



**100 DOMANDE**  
**SULL'IGIENE URBANA A ROMA**  
**CONOSCENZA, ASPETTATIVE E PERCEZIONE DEL SERVIZIO**

*Giugno 2015*

Agenzia

## Sommario

<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
Premessa .....	3
Obiettivi e caratteristiche dell'indagine.....	3
Il campione per Municipio e per tipologia di raccolta .....	6
100 domande sull'igiene urbana a Roma: output e struttura del rapporto .....	8
<b>Gestione dei rifiuti: informazione e strategie.....</b>	<b>8</b>
L'informazione sulla gestione dei rifiuti .....	9
L'opinione dei romani sulle strategie di gestione dei rifiuti.....	12
<b>La raccolta differenziata.....</b>	<b>14</b>
Informazione e comunicazione sulla nuova raccolta.....	14
I romani e la raccolta differenziata .....	16
La soddisfazione degli utenti serviti con raccolta stradale (cassonetti) .....	20
La soddisfazione degli utenti serviti con raccolta porta a porta .....	23
Livelli di soddisfazione a confronto: raccolta stradale, porta a porta condominiale e individuale.....	26
Ipotesi di estensione della raccolta porta a porta: aspettative e valutazioni dei romani .....	27
Metodo di raccolta e tariffa: le aspettative dei romani.....	29
<b>Raccolte di rifiuti particolari .....</b>	<b>31</b>
Centri di raccolta.....	33
Il tuo quartiere non è una discarica: domeniche di raccolta ingombranti .....	35
Ricicla casa e lavoro: ritiro ingombranti a domicilio .....	36
Andamento delle raccolte speciali rispetto al 2011 .....	39
<b>Pulizia e decoro a Roma.....</b>	<b>40</b>
Soddisfazione per la pulizia e il decoro .....	41
Opinioni dei cittadini sulle responsabilità dello stato di pulizia e decoro a Roma .....	47
Opinioni sull'utilizzo dello strumento sanzionatorio ai fini della pulizia .....	49
<b>APPENDICE .....</b>	<b>53</b>
<b>Risultati significativamente diversi dalla media per Municipio, per tipologia di raccolta e per anno di attivazione della nuova raccolta.....</b>	<b>53</b>
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	53
RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	56
SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE CON CASSONETTI.....	58
ASPETTATIVE DEI ROMANI SERVITI CON RACCOLTA STRADALE/CASSONETTI NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO PORTA A PORTA.....	62
RACCOLTA PORTA A PORTA.....	64
SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA CONDOMINIALE .....	65
SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA INDIVIDUALE .....	68
VALUTAZIONE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA DA PARTE DEI ROMANI CUI È STATO OFFERTO IL SERVIZIO .....	71
RACCOLTE PARTICOLARI.....	74
CENTRI DI RACCOLTA E ISOLE ECOLOGICHE.....	75
DOMENICHE DI RACCOLTA INGOMBRANTI: IL TUO QUARTIERE NON È UNA DISCARICA.....	78
RACCOLTA INGOMBRANTI A DOMICILIO .....	78
SODDISFAZIONE PER LA PULIZIA.....	80
<b>ALLEGATO .....</b>	<b>85</b>
<b>Questionario "100 DOMANDE SULL'IGIENE URBANA A ROMA" .....</b>	<b>85</b>



# 100 domande sull'igiene urbana a Roma

## Conoscenza, aspettative e percezione del servizio

### Introduzione

---

#### Premessa

A Roma, il servizio di igiene urbana – obbligatorio e irrinunciabile – è attualmente erogato da Ama s.p.a., società *in house* interamente controllata da Roma Capitale, in forza di un affidamento diretto che scadrà ad agosto 2015 e sulla base di un contratto di servizio approvato per il triennio 2003/2005, tuttora vigente in regime di prorogatio.

#### **Il servizio di igiene urbana a Roma**

Gestore: Ama s.p.a. (100% Roma Capitale)

Scadenza affidamento: 8 agosto 2015

Contratto di servizio: triennio 2003/2005 (approvato con DGC 33/2004, ancora in vigore in seguito ad una serie di proroghe, da ultimo con DCGa 98/2015, scadenza 31 luglio 2015)

Cifre del servizio al 2014:

- superficie spazzata 1.290 kmq
- rifiuti raccolti 1.728.400 t
- raccolta differenziata 37,2%
- abitanti serviti porta a porta: circa 28%

Corrispettivo 2015: la normativa prevede la copertura tariffaria integrale dei costi del servizio; quelli approvati nel Piano finanziario 2015 sono pari a circa 794 milioni di euro (DAC 15/2015), sostanzialmente stabili rispetto al 2014 (+0,9%)

Regolamento rifiuti: DCC 105/2005

In occasione dell'imminente rinnovo sia dell'atto di affidamento, sia del contratto di servizio (per il quale la Giunta capitolina ha presentato all'inizio dell'anno una proposta di Linee guida, attualmente all'esame dell'Assemblea capitolina), risulta estremamente utile una fotografia dettagliata della conoscenza, delle modalità di utilizzo e delle opinioni

dei cittadini romani in merito ai vari aspetti del servizio di raccolta rifiuti e di pulizia.

L'indagine dell'Agenzia "100 domande sull'igiene urbana a Roma" risponde a questa esigenza, ampliando una propria precedente indagine sull'igiene urbana ("Indagine sulla conoscenza e sulla soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di raccolta dei rifiuti e di igiene urbana a Roma", ottobre 2011, in seguito Indagine Agenzia 2011) e integrandola con una sezione sulla comunicazione e l'informazione che prende alcuni spunti dall'indagine "Capire la raccolta differenziata" a cura del Dipartimento Comunicazione in collaborazione con il Dipartimento Tutela Ambientale – Protezione civile e con l'Assessorato Ambiente di Roma Capitale (ottobre 2013; in seguito Indagine Roma Capitale 2013).

Tale quadro risulta tanto più necessario se si tiene conto delle criticità espresse ormai da anni dai cittadini romani in relazione soprattutto al servizio di pulizia delle strade, ma anche in parte a quello della raccolta dei rifiuti, nell'ambito delle varie edizioni della "Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma".

#### **Obiettivi e caratteristiche dell'indagine**

Per le considerazioni indicate in premessa, l'Agenzia ha ritenuto importante approfondire le opinioni e le motivazioni dei cittadini, al fine di fornire all'Amministrazione informazioni utili per valutare l'efficacia delle misure adottate nell'ultimo periodo, sia riguardo all'area più critica della pulizia delle strade, sia alla raccolta dei rifiuti, servizio dove i risultati sono stati più soddisfacenti, con una differenziata aumentata quasi del 12% nell'ultimo biennio. Tali informazioni possono in prospettiva risultare utili anche in relazione al momento ormai prossimo del riavvicinamento del servizio e della rinegoziazione del contratto, degli indicatori rilevanti e dei relativi obiettivi.

L'indagine riguarda in particolare:

- le strategie di gestione dei rifiuti e la comunicazione circa la destinazione delle varie frazioni (ricepimento dell'informazione da parte dei cittadini e opinioni sul costo/opportunità di strategie alternative di chiusura del ciclo dei rifiuti);
- la raccolta differenziata (conoscenza e gestione domestica di diverse tipologie di rifiuti);
- la soddisfazione per le modalità organizzative della raccolta rifiuti adottata nella propria zona, criticità e aspettative;
- la conoscenza, l'utilizzo e la soddisfazione per alcuni servizi di raccolta dell'Ama (Centri di raccolta, Raccolta ingombranti di quartiere e Raccolta ingombranti a domicilio);
- la pulizia della città e del quartiere (soddisfazione, aspetti critici, attribuzione di responsabilità e opinione degli intervistati su una serie di misure correttive).

Allo scopo di fornire indicazioni amministrative più specifiche, la rilevazione è stata impostata in modo da essere statisticamente significativa anche a livello dei singoli Municipi; inoltre le risposte sono state aggregate in base alla tipologia di raccolta (porta a porta o stradale con cassonetti) e alla tempistica di introduzione della nuova raccolta a cinque frazioni (indifferenziato, carta/cartone, plastica/metallo, vetro e organico/umido), evidenziando quelle significativamente diverse dalla media. L'indagine è quindi in grado di fornire un'informazione piuttosto dettagliata:

1. **DATI MUNICIPALI** – l'elevata significatività consente di elaborare un quadro completo dei comportamenti, della soddisfazione e delle opinioni dei cittadini per ogni singolo Municipio;
2. **TIPOLOGIA DI RACCOLTA** – la distinzione fra cittadini serviti con raccolta stradale/cassonetti e cittadini serviti porta a porta è declinata con domande specifiche e differenziate sulla soddisfazione per vari aspetti della raccolta, ma permette anche di valutare se e in che misura la diversa organizzazione del servizio di raccolta determina opinioni e comportamenti diversi dei cittadini in relazione agli altri aspetti del servizio;
3. **TEMPISTICA NUOVA RACCOLTA** – l'esame delle risposte in base alla tempistica di introduzione della nuova raccolta a 5 frazioni (che può essere comunque stradale con cassonetti e campane, porta a porta condominiale o individuale, secondo le caratteristiche urbanistiche delle varie zone) è finalizzata ad eviden-

ziare l'impatto delle campagne di comunicazione e l'effetto dell'esperienza dei cittadini in termini di adattamento e soddisfazione nei confronti del servizio. La prima fase di attivazione ha interessato il Municipio III (avvio sperimentale alla fine del 2012) e i Municipi IV, IX, XI e XIII (2013); la seconda fase ha interessato i Municipi IV, VIII, X, XII e XIV (2014). Al momento della rilevazione (febbraio/marzo 2015), nei restanti cinque Municipi (I, II, V, VII e XV) la raccolta a cinque frazioni non era invece ancora partita.

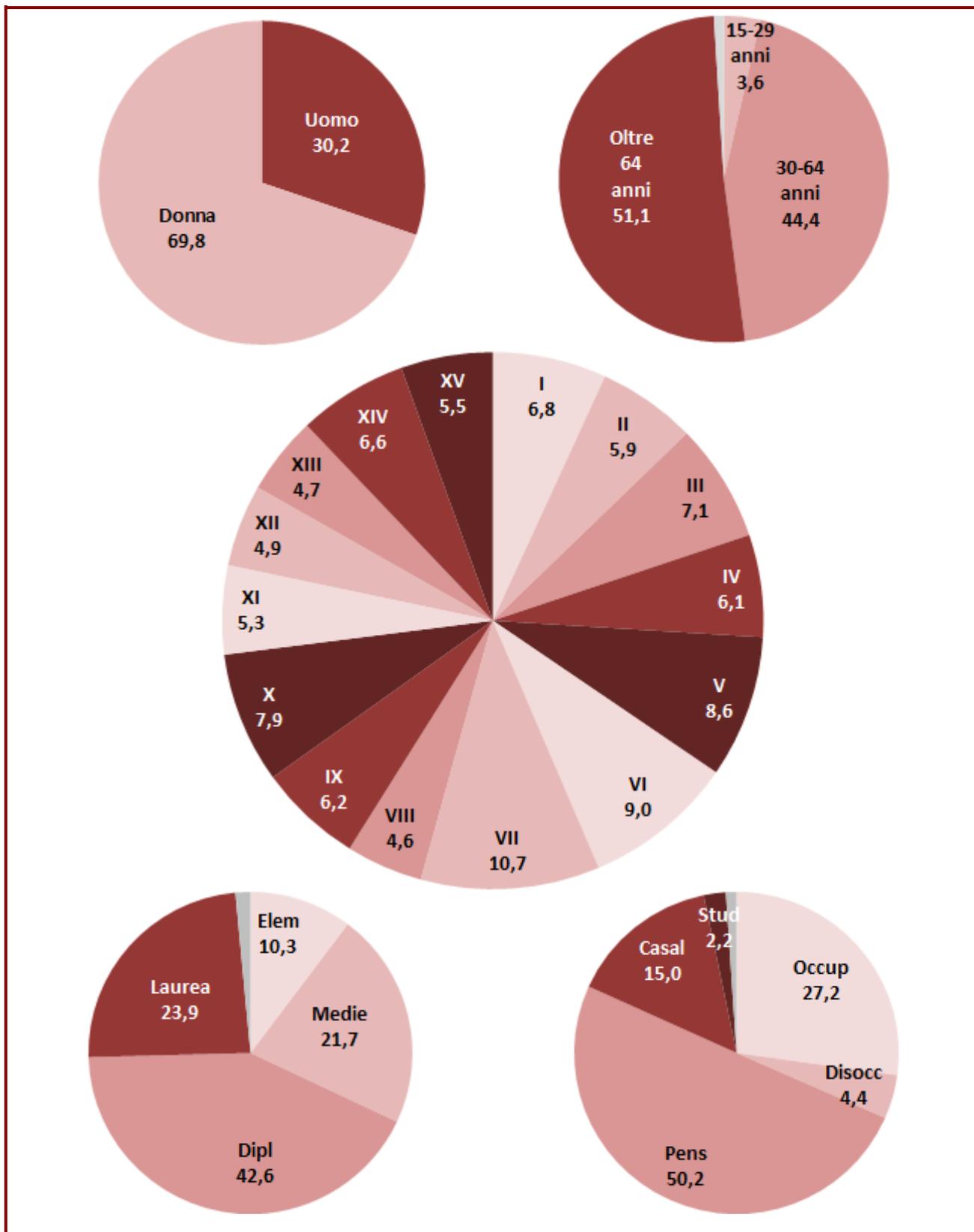
L'indagine è stata realizzata dalla società Pragma s.r.l. somministrando un questionario, elaborato dall'Agenzia e riportato in allegato, tramite interviste telefoniche effettuate dal 17 febbraio al 20 marzo con il sistema CATI. Complessivamente sono stati necessari oltre 39mila contatti per realizzare 5.250 interviste valide, 350 per Municipio, a loro volta suddivise in due quote proporzionali al numero di abitanti residenti serviti da ciascuna delle due modalità di raccolta dei rifiuti, la prima con porta a porta, la seconda con cassonetto stradale.

Le interviste di ogni Municipio sono state quindi pesate per rappresentare l'universo di riferimento. A un livello di confidenza del 95%, l'errore statistico risulta pari a  $\pm 1,4\%$  per le rilevazioni sul totale di degli intervistati;  $\pm 1,6\%$  per la raccolta a cassonetti e  $\pm 2,5\%$  per il porta a porta;  $\pm 2,3\%$  per i raggruppamenti di Municipi in base alla tempistica di introduzione della nuova raccolta e  $\pm 5,2\%$  per singolo Municipio.

Dal momento che gran parte dell'indagine riguarda la gestione domestica dei rifiuti e data la rilevanza territoriale delle risposte, il campione è stato selezionato per rappresentare il Municipio e la tipologia di raccolta. Una volta individuate queste caratteristiche, è stata intervistata una persona della famiglia che si occupa dei rifiuti, tralasciando perciò la rappresentatività socio-anagrafica del campione, le cui caratteristiche sono quindi indicate nella Fig. 1. Più di due terzi degli intervistati, che si occupano di separare e gettare i rifiuti in casa, è donna; i giovani sono solo una minoranza, come anche gli studenti e i disoccupati (le tre categorie sono in effetti in parte sovrapposte); dal punto di vista della condizione lavorativa, i pensionati sono i più numerosi nella gestione dei rifiuti domestici, seguiti dagli occupati e dalle casalinghe; il titolo di studio, infine, è la suddivisione campionaria che riflette maggiormente la composizione effettiva media della popolazione romana, anche se le persone con alto titolo di studio (diploma e laurea) sono più rappresentate, mostrando un propensione ad occuparsi della raccolta differenziata superiore alla media.

Fig. 1

Suddivisione del campione per caratteristiche anagrafiche e per Municipio



## Il campione per Municipio e per tipologia di raccolta

La Tav. 1 mostra l'organizzazione della raccolta nei Municipi romani al novembre 2014, evidenziando la popolazione servita nelle due modalità – porta a porta e con cassonetti stradali – e la tipologia di frazioni separate:

- 3 frazioni: indifferenziato, carta e cartone, multimateriale pesante (plastica, metallo e vetro);
- 4 frazioni: indifferenziato, carta e cartone, multimateriale pesante (plastica, metallo e vetro) e organico;
- 5 frazioni: indifferenziato, carta e cartone, multimateriale leggero (plastica e metallo), vetro e organico.

L'estensione della raccolta a cinque frazioni a tutta la città è la strada che l'Amministrazione capitolina sta implementando per aumentare la raccolta differenziata, in accordo con intese che vedono coinvolti il Conai, il Ministero dell'ambiente, la Regione e la Provincia.

La scelta fra modalità di raccolta porta a porta e modalità stradale con cassonetti dipende dalla configurazione urbanistica dei quartieri e dalla tipologia degli edifici, così che a regime le due modalità

continueranno a coesistere nei vari municipi, ma tutti i cittadini differenzieranno le cinque frazioni.

La nuova raccolta è stata adottata in via sperimentale nel III municipio alla fine del 2012, estendendola poi nel corso del 2013 anche ai Municipi VI, IX, XI e XIII. Una seconda fase (2014) ha visto coinvolti i Municipi IV, VIII, X, XII e XIV, così che al momento della rilevazione di questa indagine ben 10 Municipi interi differenziano le cinque frazioni, interessando un totale di circa 1,87 milioni di cittadini. Resta quindi da estendere il nuovo modello di raccolta ai Municipi I, II, V, VII e XV.

L'avvio del nuovo modello è stato accompagnato nei primi 10 Municipi dalla consegna di materiale informativo cartaceo e sacchi/bidoncini per la raccolta. La divisione dei Municipi in tre sottogruppi in relazione alla tempistica di adozione della nuova raccolta permette di valutare il grado di soddisfazione dei cittadini già 'rodati', di quelli dove il cambiamento è relativamente recente e di quelli ancora legati al vecchio sistema, oltre che l'efficacia della comunicazione.

