2008-2010, per fattore (%)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

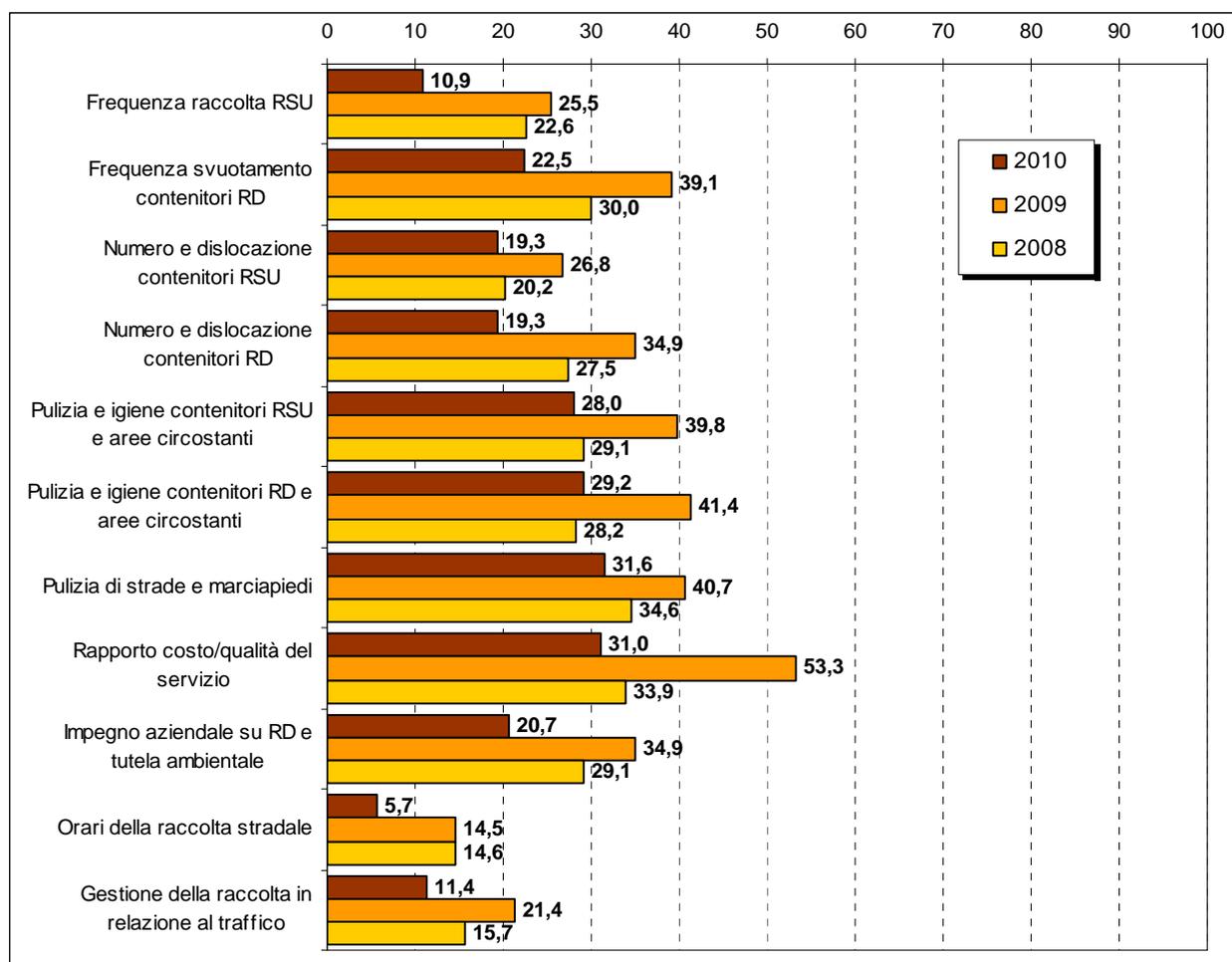
Come accennato in precedenza, ancora più univoco e significativo rispetto al 2009 è il miglioramento in termini di riduzione delle percentuali di grave insoddisfazione (Figura 7), che – con la sola eccezione della pulizia delle aree circostanti i cassonetti di raccolta differenziata – sono scese tutte al di sotto di quelle 2008. Gli scarti più significativi riguardano il rapporto costo/qualità (-22% di grave insoddisfazione rispetto al 2009), dislocazione e frequenza di svuotamento dei contenitori di raccolta differenziata (entrambi -16%), impegno aziendale e frequenza di svuotamento indifferenziati (entrambi -14%).

Per quanto riguarda la pulizia della città e delle aree intorno ai cassonetti, il miglioramento è stato pari, rispettivamente, al 9% e all'11%.

Rispetto ai singoli fattori, è possibile mettere in relazione i miglioramenti più o meno significativi con la nuova organizzazione del servizio.

In generale, complessivamente i miglioramenti più sensibili hanno riguardato il rapporto costo/qualità (+10% soddisfatti, -22% gravemente insoddisfatti), che nella percezione dei cittadini deve riguardare fondamentalmente un miglioramento della qualità, visto che il costo del servizio recentemente è in aumento.