Nei cinque Municipi residuali, la modalità di raccolta prevalente è quella stradale a 3 frazioni (che interessa ancora circa 750mila romani), mentre la raccolta a 4 frazioni coinvolge circa 260mila cittadini, fra servizio con cassonetti, porta a porta e misto (residuo della precedente organizzazione nel I Municipio).

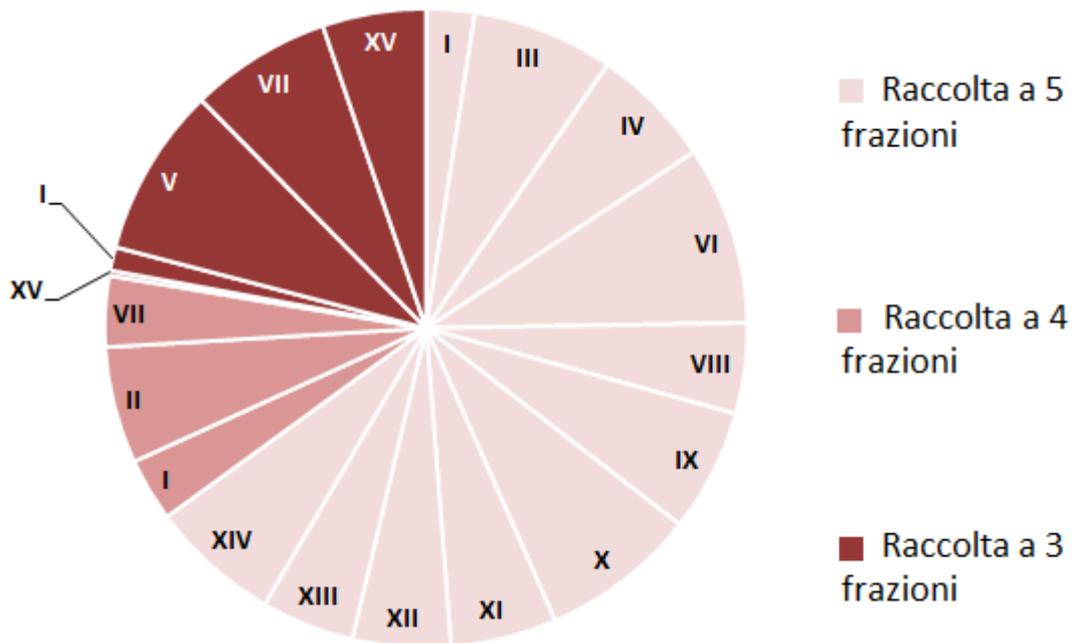
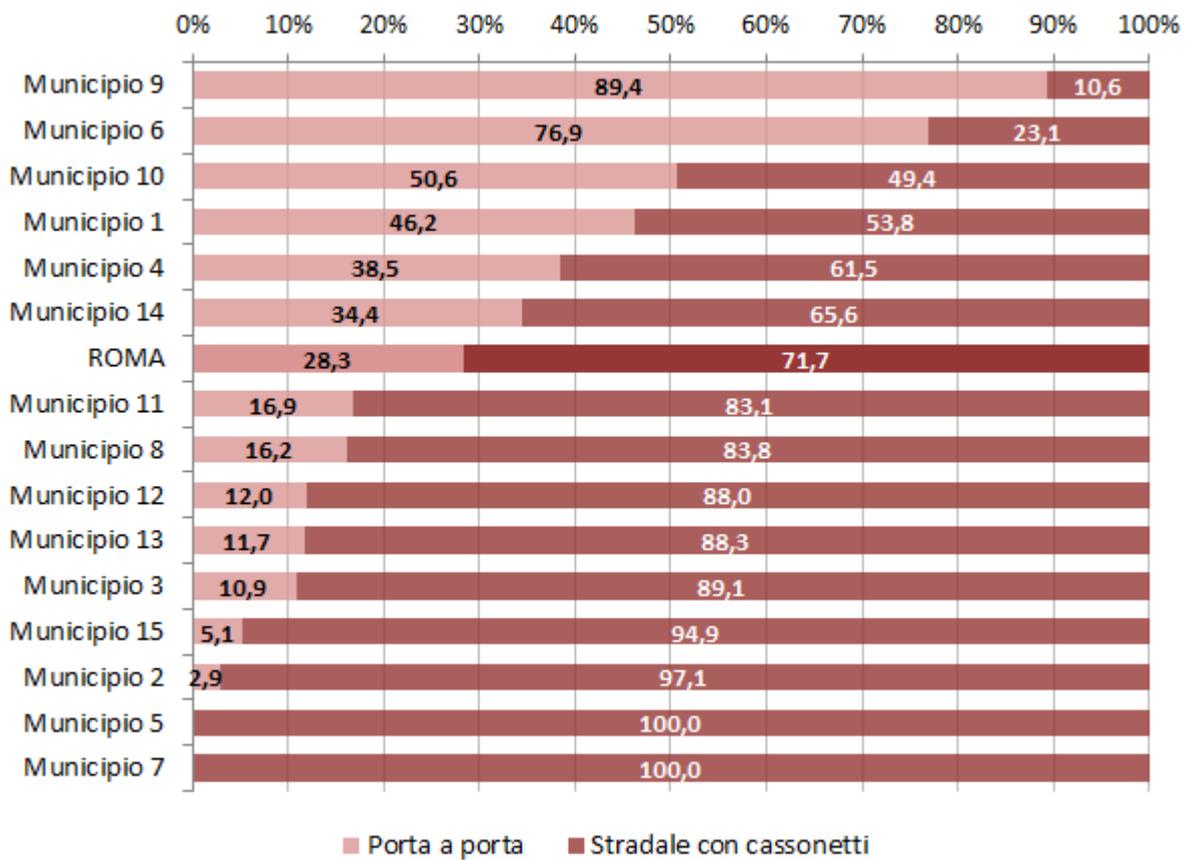
**Tav. 1 Dettaglio della tipologia di raccolta nei Municipi al novembre 2014 e quote campionarie**

Raccolta	Porta a Porta (PAP)			Cassonetto Stradale (CS)			TOTALE	Campione		
	Frazioni	PAP a 4	PAP + CS a 4	PAP a 5	CS a 3	CS a 4		CS a 5	PAP	CS
Municipio	Abitanti serviti (n.)							PAP	CS	
I		24.000	68.000	-	34.000	-	70.000	196.000	46%	54%
II		5.000	-	-	112.000	53.000	-	170.000	3%	97%
III		-	-	22.000	-	-	183.000	205.000	11%	89%
IV		-	-	68.000	-	-	109.000	177.000	38%	62%
V		-	-	-	247.000	-	-	247.000	-	100%
VI		-	-	200.000	-	-	60.000	260.000	77%	23%
VII		-	-	-	205.000	103.000	-	308.000	-	100%
VIII		-	-	21.000	-	-	111.000	132.000	16%	84%
IX		-	-	160.000	-	-	19.000	179.000	89%	11%
X		-	-	115.000	-	-	112.000	227.000	51%	49%
XI		-	-	26.000	-	-	128.000	154.000	17%	83%
XII		-	-	17.000	-	-	125.000	142.000	12%	88%
XIII		-	-	16.000	-	-	119.000	135.000	12%	88%
XIV		-	-	65.000	-	-	124.000	189.000	34%	66%
XV		8.000	-	-	150.000	-	-	158.000	5%	95%
<b>Totale</b>		<b>37.000</b>	<b>68.000</b>	<b>710.000</b>	<b>748.000</b>	<b>156.000</b>	<b>1.160.000</b>	<b>2.879.000</b>	<b>28%</b>	<b>72%</b>
<b>TOTALE</b>				<b>815.000</b>			<b>2.064.000</b>			

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Ama.

Fig. 2

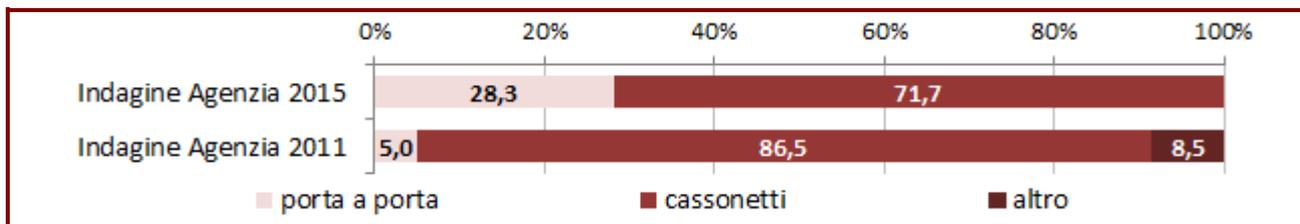
Suddivisione del campione per tipologia di raccolta e Municipio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Ama.

Fig. 3

### Composizione del campione in proporzione al numero di cittadini serviti con le varie modalità di raccolta: confronto con l'Indagine Agenzia 2011



Fonte: per il 2015, elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Ama; per il 2011, Indagine Agenzia 2011.

Il primo grafico della Fig. 2 mostra la suddivisione del campione dei singoli Municipi fra raccolta stradale con cassonetti e porta a porta, evidenziando anche il dato medio su Roma (28% porta a porta, 72% cassonetti). Il grafico a torta, sotto, fornisce invece il quadro delle percentuali di romani serviti con raccolta a tre, quattro e cinque frazioni, divisi per Municipi.

Nella Fig. 3, infine, è stato evidenziato come, in seguito al mutamento dell'organizzazione della raccolta rifiuti in città, è cambiato il campione di riferimento dal 2011 al 2015. Il porta a porta è aumentato dal 5% al 28%, la popolazione servita con raccolta stradale (cassonetti) è passata dall'87% al 72% e sono state eliminate le varie tipologie di raccolta mista che nel 2011 erano ancora applicate in via sperimentale a quasi il 9% della popolazione.

#### 100 domande sull'igiene urbana a Roma: output e struttura del rapporto

Il rapporto sull'indagine "100 domande sull'igiene urbana a Roma" si sviluppa di seguito dando per

prima cosa un quadro generale dei risultati medi riferiti all'intera città e confrontandoli quando disponibili con i rispettivi risultati dell'indagine svolta dall'Agenzia nel 2011. Occasionalmente, inoltre, verranno evidenziati anche gli eventuali spunti di riflessione derivanti da alcuni risultati dell'indagine 'Capire la differenziata', svolta nel 2013 da Roma Capitale su un campione di cittadini iscritti al sito istituzionale.

La grande abbondanza di materiale prodotto da questa indagine ha reso necessario riportare in Appendice i risultati che si differenziano significativamente dalla media sia per singoli Municipi, sia per gruppi di Municipi aggregati in base alla tempistica di applicazione della nuova raccolta a cinque frazioni.

Chiude il rapporto il questionario della rilevazione Cati (Allegato).

## Gestione dei rifiuti: informazione e strategie

L'informazione circa la gestione dei rifiuti è molto importante per:

- garantire ai cittadini la trasparenza delle scelte amministrative in un settore fondamentale per la tutela di quel bene pubblico primario che è l'ambiente;
- motivare i cittadini a collaborare per migliorare i risultati di un servizio fortemente condizionato dalla risposta e dal comportamento della popolazione.

In effetti, se i cittadini non sono al corrente della destinazione effettiva delle varie frazioni di rifiuto dopo la fase della raccolta, tendono a diffondersi congetture 'popolari', in gran parte non corrispon-

denti alla realtà, che demotivano la popolazione nei confronti della differenziazione e, comportando un'insoddisfazione di fondo nei confronti del servizio, finiscono per determinare anche una scarsa attenzione nei confronti del decoro e della pulizia della città.

L'Amministrazione capitolina – che a settembre 2013 ha chiuso la discarica di Malagrotta, affrontando il serio problema della destinazione alternativa e sostenibile dei rifiuti romani – ha recentemente aumentato l'impegno nella comunicazione sulla nuova gestione dei rifiuti, impegno istituzionalizzato nel 2014 con l'approvazione in Assemblea capitolina di due deliberazioni importanti per la trasparenza della pianificazione strategica e

dell'attuazione della chiusura sostenibile del ciclo dei rifiuti a Roma:

- la DAC 1/2014, che ha istituito una Anagrafe pubblica dei rifiuti con aggiornamenti semestrali pubblicati sul sito istituzionale di Roma Capitale (i dati riferiti al primo semestre 2014 sono in realtà stati pubblicati il 31 marzo 2015, successivamente alla chiusura della rilevazione di questa Indagine);
- la DAC 129/2014, riguardante il percorso denominato 'Verso rifiuti zero', basato sul potenziamento delle raccolte differenziate.

Nell'ambito di questo percorso di trasparenza e comunicazione è dunque importante verificare quali siano il livello di conoscenza e le convinzioni dei romani circa il ciclo dei rifiuti a Roma, ma anche quale sia la percezione relativa alla completezza e correttezza dell'informazione ricevuta e l'opinione sull'efficacia dei canali di comunicazione utilizzati.

#### L'informazione sulla gestione dei rifiuti

La Fig. 4 mostra il livello di consapevolezza dei romani su alcuni aspetti pratici e normativi che hanno grande importanza per la gestione dei rifiuti della Capitale. Innanzi tutto è stato chiesto agli intervistati se fossero a conoscenza del fatto che la discarica di Malagrotta è stata definitivamente chiusa. Nonostante la grande attenzione mediatica che l'intera vicenda ha avuto – sia negli anni delle proroghe dell'attività della discarica, sia all'effettiva chiusura – e nonostante il massiccio ed attivo coinvolgimento popolare, ancora quasi il 30% della

popolazione romana dichiara di non esserne a conoscenza.

Le seguenti due domande mettono in luce il fatto che la comunicazione sulla differenziazione (cioè sulla fase a monte, che interessa i cittadini più attivamente e direttamente) è stata invece molto più efficace.

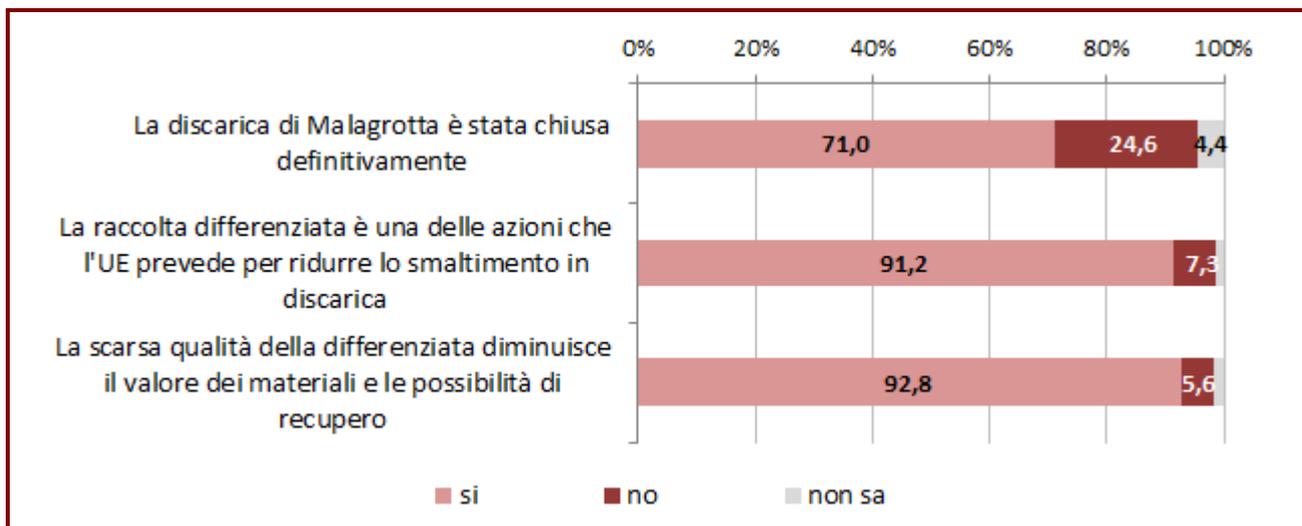
Oltre il 90% dei romani sa infatti che la raccolta differenziata è una delle strategie alternative per limitare il ricorso alla discarica e sa anche che la qualità della raccolta differenziata influisce sul valore e sulla possibilità di recupero di materia delle varie frazioni.

*Se dal punto di vista teorico ha senso concentrare la comunicazione istituzionale sugli aspetti informativi che incidono sulla partecipazione attiva del cittadino al servizio (come è il caso della raccolta differenziata), nella pratica però a Roma è facile riscontrare come – dopo decenni in cui effettivamente la grande maggioranza dei rifiuti è finita a Malagrotta – la disinformazione sulla destinazione dei rifiuti alimenti un diffuso qualunquismo, per cui c'è una parte della popolazione che ritiene inutile impegnarsi a differenziare correttamente 'perché tanto poi finisce tutto in discarica'.*

La Fig. 5 riporta le opinioni dei romani sulla destinazione prevalente dei rifiuti, differenziati e indifferenziati. Solo la metà dei cittadini ritiene ad esempio che le raccolte differenziate vengano prevalentemente riciclate (come di fatto è avvenuto nel primo semestre 2014, secondo quanto illustrato nel primo report dell'Anagrafe pubblica dei rifiuti di Roma; cfr. Tav. 2), mentre un quarto non sa rispondere e un altro quarto pensa che la maggior parte vada a finire in discarica o a incenerimento.

Fig. 4

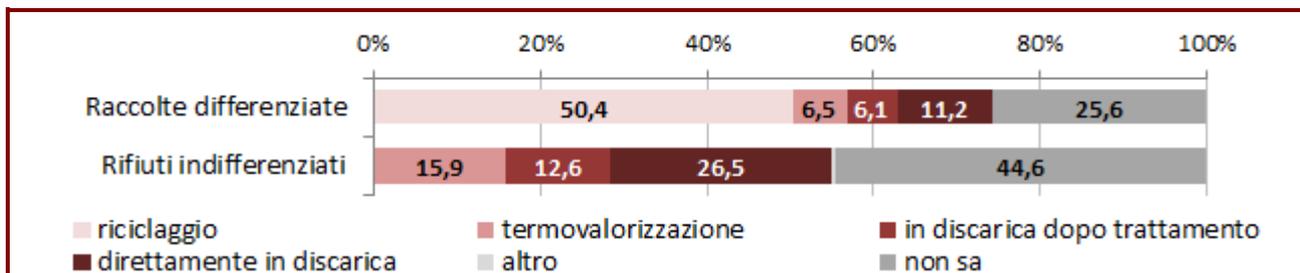
È a conoscenza del fatto che:



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 5

## L'opinione dei romani sulla destinazione prevalente dei rifiuti differenziati e indifferenziati



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Tav. 2 Destinazione delle principali raccolte differenziate a Roma (I semestre 2014)

Frazioni differenziate	Percentuale recupero	Frazioni estranee	Utilizzo
Cartacee	100%	<1,5%	materia prima seconda
Multimateriale	100%		materia prima seconda
Vetro monomateriale	100%	<2,0%	materia prima seconda
Organico	100%	<1,0%	compost

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Anagrafe pubblica dei rifiuti, disponibili sul sito web del Comune di Roma, Assessorato all'ambiente.

Questo significa che, mentre un quarto della popolazione potrebbe semplicemente essere informata di più, esiste un quarto della popolazione che va 'convinta' che le differenziate non vanno in discarica. L'inversione di rotta rispetto alla discarica, che punta fortemente sulla raccolta differenziata come alternativa almeno parziale, va quindi sostenuta con uno sforzo 'maggiorato' di comunicazione sulla chiusura del ciclo dei rifiuti, in quanto deve poter scalzare vecchi pregiudizi basati su una consolidata e annosa esperienza.

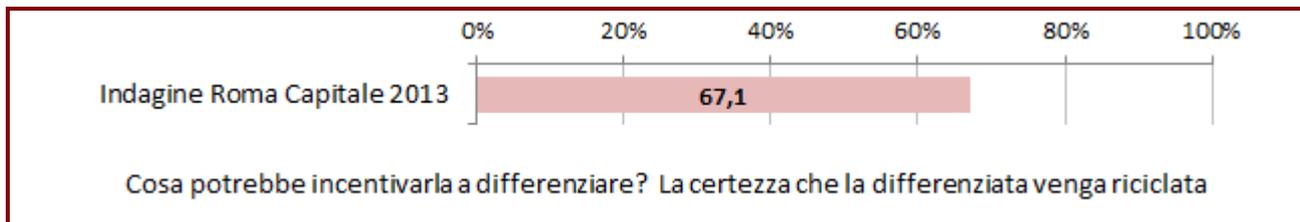
D'altra parte, dall'indagine 'Capire la differenziata' svolta da Roma Capitale alla fine del 2013 emerge come ben il 67% degli iscritti al sito che hanno risposto alle domande dichiara che si impegnerebbe di più nella differenziazione dei rifiuti se fosse sicuro che il materiale venisse effettivamente riciclato (Fig. 6).

Per quanto riguarda gli indifferenziati (Fig. 5 e Fig. 7), i cittadini che non ne conoscono la destinazione sono quasi la metà, mentre più di un quarto è convinto che finiscano direttamente in discarica senza trattamenti. Solo il 13% della popolazione è al corrente dell'effettiva organizzazione della gestione dei rifiuti non riciclabili dopo la chiusura di Malagrotta, che vengono pretrattati a Roma e spediti prevalentemente fuori regione per lo smaltimento finale.

La Fig. 8 mostra l'intero ciclo di trattamento e destinazione dei rifiuti indifferenziati non riciclabili prodotti a Roma nel primo semestre 2014, come descritti nelle tavole dell'Anagrafe dei rifiuti.

Fig. 6

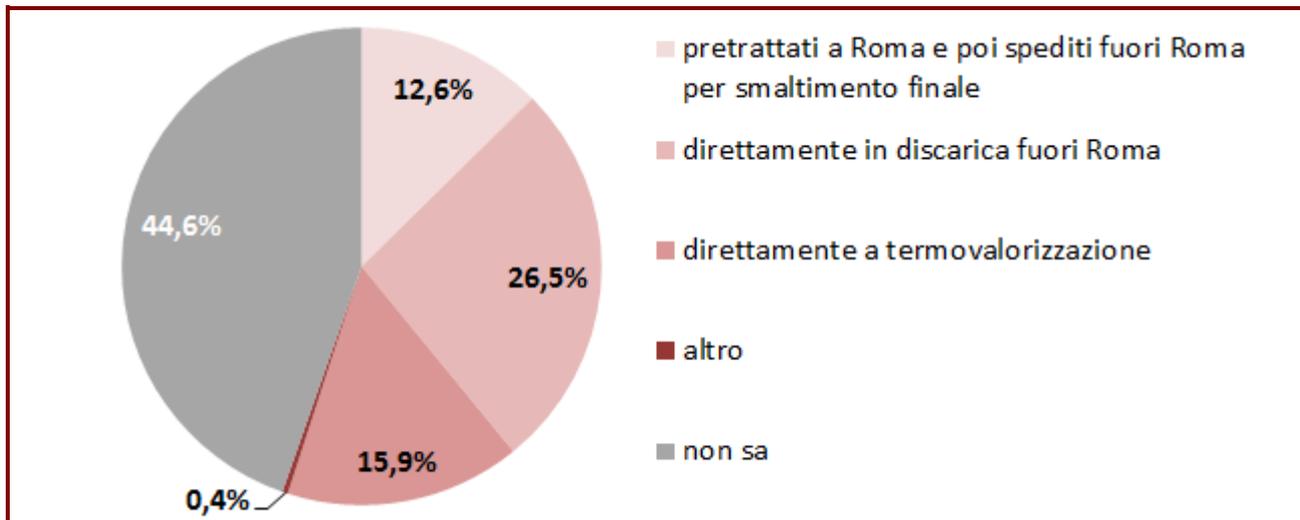
## L'opinione dei romani sulla destinazione prevalente dei rifiuti differenziati e indifferenziati



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati tratti dall'indagine "Capire la raccolta differenziata" a cura del Dipartimento Comunicazione, del Dipartimento Tutale Ambientale -Protezione Civile e dell'Assessorato all'Ambiente di Roma Capitale, 2013.

Fig. 7

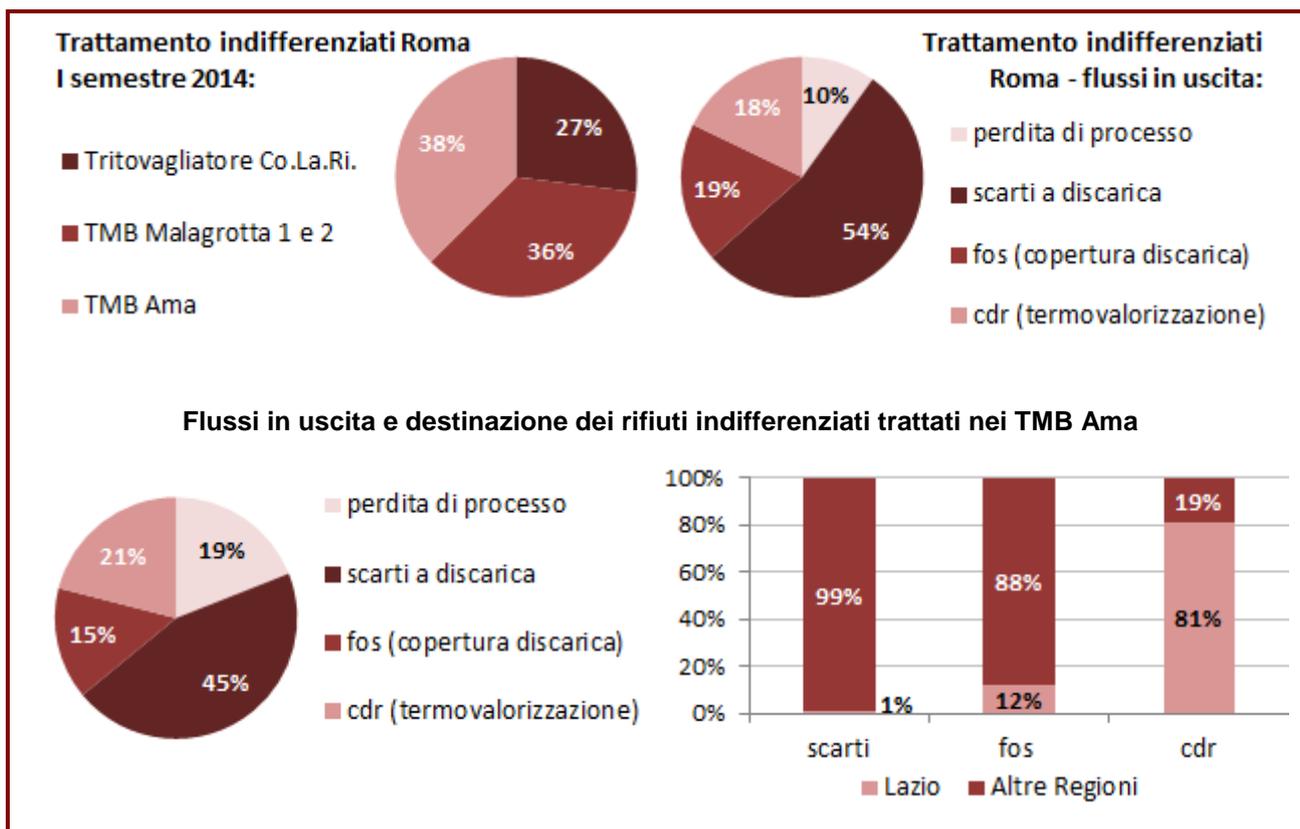
**Quale ritiene che sia la destinazione prevalente dei rifiuti urbani non riciclabili raccolti a Roma?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 8

**Trattamento, flussi in uscita e destinazione dei rifiuti indifferenziati non riciclabili prodotti a Roma (I semestre 2014)**



Legenda: TMB trattamento meccanico-biologico; fos frazione organica stabilizzata; cdr combustibile derivato da rifiuti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Anagrafe pubblica dei rifiuti, disponibili sul sito web del Comune di Roma, Assessorato all'ambiente.

Il 27% degli indifferenziati è sottoposto a tritovagliatura in un impianto del Co.La.Ri., lo stesso consorzio che gestiva la discarica di Malagrotta e che gestisce gli impianti di trattamento meccanico-biologico (TMB) Malagrotta 1 e Malagrotta 2. Il rimanente 73% viene trattato più o meno in quantità analoghe negli impianti TMB di Ama (Rocca Cencia e Salario) e di Malagrotta. In uscita, dopo il trattamento, si assiste a una diminuzione del 10% in peso dovuta al calo naturale e all'essiccamento, mentre il rimanente si divide fra scarti trattati da destinare a discarica (54%), frazione organica stabilizzata (fos), che viene utilizzata per copertura delle discariche e altri impieghi (19%), e combustibile solido secondario (css, anche conosciuto come combustibile derivato da rifiuti, cdr) da utilizzare nei termovalorizzatori o come combustibile integrativo nei cementifici (18%).

Fra i dati dell'Anagrafe dei rifiuti si trova anche il dettaglio dei flussi in uscita e della destinazione dei rifiuti indifferenziati trattati nei TMB di Ama (i due grafici in basso della Fig. 8).

Trattandosi solo di TMB, senza tritovagliatura, migliora il bilancio medio dell'output di trattamento, con un aumento della perdita di processo (che arriva al 19%) e della produzione di cdr (21%, con potere calorifico inferiore superiore di circa un terzo rispetto al minimo di legge), mentre diminuiscono gli scarti a discarica (45%) e la fos (15%).

Ben il 99% degli scarti da smaltire è stato inviato a discariche localizzate in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Molise e Puglia. La fos è stata messa a dimora per il 12% nel Lazio e per il rimanente 88% in Emilia Romagna e nelle Marche. Il cdr è stato invece prevalentemente termovalorizzato negli impianti del Lazio (81%), mentre il 19% è stato inviato in Emilia Romagna e Lombardia.

*La pubblicazione sul sito di Roma Capitale dell'Anagrafe dei rifiuti è un passo istituzionale di indubbia rilevanza per la trasparenza e l'informazione, anche se purtroppo la data di pubblicazione del primo semestre di dati non ha consentito di valutarne l'impatto in termini di comunicazione sulla cittadinanza intervistata in questa Indagine.*

Fra le domande di questa indagine dedicate alla comunicazione si è infatti chiesto ai cittadini come valutano le informazioni circa la destinazione delle varie tipologie di rifiuti prodotti a Roma (Fig. 9).

Le risposte evidenziano il fatto che una buona metà degli intervistati ritiene che le informazioni sulla destinazione dei rifiuti siano non corrette; di questi circa il 90% ritiene che siano anche incomplete.

Un cittadino su cinque le reputa incomplete, ma corrette, mentre solo un sesto degli intervistati pensa che siano corrette e complete.

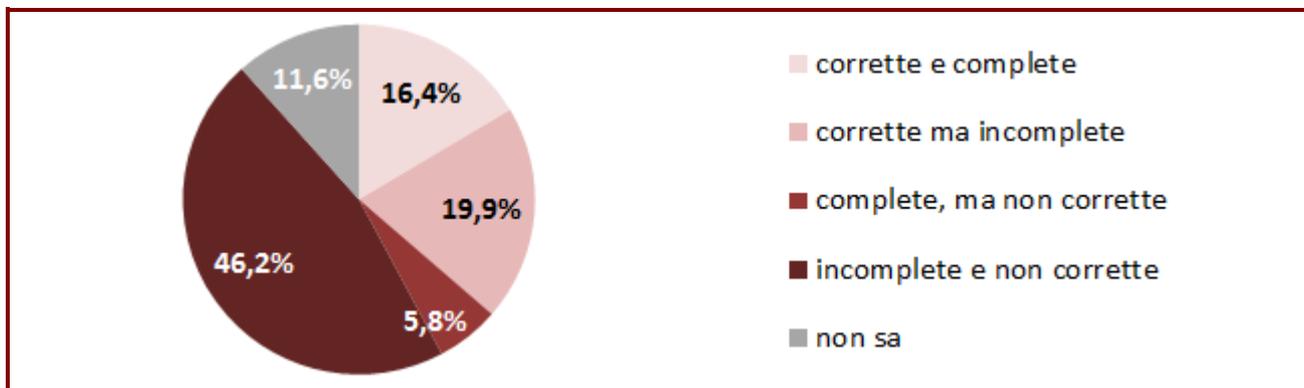
#### L'opinione dei romani sulle strategie di gestione dei rifiuti

Seguendo l'idea che strategie ambientali largamente condivise possano migliorare la disposizione dei cittadini a collaborare al meglio per conseguire gli obiettivi di servizio, all'interno dell'indagine sono state inserite alcune domande per verificare il consenso sulle scelte dell'Amministrazione in tema di chiusura del ciclo dei rifiuti.

Partendo dall'aspetto più vicino ai cittadini, sul quale sono direttamente chiamati a partecipare, agli intervistati è stata chiesta un'opinione circa l'efficacia della differenziazione spinta a cinque frazioni – implementata dall'attuale Amministrazione – come strada alternativa rispetto alla discarica (Fig. 10).

Fig. 9

L'informazione e la comunicazione sulla destinazione delle varie tipologie di rifiuti raccolti a Roma, a suo parere, sono:



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Su questo punto, i romani hanno mostrato un ampio consenso: più della metà dei cittadini ritiene infatti che sia molto efficace e complessivamente oltre l'85% della popolazione è convinta che sia almeno abbastanza efficace. Del restante 15%, la metà pensa che sia poco efficace e solo una minoranza ritiene che non lo sia affatto.

La Fig. 10 riporta anche la risposta del Municipio I, dove il favore per la raccolta a cinque frazioni è massimo rispetto al resto della città (i residenti convinti che questa strada sia almeno abbastanza efficace sono quasi il 90%, con una netta prevalenza di intervistati che la reputa molto efficace); viene evidenziata anche la risposta aggregata dei cittadini serviti con modalità porta a porta, relativamente più convinti dell'efficacia della differenziata rispetto a quelli serviti con raccolta stradale e cassonetti.

Anche se allo stato attuale della tecnologia non è possibile evitare completamente la necessità di una discarica di servizio per i rifiuti non riciclabili e per gli scarti, una raccolta differenziata molto spinta e di alta qualità può ridurre notevolmente il fabbisogno di smaltimento, con questo intendendo

soprattutto la discarica, ma anche la termovalorizzazione (incenerimento con recupero energetico). Alta qualità e grande quantità di differenziata però comportano costi elevati e/o un maggiore impegno della popolazione. Ai cittadini è stato dunque chiesta la disponibilità personale a spendere di più per minimizzare il ricorso al termovalorizzatore e alla discarica (Fig. 11).

In entrambi i casi, una larga maggioranza della popolazione non è disposta a spendere di più (73% per la discarica, 74% per l'inceneritore, ma fra questi un terzo vorrebbe addirittura spendere meno), mentre poco più del 20% sarebbe disposto a spendere di più per ridurre ulteriormente lo smaltimento, anche se prevalentemente poco di più.

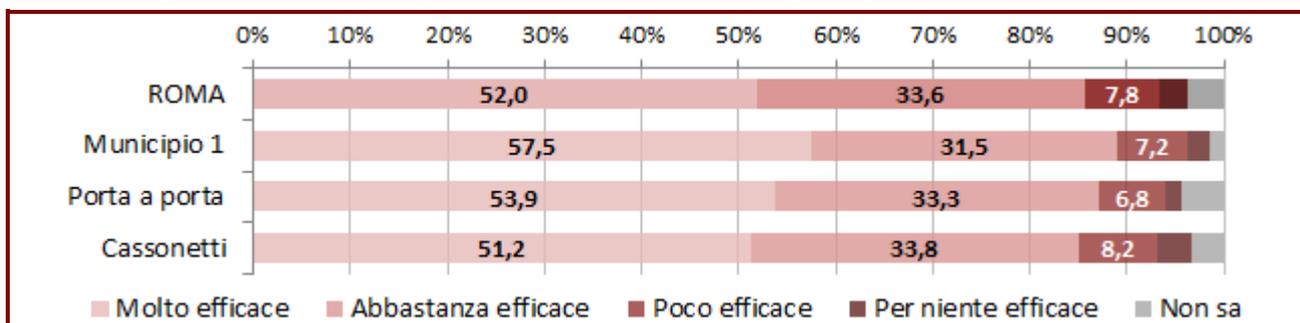
In generale, la prospettiva di evitare la discarica induce i cittadini a dare una disponibilità leggermente maggiore rispetto a quella di evitare il termovalorizzatore.

*Si chiude questa sezione dell'indagine con la considerazione che al contrario un maggiore impegno dei cittadini nella differenziazione potrebbe contribuire a ridurre il fabbisogno di discarica con un costo monetario aggiuntivo nullo a carico delle famiglie.*

Il capitolo successivo focalizza pertanto sul rapporto dei romani con la raccolta differenziata.

Fig. 10

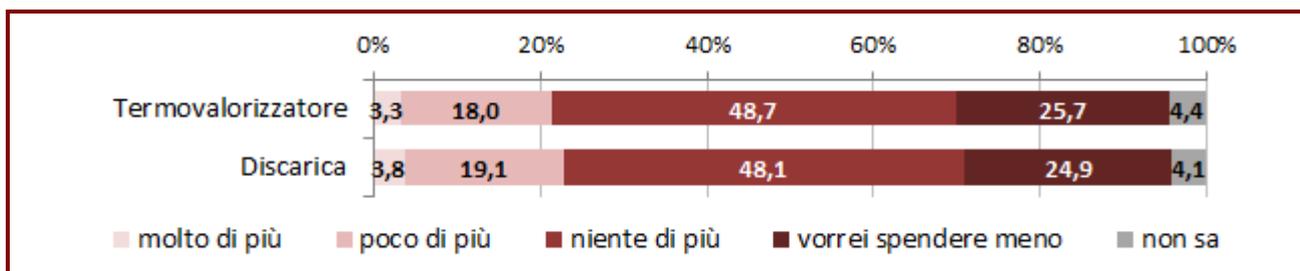
**Raccolta differenziata a 5 frazioni e recupero di materia: secondo lei quanto è efficace come strategia di parziale alternativa alla discarica?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 11

**La qualità della differenziata influisce sulla percentuale di materiali separati che può essere effettivamente recuperata: quanto sarebbe disposto a spendere di più per privilegiare il recupero di materia rispetto alla termovalorizzazione e alla discarica?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

## La raccolta differenziata

L'approfondimento dedicato alla raccolta si articola prima in due momenti conoscitivi, riferiti:

- all'efficacia della comunicazione sulla nuova differenziata;
- alla competenza degli intervistati sulla differenziazione di specifici tipi di rifiuto e ai comportamenti che influiscono sulla produzione dei rifiuti e sulla qualità delle differenziate.

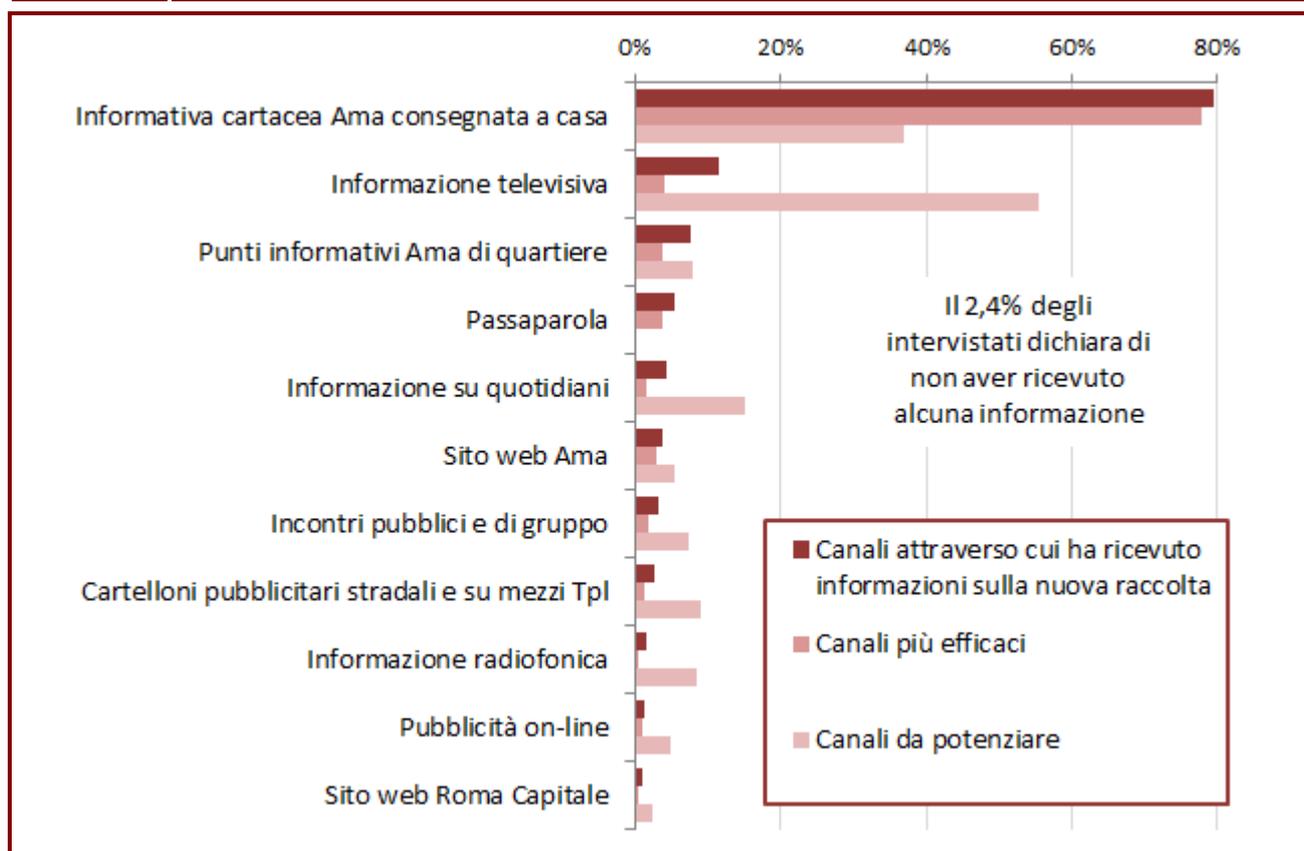
In un secondo momento si passa ad indagare il livello di soddisfazione e le aspettative dei cittadini rispetto a vari aspetti della modalità di raccolta con cui sono serviti (stradale con cassonetti, porta a porta domiciliare o individuale)

### Informazione e comunicazione sulla nuova raccolta

La prima cosa che è stata chiesta ai romani serviti dalla raccolta a 5 frazioni (10 Municipi, corrispondenti al 62,5% della popolazione) è un'opinione circa l'efficacia della comunicazione che ha accompagnato l'introduzione della nuova raccolta: la Fig. 12 mostra le risposte degli intervistati circa il canale attraverso cui ricordano di aver ricevuto informazioni e quale sia stato a loro parere il canale più efficace (se ne ricordano più di uno). Il terzo istogramma (quello chiaro in basso), raccoglie invece suggerimenti sui canali da potenziare secondo tutti gli intervistati, compresi quelli a cui la nuova raccolta deve ancora essere estesa.

Fig. 12

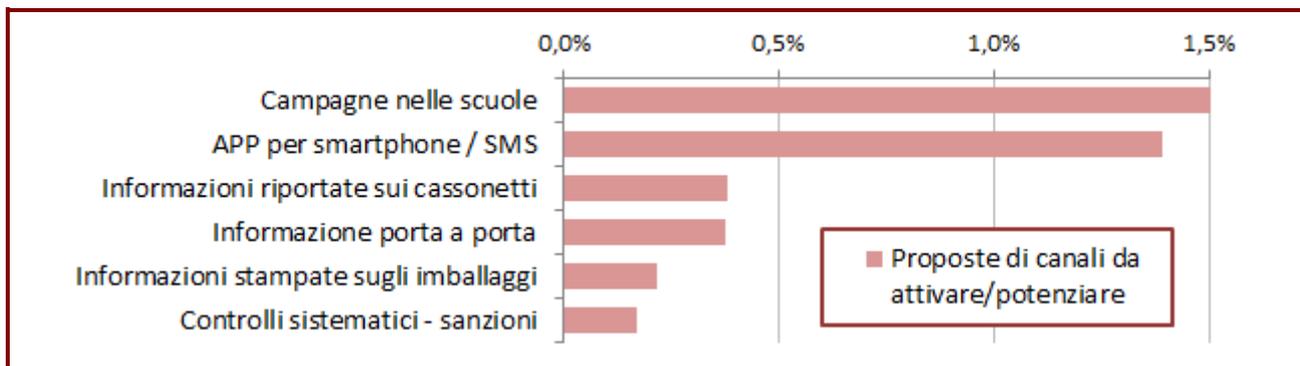
Canali di comunicazione/informazione sulle nuove modalità di raccolta



Campione: canali attraverso cui ha ricevuto informazioni, solo intervistati serviti con nuova raccolta a 5 frazioni (62,5%); canali più efficaci, intervistati serviti con la nuova raccolta che hanno dato risposte determinate, esclusi quelli che dichiarano di non aver ricevuto informazioni (60,3%); canali da potenziare, tutti gli intervistati che non ritengono inutili ulteriori investimenti in comunicazione sulla differenziata (76%).

Fig. 13

## Proposte spontanee degli intervistati su ulteriori canali da attivare/potenziare



Campione: tutti gli intervistati (100%).

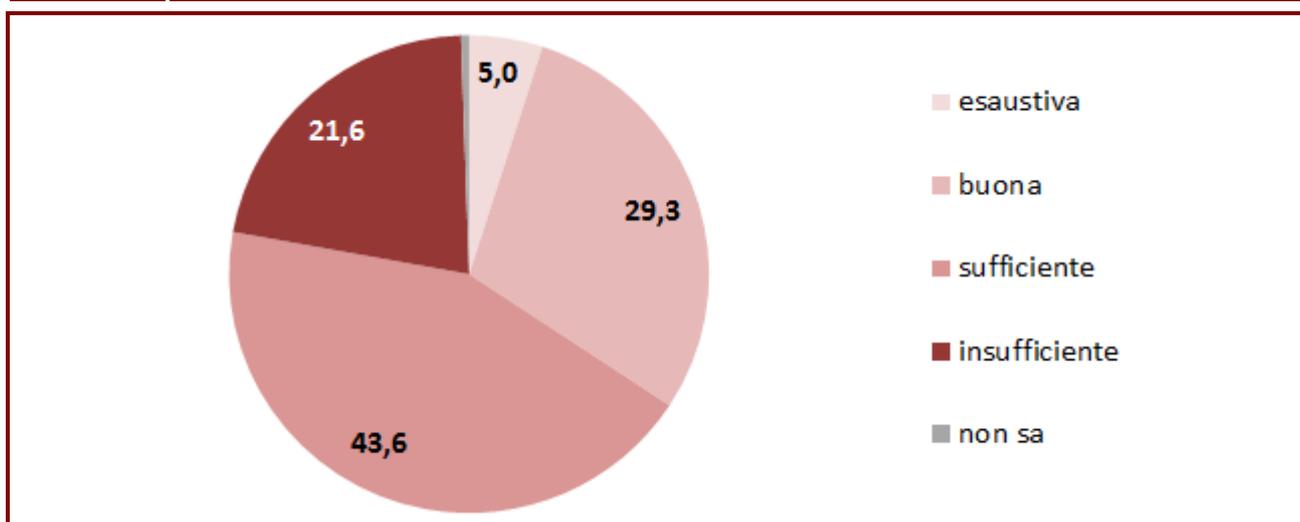
Il canale più ricordato e ritenuto più efficace (con circa l'80%) è quello dell'informativa cartacea che Ama ha consegnato a casa insieme al materiale per la nuova raccolta (bidoncini e sacchi). Segue l'informazione televisiva, attraverso cui il 12% dichiara di aver ricevuto informazioni, anche se solo il 4% l'ha indicato quale canale più efficace, tanto che è il più segnalato fra quelli da potenziare (55%). Più di un intervistato su venti ricorda inoltre di aver ricevuto informazioni attraverso i punti informativi gestiti dall'Ama (gazebo) e attraverso il passaparola, mentre gli altri canali hanno registrato un'attenzione tutto sommato marginale (inferiore al 5%). Nonostante i vari canali attivati e gli sforzi di comunicazione, il 2,4% degli intervistati dichiara ancora di non aver ricevuto alcuna informazione. Oltre all'informazione televisiva, c'è grande richiesta per il potenziamento dell'informativa cartacea,

opzione indicata più intensamente della media dai cittadini dei Municipi dove in effetti la nuova raccolta non è ancora partita. Fra i canali ritenuti meno efficaci, si registrano richieste di potenziamento relativamente alte per l'informazione attraverso quotidiani, per la pubblicità stradale e su mezzi pubblici, per quella radiofonica e per l'organizzazione di incontri informativi pubblici.

Su questo tema sono emerse anche proposte spontanee per l'attivazione e il potenziamento di altri canali, ma solo alcune hanno catalizzato le indicazioni di più dell'1% degli intervistati (Fig. 13): le campagne nelle scuole (già peraltro attuate, che hanno raggiunto l'1,5%) e lo sviluppo di applicazioni per smartphone o comunicazione via sms (1,4%).

Fig. 14

## Come valuta l'informazione ricevuta rispetto alla raccolta differenziata nella sua zona?



Campione: intervistati serviti con nuova raccolta a 5 frazioni che dichiarano di avere ricevuto informazioni (60,3%).

Agli intervistati serviti con la nuova raccolta che ricordano di aver ricevuto informazioni è stato infine chiesto di valutarne la qualità (Fig. 14). Il risultato è piuttosto soddisfacente; infatti, benché solo il 5% la ritenga completamente esaustiva, è ritenuta almeno sufficiente da quasi l'80% dei cittadini che abitano nei dieci Municipi già attivati e ben il 30% la giudica buona.

### I romani e la raccolta differenziata

Come nella precedente indagine condotta dall'Agenzia nel 2011, in questa indagine è stato ripetuto un 'quiz' per valutare la consapevolezza dei romani sulla differenziazione di specifici rifiuti. È stato chiesto quindi agli intervistati di indicare la raccolta idonea per vari tipi di rifiuto, elencati nella Fig. 15.

Escludendo il vetro di finestra rotto, per tutti gli altri rifiuti la maggioranza assoluta (almeno il 60%) ha dato la risposta esatta, che nel grafico è evidenziata con un cerchio verde.

I risultati più soddisfacenti si sono registrati per il rifiuto ingombrante – un vecchio comodino, nel qual caso il 90% degli intervistati sa che va conferito alle raccolte speciali organizzate da Ama (centri di raccolta, domeniche di raccolta ingombranti o ricorrendo al servizio di ritiro a domicilio) – e per le carte da affettati e formaggi, che vanno nell'indifferenziato (76% di risposte giuste). Ma an-

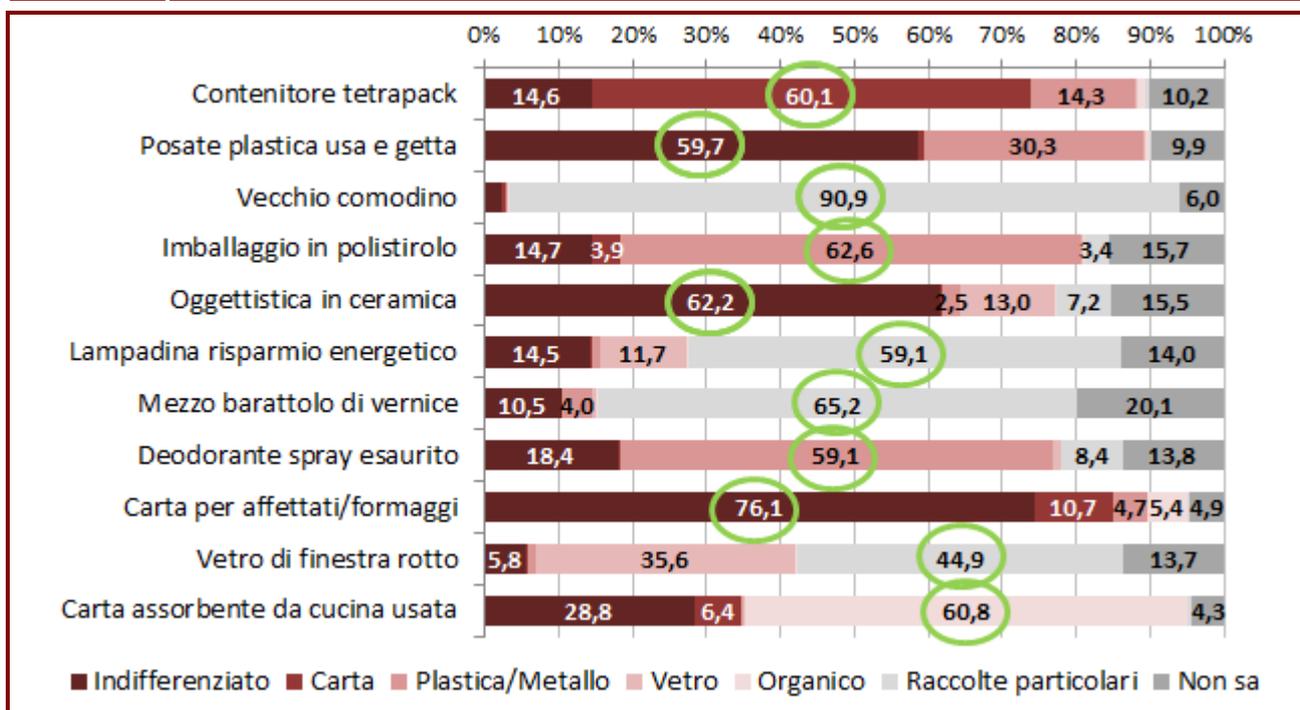
che il vetro di finestra, sebbene non raggiunga la maggioranza assoluta, registra comunque una prevalenza di risposte corrette (cioè il conferimento ai centri di raccolta, 45%).

Nella Tav. 3 sono riportate le risposte, sia giuste che sbagliate, ordinate secondo percentuali decrescenti. Fra gli errori di differenziazione commessi più di frequente, oltre al vetro di finestra rotto che più di un terzo degli intervistati getterebbe nelle campane stradali del vetro, si trovano le posate di plastica nel multimateriale (30%) e la carta assorbente da cucina sporca nell'indifferenziato (29%).

Nella casistica degli errori, bisogna tenere presente però che chi getta nell'indifferenziato materiale riciclabile impedisce il recupero del singolo pezzo buttato via nel cassonetto sbagliato, mentre a volte differenziare erroneamente può comportare la svalutazione del materiale riciclabile del contenitore, ovvero l'aumento dei costi di selezione e valorizzazione, come nel caso della carta da affettati gettata nelle raccolte carta/cartoni (11%) o della ceramica nel vetro (13%), che invece andrebbero nell'indifferenziato. Portare invece ai centri di raccolta oggetti conferibili nelle raccolte ordinarie è l'errore meno problematico, perché alcune tipologie di rifiuti vengono comunque ritirate e avviate a recupero, mentre altre vengono semplicemente rifiutate dagli operatori che possono indicare ai cittadini il giusto canale di conferimento.

Fig. 15

Dove si getta quiz 2015



Campione: tutti gli intervistati (100%).

**Tav. 3 Dove si getta quiz: risposte giuste ed errori più frequenti**

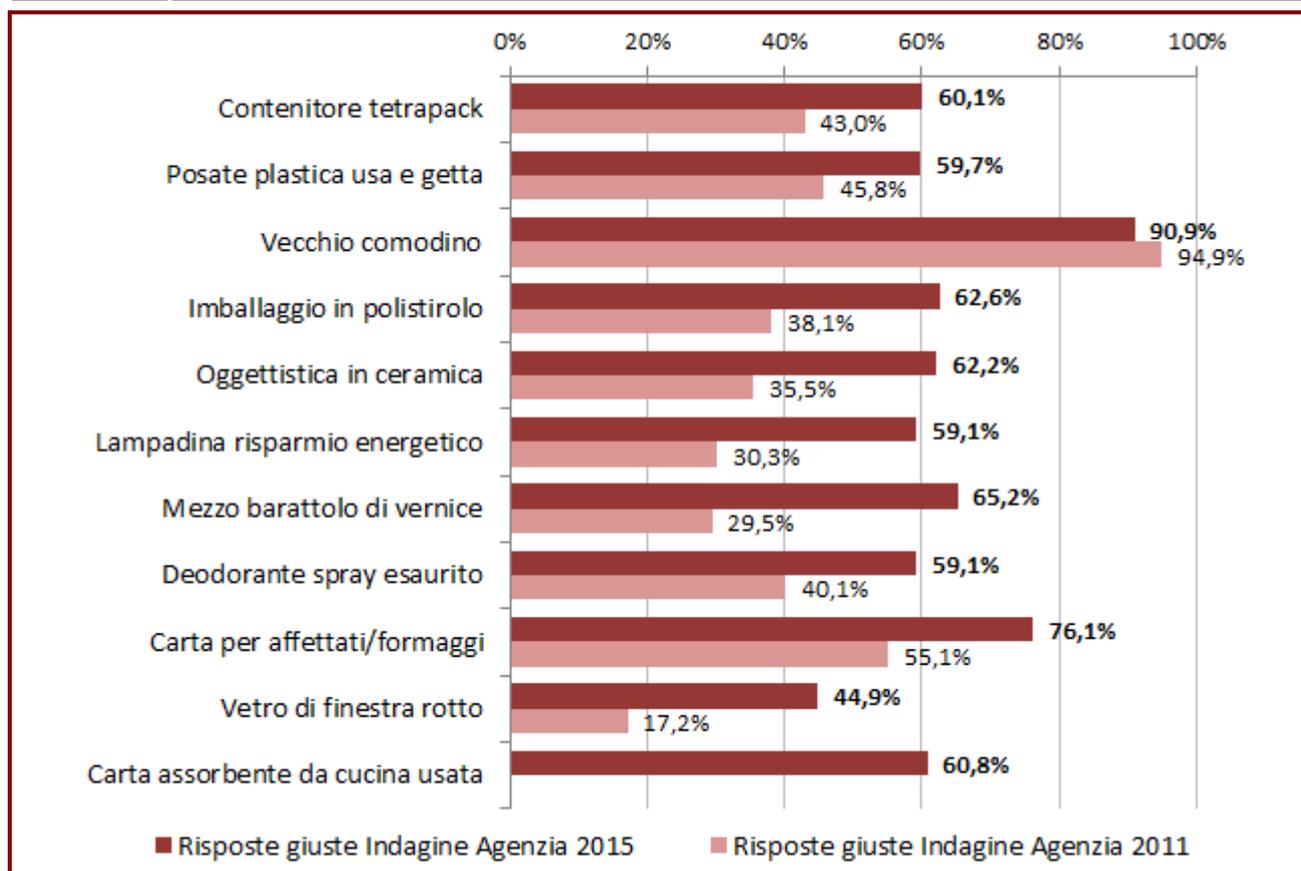
Dove si getta?	Risposta giusta	Risposte sbagliate			Non sa
Contenitore tetrapack	C - 60%	I - 15%	PM - 14%	A - 2%	10%
Posate plastica usa e getta	I - 60%	PM - 30%		A - 2%	10%
Vecchio comodino	RP - 91%	I - 2%		A - 1%	6%
Imballaggio in polistirolo	PM - 63%	I - 15%	C - 4%	A - 4%	16%
Oggettistica in ceramica	I - 62%	V - 13%	PM - 3%	A - 8%	16%
Lampadina risparmio energetico	RP - 59%	I - 15%	V - 12%	A - 2%	14%
Mezzo barattolo di vernice	RP - 65%	I - 11%	PM - 4%	A - 1%	20%
Deodorante spray esaurito	PM - 59%	I - 18%	RP - 8%	A - 1%	14%
Carta per affettati/formaggi	I - 76%	C - 11%	O - 5%	PM - 5%	5%
Vetro di finestra rotto	RP - 45%	V - 36%	PM - 1%		14%
Carta assorbente da cucina usata	O - 61%	I - 29%	C - 6%	A - 1%	4%

Legenda: I indifferenziato; C carta e cartone, PM plastica e metallo, V vetro, O organico, RP raccolte particolari, A altro.

Campione: tutti gli intervistati (100%).

**Fig. 16**

**Dove si getta quiz: cosa è cambiato dal 2011**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Per i rifiuti di uso più comune (come la carta da cucina e quella da affettati e formaggi) e per gli

ingombranti, gli intervistati che dichiarano di non sapere come differenziare sono circa il 5%, ma

già sul tetrapack e sulle posate di plastica raggiungono il 10%; le percentuali sono anche più alte per i rifiuti meno frequenti, fino al barattolo di vernice a smalto mezzo vuoto, per cui un intervistato su cinque non sa dare una risposta.

Un dato confortante però viene dalla lettura di cosa è cambiato rispetto al 2011 (Fig. 16). La percentuale di risposte giuste è infatti aumentata considerevolmente per tutti i rifiuti e soprattutto per quelli più 'particolari', come il barattolo di vernice a smalto quasi vuoto o la lampadina a risparmio energetico (che vanno conferiti entrambi ai centri di raccolta). Il vecchio comodino è l'unico che perde leggermente terreno, ma come si è visto la percentuale di risposte giuste è altissima. La risposta sulla carta assorbente da cucina usata, che va nell'umido, non è invece comparabile in quanto la domanda è stata introdotta solo in questa edizione dell'indagine, dato che la raccolta separata dell'organico/umido è stata applicata diffusamente solo di recente.

Pur non avendo al momento della rilevazione ancora misura del miglioramento delle conoscenze dei cittadini in merito alla differenziazione, agli intervistati è stata ripetuta una domanda già presente nell'Indagine dell'Agenzia 2011 riguardo alla necessità di ulteriori investimenti in comunicazione sulle modalità di differenziazione dei rifiuti (Fig. 17). In effetti, se nel 2011 il 35% della popolazione riteneva necessari ulteriori investimenti, questa percentuale nel 2015 è scesa al 24%. Nello stesso periodo, anche la percentuale dei cittadini che li ritengono utili è scesa (dal 57% del 2011 al 50% del 2015), confermando la maggior consapevolezza dei cittadini sui criteri di differenziazione delle varie frazioni di rifiuto.

Per arricchire la riflessione su questi aspetti, si tenga presente che nell'ambito dell'indagine 'Capire la raccolta differenziata' (Roma Capitale 2013), un 31,5% di coloro che hanno risposto al questionario on-line ha indicato la ricezione di

maggiori informazioni su come differenziare i rifiuti fra i motivi che potrebbero convincere a impegnarsi nella raccolta differenziata (domanda che consentiva risposte multiple).

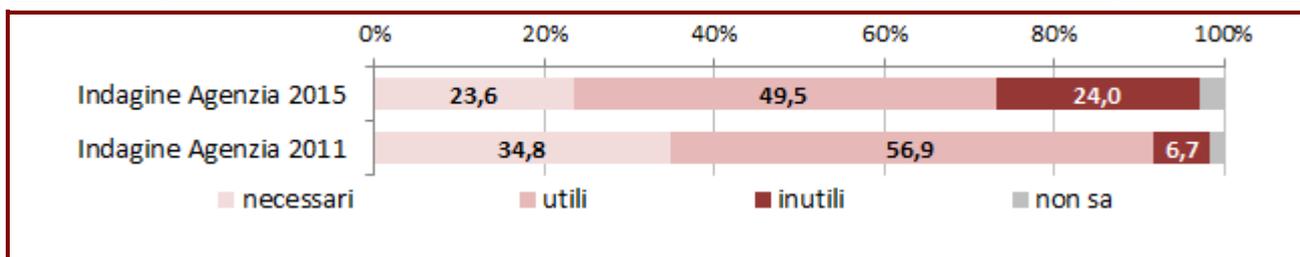
Fra le domande che indagano l'atteggiamento dei cittadini nei confronti della raccolta differenziata, è stato inoltre chiesto agli intervistati quanto frequentemente adottano alcuni comportamenti 'virtuosi', la maggior parte dei quali già oggetto di studio nell'ambito della sopra citata indagine 'Capire la raccolta differenziata'. Mentre nel 2013 però era stato chiesto quali fra i comportamenti indicati veniva adottato più di frequente (lasciando la possibilità di risposta multipla), questa indagine ha proposto una scala di frequenza per ogni casistica: sempre, spesso, qualche volta, mai (Fig. 18).

Secondo l'Indagine 2015, il 47% degli intervistati sceglie molto o abbastanza spesso i prodotti tenendo conto degli imballaggi (riciclabili e/o contenuti nelle dimensioni); e tuttavia il 22% della popolazione non si pone mai il problema, risultato che dà una misura di quanto ancora si possa spingere sulla prevenzione, sensibilizzando tutti i cittadini a dare segnali al mercato in modo da ridurre la produzione di rifiuti e/o di non riciclabili a parità di consumi. A titolo informativo, tale comportamento nel 2013 era indicato fra i più frequenti da un intervistato su cinque.

Le abitudini di separare i vari materiali che compongono gli imballaggi e sciacquare i contenitori prima di buttarli – ma anche quella di conferire i rifiuti particolari come pile, medicinali e abiti usati negli appositi contenitori su strada – sono invece piuttosto diffuse, essendo seguite sempre o almeno spesso dalla grande maggioranza degli intervistati (con valori intorno all'80%; le rispettive risposte nell'indagine 2013 raccoglievano circa il 70% delle indicazioni dei comportamenti più frequenti).

Fig. 17

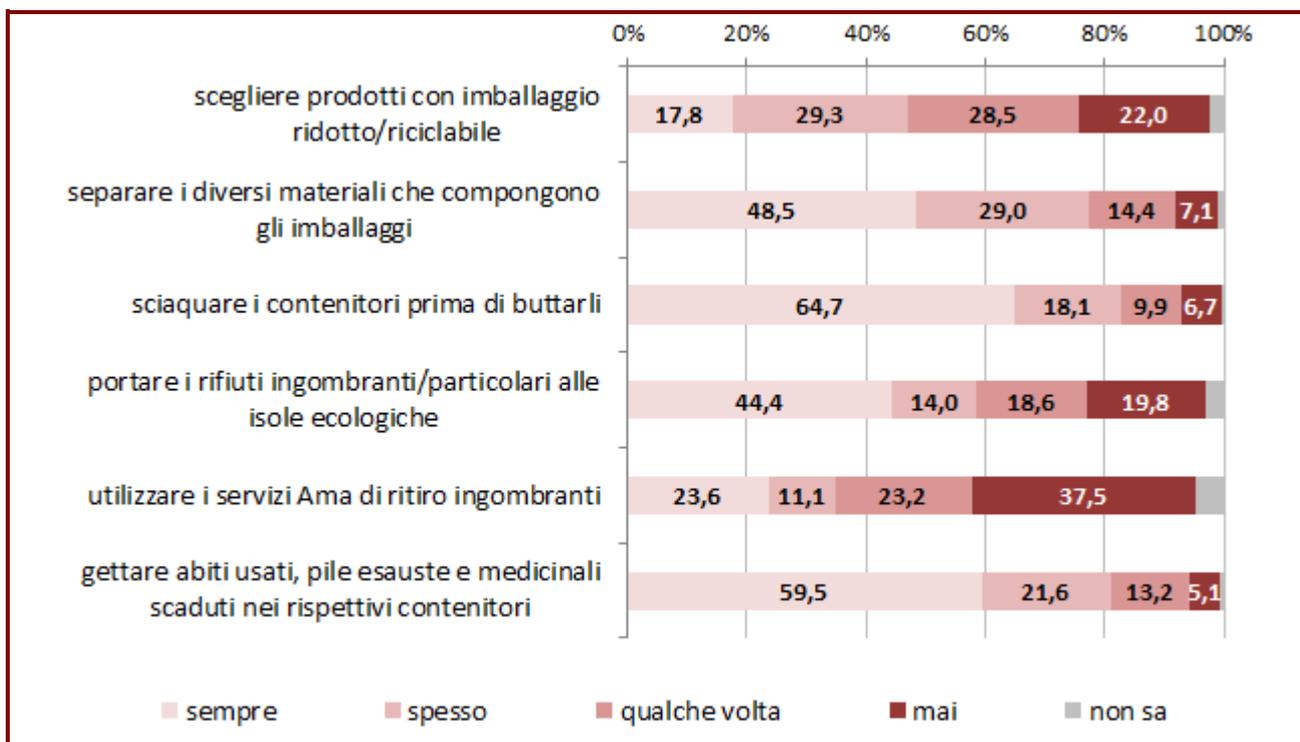
**Riterrebbe necessari, utili o inutili maggiori investimenti in campagne informative sulla differenziazione di particolari categorie di rifiuti?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

**Fig. 18**

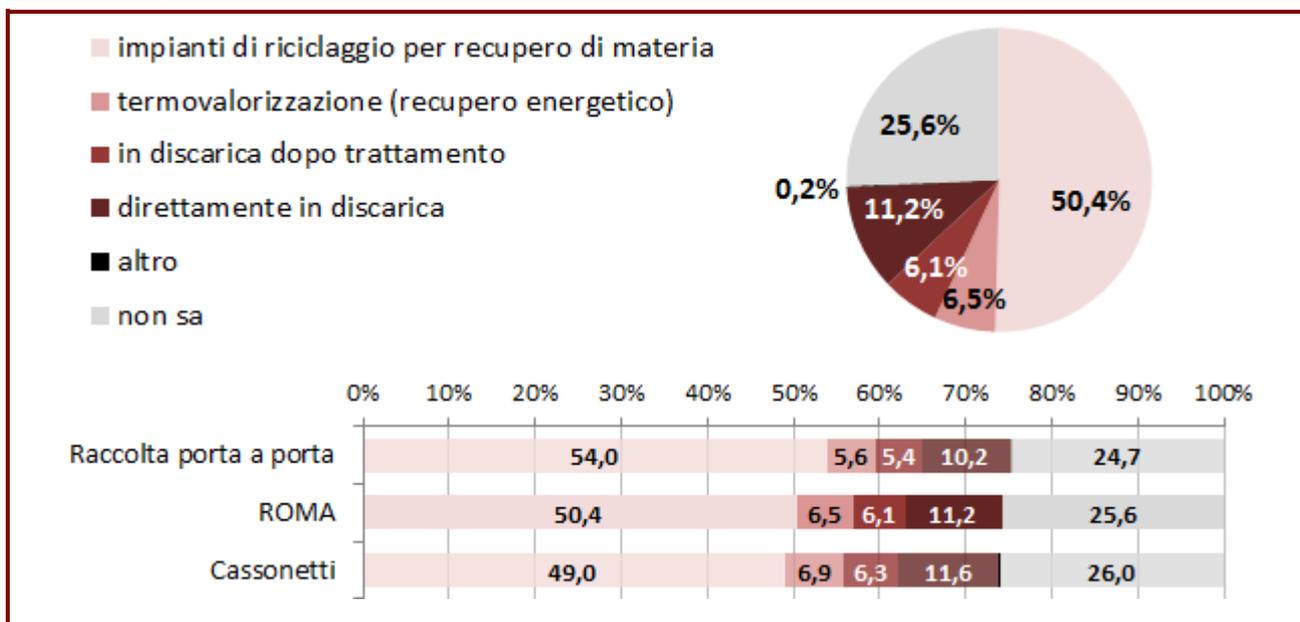
**Quanto frequentemente adotta i seguenti comportamenti?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

**Fig. 19**

**A suo parere qual è la destinazione prevalente dei materiali raccolti in modo differenziato a Roma?**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Per quanto riguarda i rifiuti che vanno portati ai centri di raccolta, un 60% della popolazione dichiara di adempiere almeno abbastanza, anche se ancora un 20% dei cittadini dichiara di non farlo mai. L'uso dei servizi Ama di ritiro degli ingombranti è invece ancora residuale, appartenendo come abitudine (ogni volta che si presenta la necessità) solo a un quarto della popolazione, mentre il 38% non vi ricorre mai.

Per chiudere la sezione che approfondisce il rapporto dei cittadini con la raccolta differenziata, agli intervistati è stato chiesto quale ritengono sia la destinazione prevalente dei materiali riciclabili separati (Fig. 19), argomento già anticipato nel paragrafo sulla gestione dei rifiuti. Come si è visto, solo metà dei romani pensa che le raccolte differenziate finiscano effettivamente a riciclaggio per il recupero di materia, mentre un quarto non ha un'idea precisa e l'altro quarto è convinto che vadano a smaltimento: il 6,5% ritiene che siano termovalorizzate e il 17,3% che vadano in discarica, direttamente o dopo trattamento.

Quest'ultimo tipo di convinzioni, che naturalmente non favoriscono l'impegno nella differenziazione,

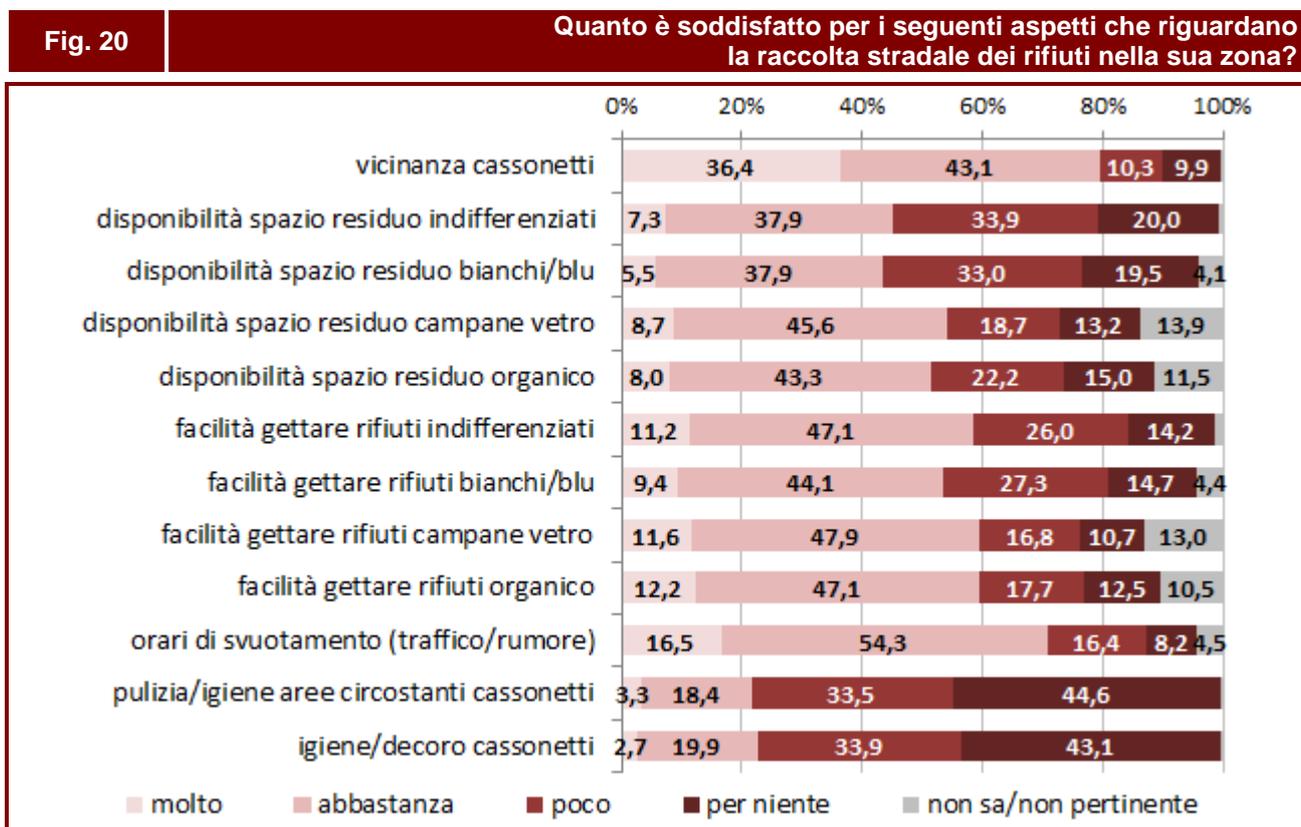
sono più diffuse fra la popolazione servita con cassonetti stradali, meno dove viene svolta la raccolta porta a porta.

I paragrafi seguenti vanno quindi ad esaminare i livelli di soddisfazione espressi per vari aspetti del servizio dai cittadini serviti con le due modalità di raccolta: cassonetti e porta a porta.

#### La soddisfazione degli utenti serviti con raccolta stradale (cassonetti)

Alla fine del 2014 la popolazione servita con cassonetti stradali era il 72%. La Fig. 20 mostra il livello di soddisfazione espresso nel 2015 dagli intervistati per diversi aspetti del servizio (riguardanti la funzionalità dei cassonetti, il loro posizionamento, la gestione delle operazioni di raccolta e il decoro), mentre le figure seguenti mostrano la variazione delle risposte rispetto al 2011.

Gli aspetti ritenuti più soddisfacenti sono quelli della vicinanza dei cassonetti all'abitazione e della gestione delle operazioni di svuotamento, sia in relazione al traffico che al rumore.



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Per la disposizione dei cassonetti, infatti, l'80% della popolazione è almeno abbastanza soddisfatta (con una buona percentuale di utenti molto soddisfatti), mentre un cittadino su dieci non è per niente soddisfatto. Per gli orari di svuotamento si dichiara abbastanza soddisfatto il 70% degli intervistati e gli insoddisfatti sono meno del 10%.

Per quanto riguarda gli aspetti del servizio riferiti alle singole tipologie di cassonetti, quelli dell'organico e le campane per il vetro registrano ampie percentuali di risposte indeterminate, riferite al fatto che la domanda non era pertinente per i residenti delle zone dove vige ancora la raccolta a tre frazioni.

Circa la facilità di utilizzo dei cassonetti indifferenziati, dell'organico e delle campane del vetro, le percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti scendono intorno al 60%, mentre non arrivano al 55% per i cassonetti bianchi e blu. I cassonetti della carta e del multimateriale, ma anche quelli indifferenziati, registrano inoltre percentuali più elevate di utenti poco o per niente soddisfatti. Per facilità di utilizzo, in questo senso, si intende proprio la funzionalità del cassonetto, il tipo di apertura (fissa o a pedale) e la forma delle bocchette per l'inserimento dei rifiuti, mentre non riguarda la facilità di inserire i rifiuti dovuta al fatto che i cassonetti siano, ad esempio pieni, aspetto che viene invece valutato in termini di disponibilità di spazio residuo.

La disponibilità di spazio residuo nei cassonetti è un indicatore su cui incidono in modo alternativo la numerosità dei cassonetti e la frequenza di svuotamento. Gli utenti molto soddisfatti per questo aspetto sono comunque una minoranza, ma la percentuale scende particolarmente per i cassonetti bianchi e blu. Livelli di soddisfazione leggermente superiori sono invece registrati per le campane di vetro e per l'organico, di recente introduzione.

Gli aspetti senza dubbio più critici, però, riguardano la pulizia delle aree circostanti i cassonetti e l'igiene e il decoro dei cassonetti stessi, per cui oltre il 40% dei cittadini dichiara di non essere per niente soddisfatto e un altro 34% è poco soddisfatto. I romani molto soddisfatti si aggirano intorno al 3% e complessivamente quelli almeno abbastanza soddisfatti sono poco più di un quinto.

Rimandando su questo aspetto ulteriori approfondimenti al Par. 5 (pulizia e decoro della città), di seguito vediamo cosa è cambiato nella soddisfazione per i vari aspetti della raccolta stradale rispetto al 2011.

La Fig. 21 mostra come la soddisfazione per la vicinanza dei cassonetti (che nel 2011 era declinata per tipologie) sia lievemente peggiorata, allineando tutte le percentuali verso il risultato meno positivo del 2011.

La valutazione della disponibilità di spazio residuo e della facilità di utilizzo dei cassonetti sono invece significativamente peggiorate (Fig. 22 e Fig. 23), fatta eccezione per le campane per il vetro, di nuova introduzione, che ottengono giudizi analoghi a quelli dei cassonetti blu nel 2011 (che allora accoglievano anche il vetro. Questo risultato può essere interpretato come una risposta positiva della popolazione nei confronti della maggiore differenziazione, letta anche come spazio aggiuntivo che facilita il conferimento dei rifiuti.

Peggiorano sensibilmente, infine, gli aspetti della pulizia delle aree circostanti i cassonetti (gli utenti molto o abbastanza soddisfatti passano dal 40% del 2011 al 22% del 2015) e del decoro dei cassonetti stessi (dal 38% al 22%), mentre la valutazione della gestione degli orari di raccolta rimane sostanzialmente invariata (Fig. 24).

Fig. 21

**Quanto è soddisfatto della vicinanza dei cassonetti per i rifiuti nella sua zona? Confronti 2015/2011**

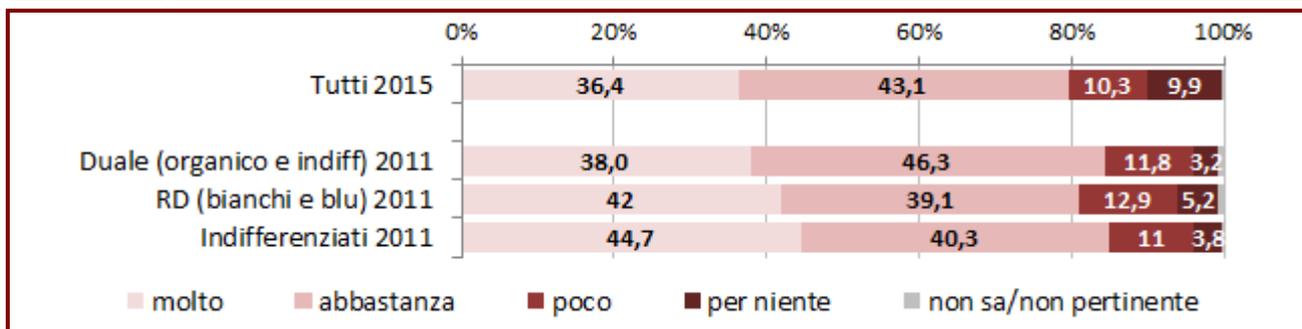


Fig. 22

Quanto è soddisfatto della disponibilità di spazio residuo nei cassonetti per i rifiuti nella sua zona? Confronti 2015/2011

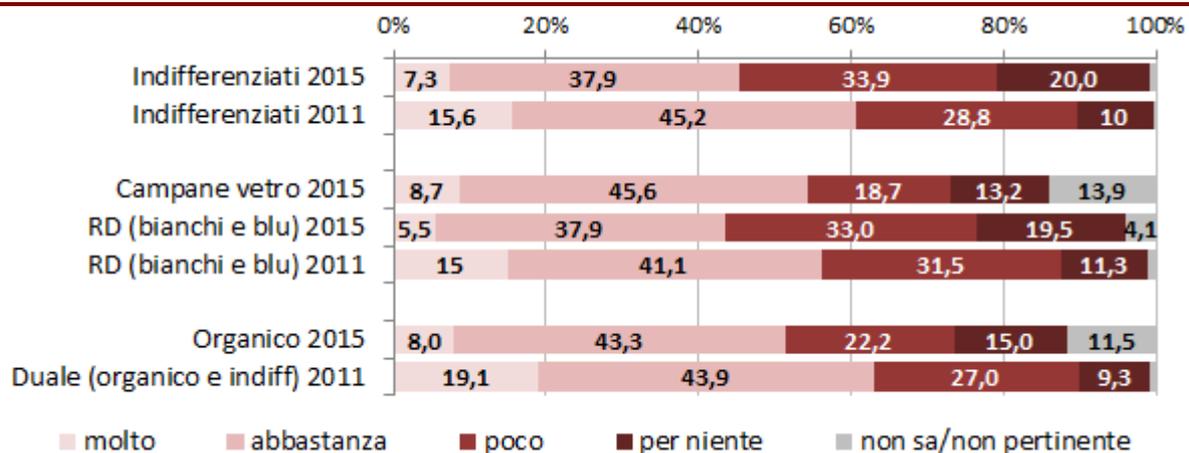


Fig. 23

Quanto è soddisfatto della facilità di utilizzo dei cassonetti per i rifiuti nella sua zona? Confronti 2015/2011

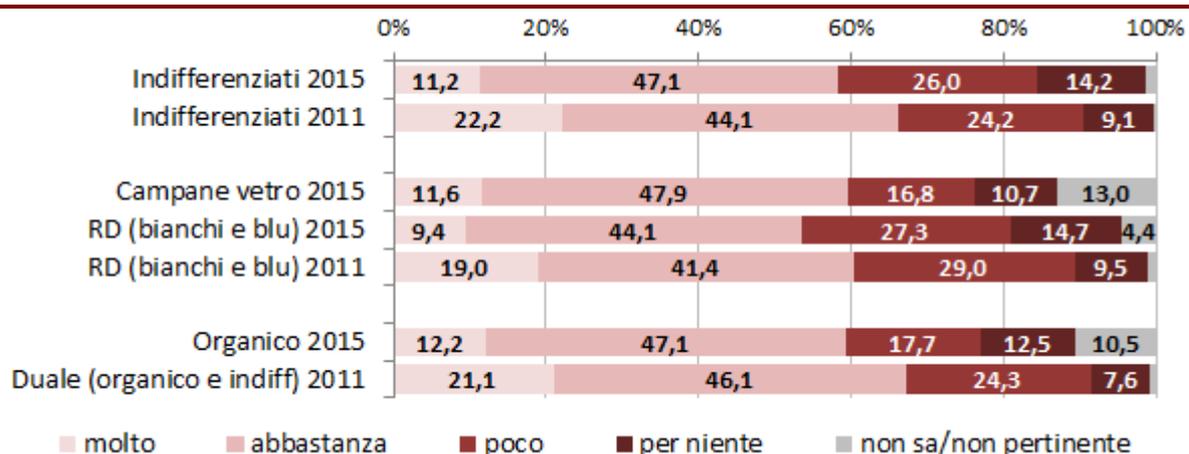


Fig. 24

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti per i rifiuti nella sua zona? Confronti 2015/2011

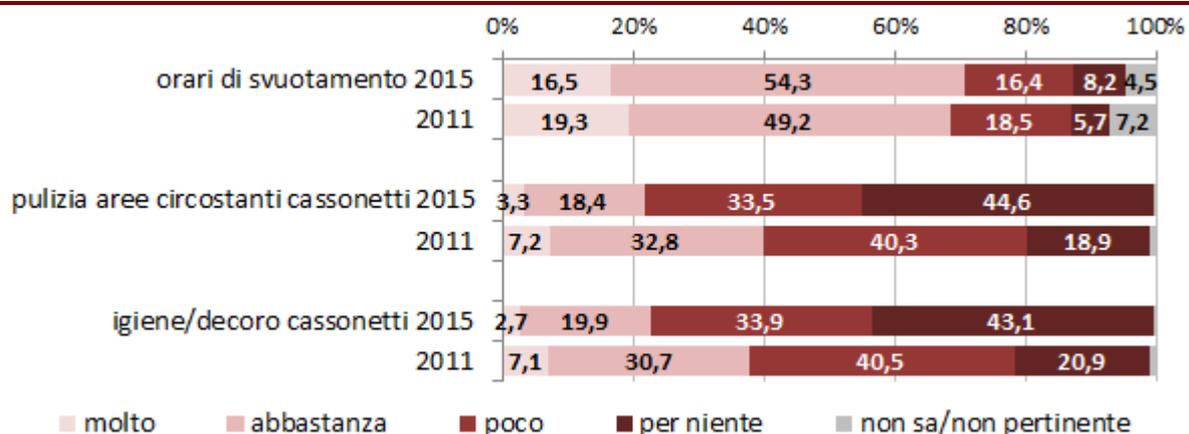
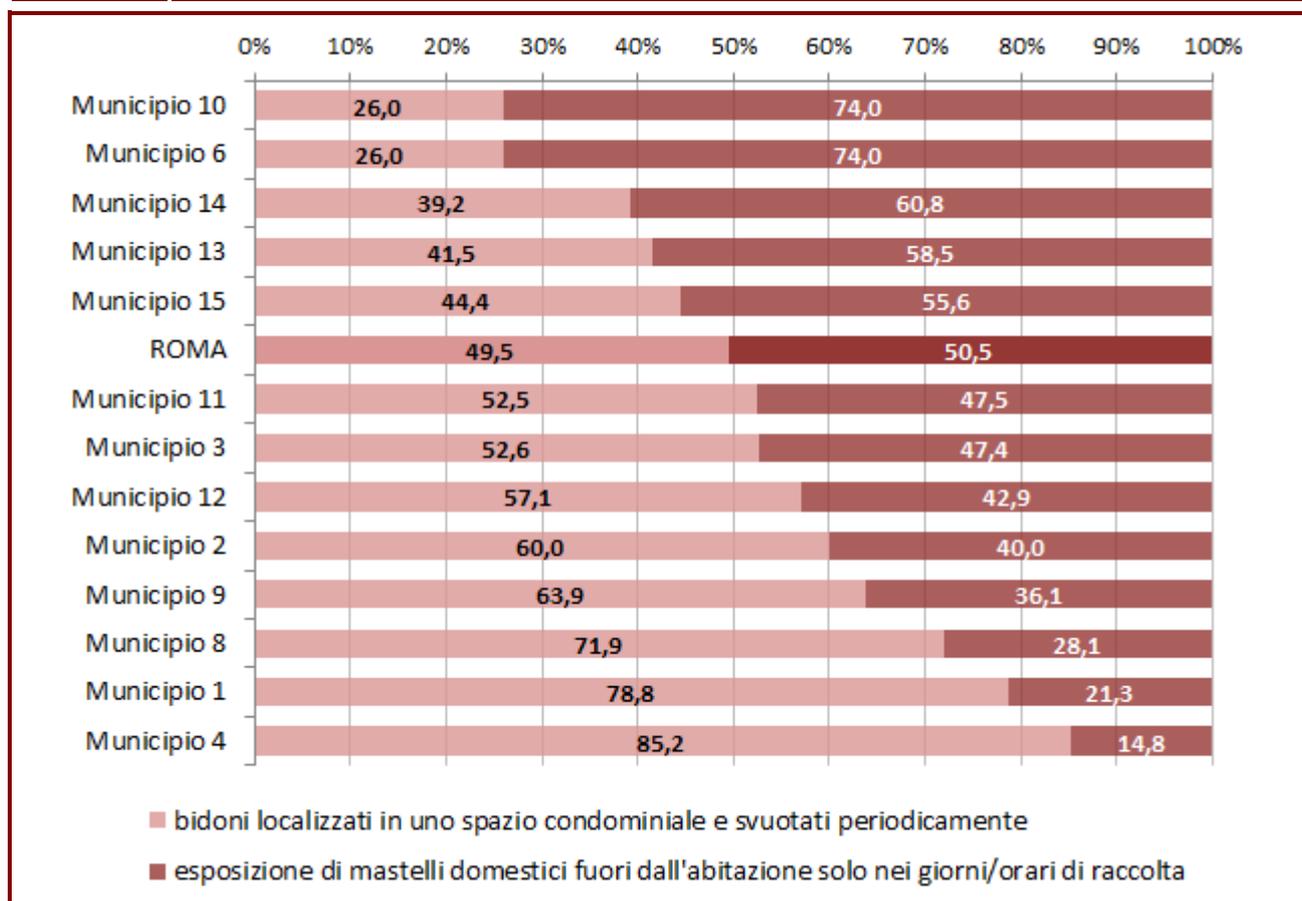


Fig. 25

**Tipologia di raccolta porta a porta nei Municipi interessati dalla nuova raccolta: condominiale o domiciliare**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

**La soddisfazione degli utenti serviti con raccolta porta a porta**

La raccolta porta a porta a Roma può essere condominiale o individuale secondo le caratteristiche dei palazzi: in quelli di grandi dimensioni, con un elevato numero di appartamenti e ampi spazi comuni, si adotta la raccolta condominiale, nel qual caso le famiglie separano in sacchi le varie frazioni di rifiuto e poi le conferiscono senza vincoli di orario nei bidoncini differenziati localizzati all'interno del palazzo e svuotati periodicamente; dove le utenze sono poche e/o non esistono spazi condominiali sufficienti a localizzare i bidoncini, viene attuata la raccolta individuale, per cui le famiglie differenziano nei mastelli domestici che devono essere esposti fuori dall'abitazione nei giorni e negli orari di raccolta.

La Fig. 25 mostra la composizione della raccolta porta a porta a Roma e per singolo municipio, come risultante dalle risposte degli intervistati. In media le due tipologie sono numericamente equivalenti, ma le situazioni sono molto differenziate a

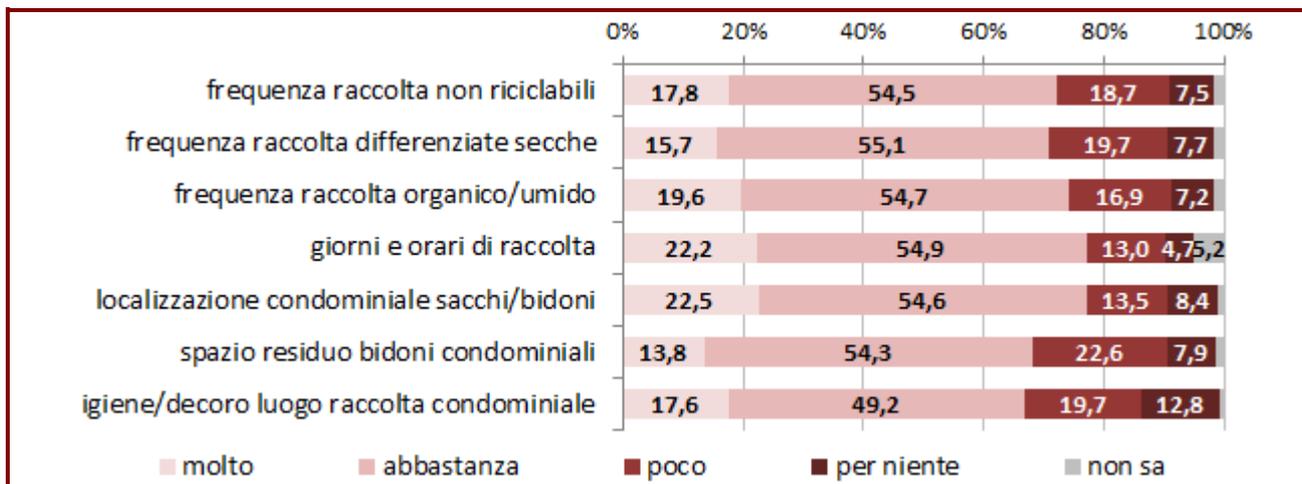
livello di Municipio, con tutta una scala di variabilità dal Municipio X, prevalentemente servito con raccolta individuale (74%) al Municipio IV, dove l'85% delle utenze è servito con il porta a porta condominiale.

In generale, la soddisfazione del servizio per gli utenti serviti porta a porta risulta superiore a quella dei cittadini serviti con raccolta stradale. Sia la raccolta condominiale, sia quella individuale registrano infatti per tutti gli aspetti osservati percentuali di utenti almeno abbastanza soddisfatti vicine o superiori al 70%.

Nella Fig. 26 emerge come l'aspetto meno soddisfacente sia il decoro del luogo di raccolta condominiale, per cui un utente su otto dichiara di essere per niente soddisfatto e uno su cinque poco soddisfatto. Per gli altri aspetti, gli utenti per niente soddisfatti sono una minoranza, anche se la disponibilità di spazio residuo è ritenuta poco soddisfacente da quasi un cittadino su quattro. Da notare che un cittadino su venti di quelli serviti con porta a porta condominiale non è a conoscenza degli orari e dei giorni di raccolta.

Fig. 26

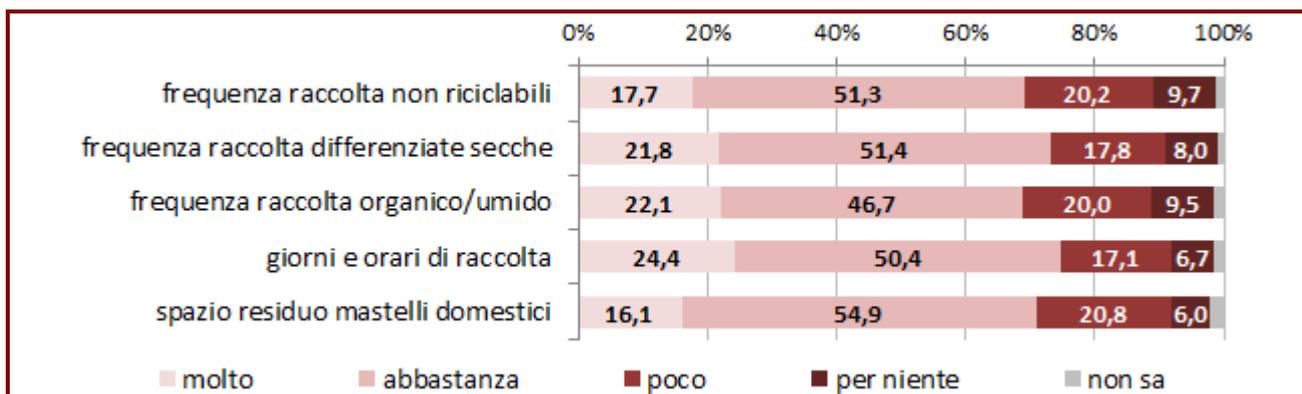
## Soddisfazione per vari aspetti della raccolta porta a porta condominiale



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. 27

## Soddisfazione per vari aspetti della raccolta porta a porta individuale



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

Al contrario, l'aspetto dei giorni e degli orari di raccolta è quello giudicato più soddisfacente dagli utenti del porta a porta individuale (un quarto degli intervistati lo reputa molto soddisfacente e un'altra metà abbastanza soddisfacente), cosa significativa, in quanto è l'aspetto più condizionante di questo modello di servizio (Fig. 27). Lo spazio residuo nei mastelli è invece l'aspetto giudicato meno soddisfacente, connesso evidentemente con una minore soddisfazione per la frequenza di ritiro degli indifferenziati e dell'umido, mentre su quella delle differenziate secche c'è maggior consenso.

La soddisfazione per la frequenza di raccolta, sia nel caso condominiale che in quello individuale, è inoltre peggiorata per tutte le frazioni rispetto al 2011 (Fig. 28), con utenti abbastanza o molto soddisfatti in diminuzione dall'80% a valori inferiori al

75% e con una punta negativa per il non riciclabile raccolto con porta a porta individuale (69%).

Gli altri aspetti sono più stabili rispetto al 2011 per quanto riguarda le percentuali complessive di utenti molto o abbastanza soddisfatti, anche se aumenta la quota dei giudizi tiepidi e corrispondentemente diminuisce quella dei più soddisfatti (Fig. 29). Un seppur lieve miglioramento si nota nella raccolta condominiale in relazione alla soddisfazione per la localizzazione dei bidoncini e per il decoro del luogo di raccolta.

Agli intervistati serviti porta a porta è stato infine chiesto se, secondo il loro parere, all'eliminazione dei cassonetti nella propria zona abbia fatto seguito il posizionamento di un numero sufficiente di cestini per gettare i piccoli rifiuti quando si è in strada, ottenendo però una risposta prevalentemente negativa (70%; cfr. Fig. 30).

Fig. 28

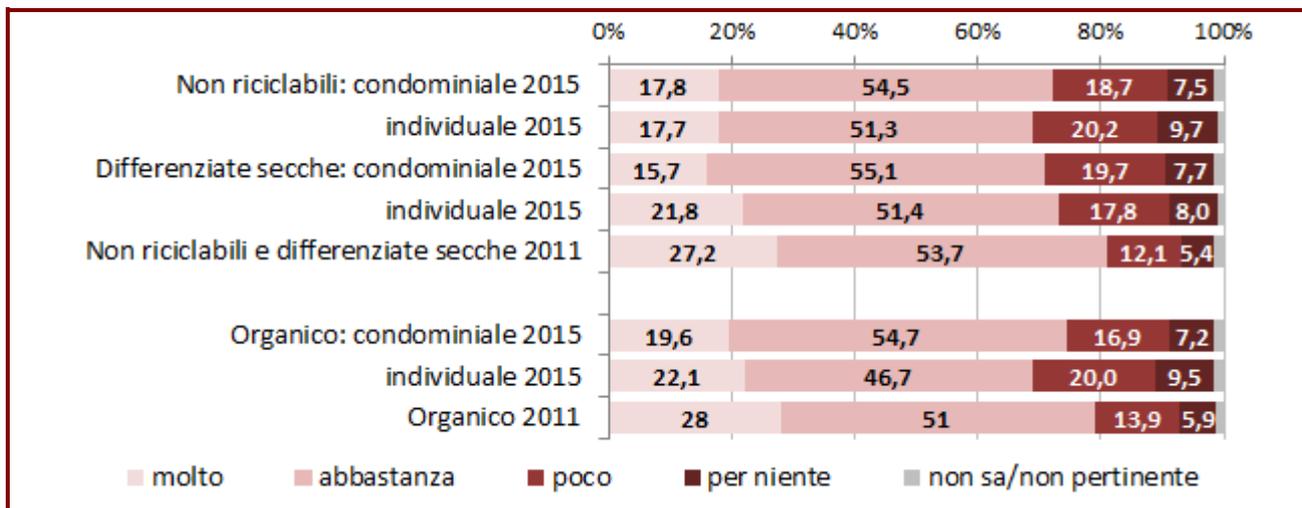
**Soddisfazione per la frequenza delle raccolte porta a porta:  
cosa è cambiato dal 2011**


Fig. 29

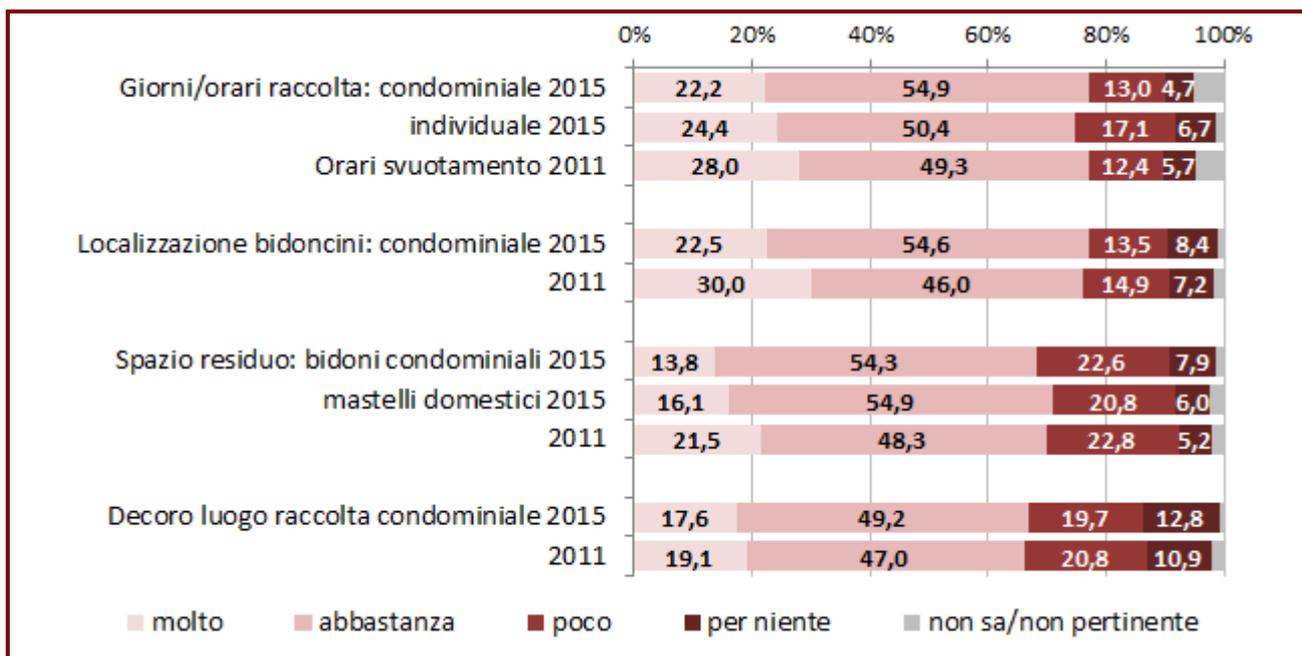
**Soddisfazione per gli altri aspetti delle raccolte porta a porta:  
cosa è cambiato dal 2011**


Fig. 30

**Soddisfazione per la disponibilità di cestini stradali  
nelle zone dove è attiva la raccolta porta a porta**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

### Livelli di soddisfazione a confronto: raccolta stradale, porta a porta condominiale e individuale

Un confronto importante riguarda il livello di soddisfazione espresso dagli utenti serviti mediante raccolta stradale e dagli quelli serviti porta a porta, per aspetti del servizio comparabili.

La Fig. 31 mostra la soddisfazione per lo spazio residuo nei vari tipi di cassonetto stradale, nei bidoncini condominiali e nei mastelli domestici, evidenziando come la situazione giudicata più soddisfacente sia quella del porta a porta individuale, seguito però da vicino da quello condominiale (entrambi vicini al 75%). Al contrario, lo scarto è evidente nei confronti di tutti i tipi di cassonetto stra-

dale e in particolare per quelli delle differenziate secche (bianchi/blu), per cui il molto o abbastanza soddisfatti sono il 43%.

Pe quanto riguarda giorni e orari di raccolta, il livello di soddisfazione non è significativamente diverso fra le varie tipologie di raccolta, anche se il porta a porta, soprattutto condominiale, è giudicato ancora più favorevolmente (Fig. 32).

Dove però la differenza è davvero marcata è nell'igiene e nel decoro del luogo di raccolta, aspetto critico della raccolta stradale, che si estende anche al decoro dei cassonetti, per cui solo un utente su cinque si dichiara almeno abbastanza soddisfatto (con una netta prevalenza di giudizi tiepidi), rispetto al 67% degli utenti serviti con porta a porta condominiale.

Fig. 31

Soddisfazione per la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti stradali e nei contenitori della raccolta porta a porta, condominiale e domiciliare

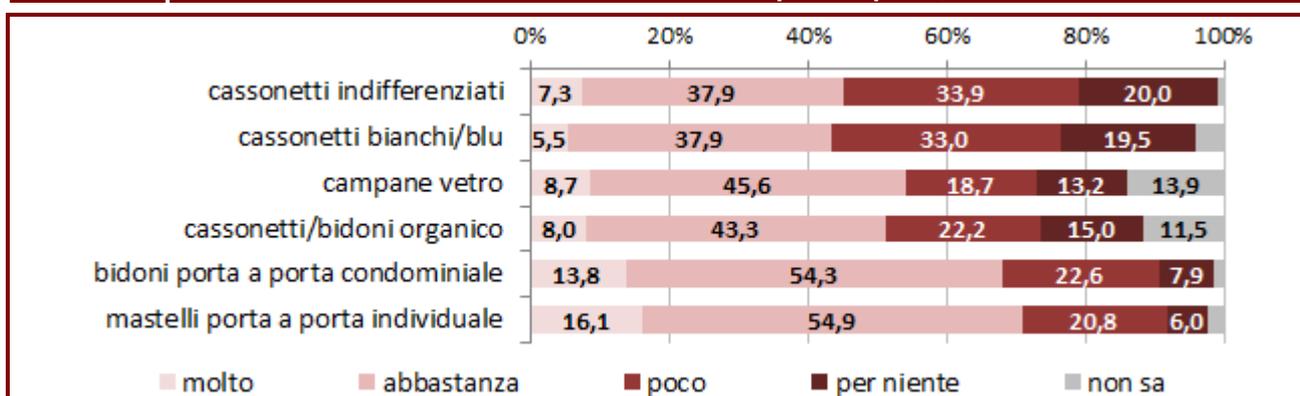


Fig. 32

Soddisfazione per giorni e orari di raccolta per i cassonetti stradali e per i contenitori della raccolta porta a porta, condominiale e domiciliare

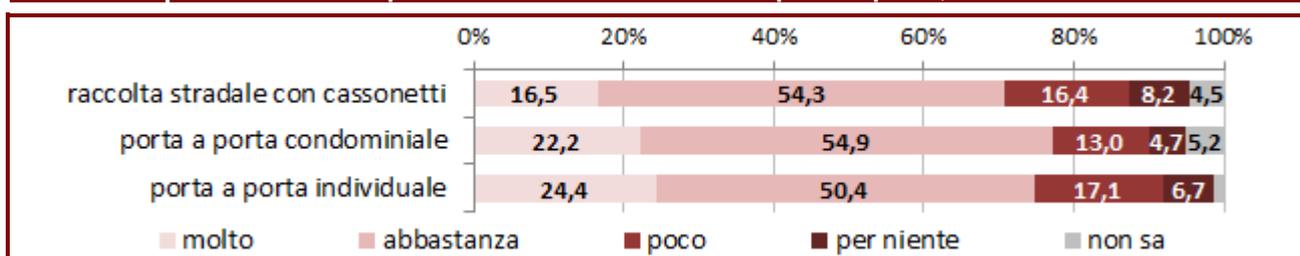
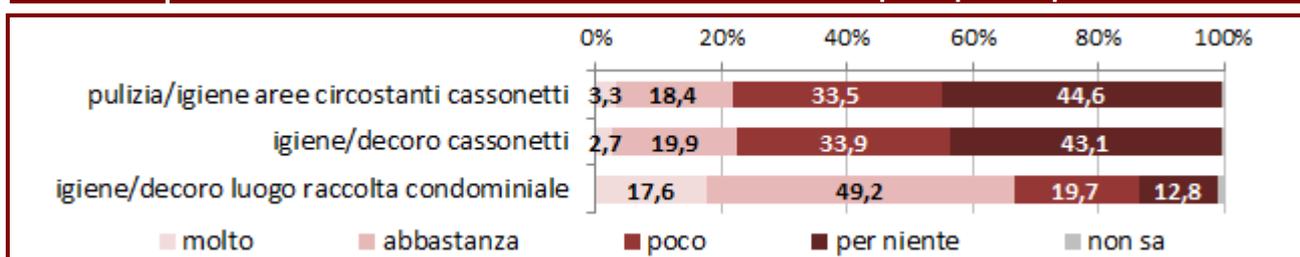


Fig. 33

Soddisfazione per la pulizia e il decoro in relazione alla raccolta stradale e a quella porta a porta condominiale



### Ipotesi di estensione della raccolta porta a porta: aspettative e valutazioni dei romani

Nonostante la soddisfazione relativamente bassa espressa per vari aspetti del servizio dagli intervistati serviti con cassonetti stradali, alla domanda se preferissero passare al porta a porta la maggioranza ha risposto negativamente (54%), mentre il 7% non sa rispondere (Fig. 34). Se in media quattro romani su dieci serviti con raccolta stradale preferirebbero passare al porta a porta, la situazione presenta una certa variabilità a livello di singoli Municipi.

L'unico Municipio in cui la maggioranza dei cittadini serviti con cassonetti è a favore del porta a porta è il XV, dove attualmente è fortemente prevalente la raccolta stradale a tre frazioni (95%). Fra i Municipi dove il favore per il passaggio al porta a porta è superiore alla media romana, si trovano inoltre altri due Municipi appartenenti al gruppo di quelli in cui la nuova raccolta a cinque non è ancora attivata (il II e il VII).

Al di sotto della media si trovano invece dieci Municipi e in quattro di questi, dove peraltro la raccol-

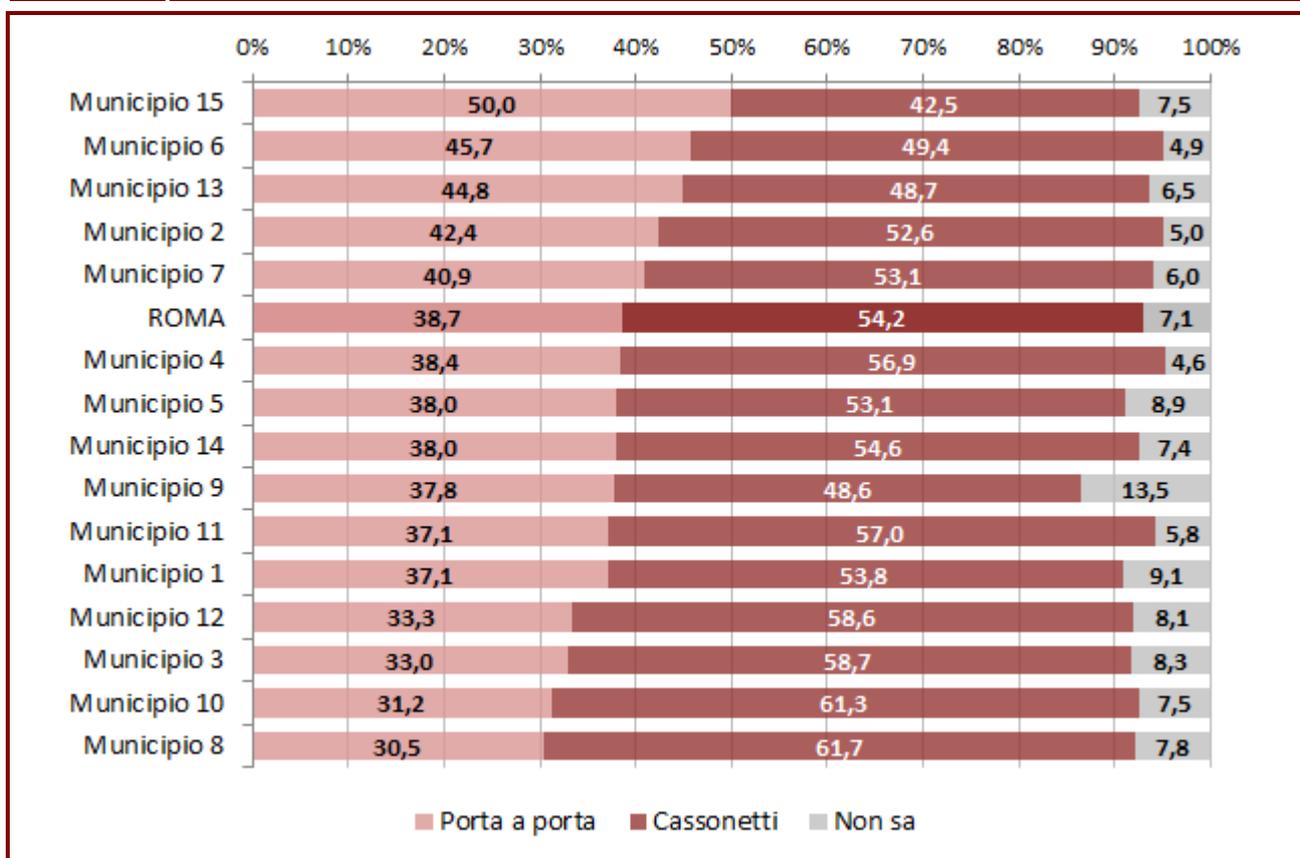
ta stradale è largamente diffusa, meno di un cittadino su tre preferirebbe passare dal servizio con cassonetti a quello porta a porta.

Questa prevalente diffidenza dei cittadini serviti con raccolta stradale nei confronti del porta a porta va messa in relazione con le aspettative di aumento della tariffa in seguito all'eventuale estensione del porta a porta (cfr. oltre, Fig. 36), ma anche con le aspettative di cambiamento per vari aspetti del servizio nell'ipotesi che questo modello di raccolta fosse adottato nella propria zona. Le aspettative sul servizio nella Fig. 35 sono messe a confronto con l'esperienza realmente vissuta dai cittadini che sono già passati al porta a porta.

In effetti, le risposte dei due gruppi di intervistati mostrano che per quanto riguarda la comodità per l'utente e i risultati in termini di qualità e quantità di raccolta differenziata, i miglioramenti effettivamente rilevati superano le aspettative: gli utenti serviti porta a porta che hanno percepito un miglioramento nella comodità sono la maggioranza e comunque sono il 13% in più rispetto a quelli che se lo aspettano.

Fig. 34

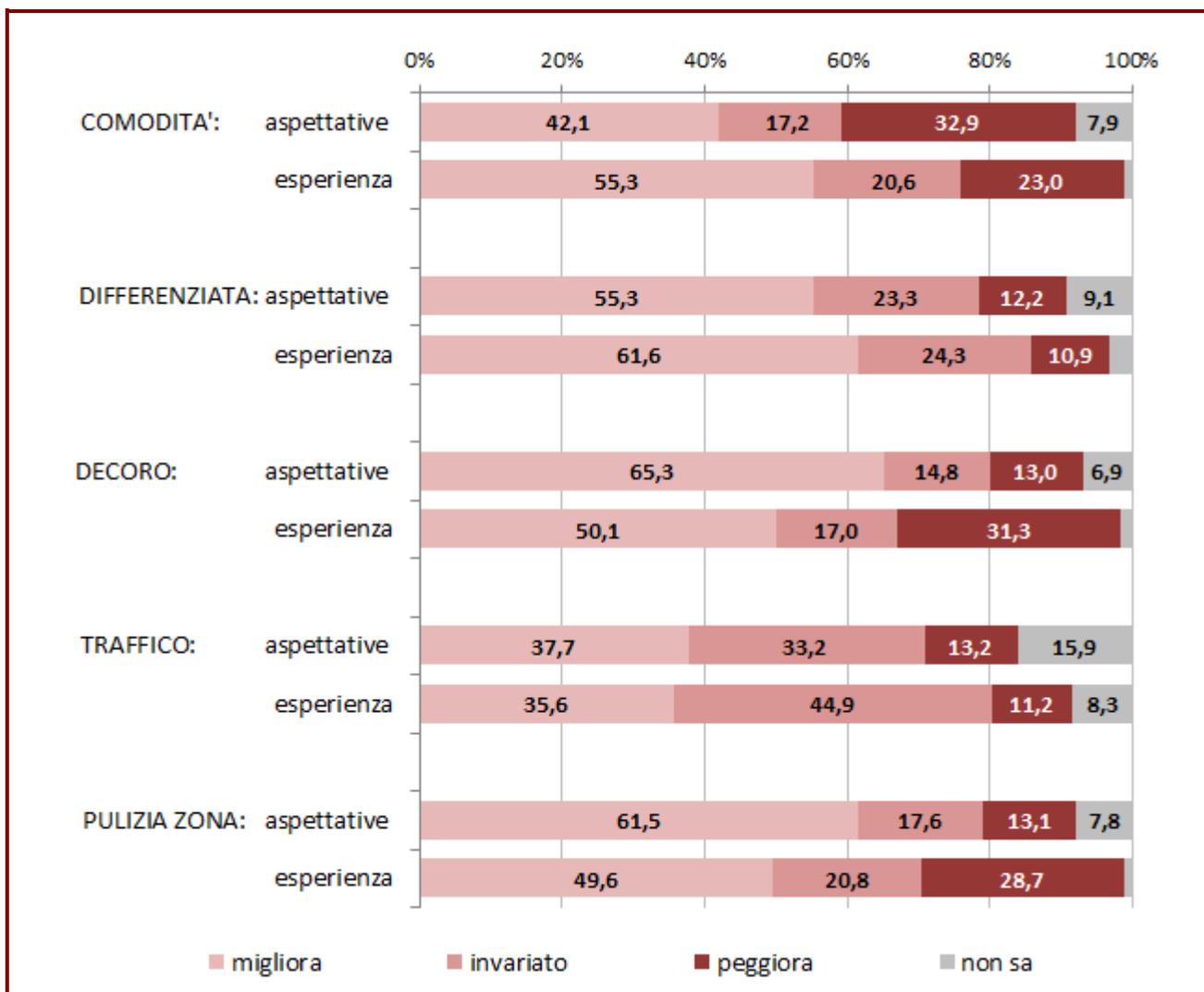
In alcune aree di Roma è stata attivata la raccolta porta a porta: nella sua zona preferirebbe la raccolta porta a porta o mantenere i cassonetti?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. 35

Come varia secondo lei il servizio con l'introduzione della raccolta porta a porta? aspettative dei cittadini serviti con raccolta stradale (cassonetti) ed esperienza di quelli già serviti porta a porta



Campione 'aspettative': tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Campione 'esperienza': tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Anche sulla differenziata, per cui le aspettative di miglioramento sono comunque la maggioranza, l'esperienza supera le previsioni.

Una lettura opposta e coerente per entrambe le voci si può dare sulle aspettative di peggioramento, che sono più numerose di quanto non rilevato effettivamente a posteriori.

Per quanto riguarda il traffico, le aspettative (sia di miglioramento, sia di peggioramento) si rivelano superiori rispetto all'esperienza effettiva degli utenti serviti porta a porta, la cui maggioranza relativa sostiene di non aver rilevato cambiamenti sostanziali nel passaggio dall'una all'altra modalità di raccolta.

Le attese sono invece marcatamente migliori delle percezioni effettive per quanto attiene il decoro dei luoghi di raccolta e la pulizia della zona. Per questi aspetti del servizio, percepiti come fortemente insoddisfacenti, una forte maggioranza degli utenti serviti con raccolta stradale si aspetta un miglioramento (65% e 63%); e tuttavia solo la metà di quelli che sono passati al porta a porta rileva effettivamente un cambiamento positivo: per questi aspetti l'esperienza da infatti luogo a giudizi di peggioramento quasi tripli rispetto alle aspettative, da parte di tre utenti del porta a porta su dieci.

### Metodo di raccolta e tariffa: le aspettative dei romani

Per completare il quadro delle preferenze e delle aspettative dei romani in merito alla tipologia di raccolta, sono state poste alcune domande riferite alla relazione fra tariffa e differenziata.

Innanzitutto è stato chiesto agli intervistati quale effetto potrebbe avere sulla tariffa, secondo la loro opinione, l'estensione della raccolta porta a porta a più ampie zone della città (Fig. 36). Questa domanda – che in sostanza chiede ai cittadini se secondo loro la raccolta porta a porta implichi livelli di costo maggiori, uguali o minori rispetto a quella stradale – riceve risposte molto differenziate. Metà degli utenti serviti con raccolta stradale è convinta che il costo aumenterebbe, mentre la maggioranza di quelli già serviti porta a porta ritiene che diminuirebbe o tutt'al più rimarrebbe invariato.

In effetti nell'esperienza si riscontra che spesso nelle grandi città il servizio porta a porta è più costoso e in alcuni casi urbanistici quasi impraticabile. Probabilmente anche in base a simili considerazioni, la nuova raccolta a cinque frazioni sarà estesa a tutta la città di Roma mantenendo però vaste zone di raccolta stradale.

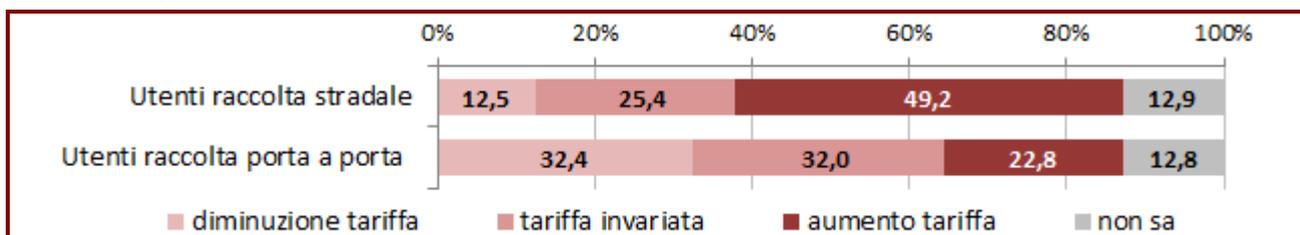
*Se i vantaggi della raccolta porta a porta si possono individuare soprattutto nella maggiore quantità e qualità della raccolta differenziata e in livelli di soddisfazione più elevati per molti aspetti del ser-*

*vizio e soprattutto per la pulizia e il decoro delle strade, non ci si può nascondere il fatto che il contributo dei cittadini per questi aspetti è determinante: con una maggiore attenzione da parte degli utenti, entrambi potrebbero migliorare senza costi aggiuntivi. Anche nel caso dei cassonetti stradali, infatti, le famiglie potrebbero ottenere una differenziata altrettanto buona che con il porta a porta; inoltre lo scarso decoro dei