**Figura 7 Utenti gravemente insoddisfatti a Roma nel periodo 2008-2010, per fattore (%)**



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

Nello specifico, invece, il miglioramento più rilevante riguarda la frequenza di svuotamento dei contenitori per la differenziata (+16% soddisfatti, -16% gravemente insoddisfatti), cosa che evidentemente riflette il fatto che la frequenza di svuotamento delle differenziate è stata aumentata a due interventi settimanali. Altro fattore premiato è stato quello dell'impegno aziendale sulla differenziata (+12% soddisfatti, -14% gravemente insoddisfatti): le azioni messe in atto da Ama a questo proposito vanno dall'apertura di due nuovi centri di conferimento (Acilia e Corviale) alla progressiva estensione della raccolta porta a porta (170mila abitanti) cui entro il 2010 dovrebbe aggiungersi un nuovo modello sperimentale di raccolta, con punti di raccolta stradali per la differenziazione dell'organico, esteso a circa 250mila abitanti. Analogamente, la numerosità dei cassonetti differenziati, aumentati fino a 28,5mila unità al 2009, è stata riconosciuta con un

aumento dei soddisfatti (+9%) e una significativa diminuzione dei gravemente insoddisfatti (-16%). La frequenza di raccolta degli indifferenziati è aumentata su alcuni itinerari particolari con l'introduzione di un passaggio domenicale (soddisfatti + 8%, gravemente insoddisfatti -14%). Il miglioramento percepito è significativo anche per gli orari e per la gestione della raccolta rispetto al traffico (per entrambi gli aspetti +7% i soddisfatti; rispettivamente -9% e -10% i gravemente insoddisfatti) anche se non ci sono state modifiche organizzative rilevanti; il risultato può quindi essere interpretato come il riconoscimento dell'attenzione continua dell'azienda a programmare i turni per minimizzare l'intralcio del traffico cittadino. Per quanto riguarda la pulizia, la nuova organizzazione del servizio prevede un servizio "base" che percorre quotidianamente (e 2 volte al giorno sul 40% del territorio) tutti i percorsi della raccolta

provvedendo a pulire le aree circostanti i cassonetti e le zone critiche; a questo proposito il miglioramento nella percezione dei cittadini si è riflesso in un aumento della soddisfazione del 5-6% (rispettivamente per differenziati e indifferenziati) e in una diminuzione omogenea dell'11% dei casi di insoddisfazione grave.

La pulizia della città prevede anche sul 70% del territorio un servizio globale di pulizia con l'ausilio di macchinari ad acqua, la cui frequenza varia da tutti i giorni a una volta al mese, e un servizio mirato più flessibile per le zone turistiche, commerciali o pedonali ad alta frequentazione. Anche su questo aspetto le rilevazioni sono migliorate, ma meno en-

faticamente: la soddisfazione è aumentata del 4%, mentre i casi di grave insoddisfazione sono diminuiti del 9%.

L'ultima considerazione riguarda la numerosità e la dislocazione dei cassonetti indifferenziati che, coerentemente con la strategia di aumento della raccolta differenziata, sono diminuiti in corrispondenza dell'aumento della numerosità di quelli differenziati; su questo aspetto la valutazione dei cittadini lascia praticamente invariata la percentuale di soddisfazione, mentre i gravemente insoddisfatti diminuiscono dell'8%.

## APPENDICE STATISTICA

**Tav. A-1 Valutazione 2010 dei fattori di qualità del servizio, a Roma e nelle grandi città (%)**

Fattori di qualità del servizio	Totale Roma				Città con oltre 250mila abitanti	
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Molto soddisfatti	Totale soddisfatti	Insoddisfatti	Totale soddisfatti
Frequenza raccolta RSU	27,4	52,5	20,1	72,6	21,6	78,4
Frequenza svuotamento contenitori RD	38,5	48,4	13,2	61,6	35,0	65,0
Numero e dislocazione contenitori RSU	37,1	51,1	11,8	62,9	35,4	64,6
Numero e dislocazione contenitori RD	37,7	47,5	14,8	62,3	36,3	63,7
Pulizia e igiene contenitori RSU e aree circostanti	50,9	39,8	9,3	49,1	41,4	58,6
Pulizia e igiene contenitori RD e aree circostanti	52,9	37,7	9,4	47,1	57,9	42,1
Pulizia di strade e marciapiedi	50,2	33,8	15,9	49,7	52,1	47,9
Rapporto costo/qualità del servizio	57,6	39,3	3,1	42,4	58,4	41,6
Impegno aziendale su RD e tutela ambientale	36,0	50,7	13,4	64,1	33,5	66,5
Orari della raccolta stradale	12,4	72,2	15,5	87,7	17,3	82,7
Gestione della raccolta in relazione al traffico	22,6	64,2	13,2	77,4	25,7	74,3

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Customer Asset Improvement.

**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](http://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,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia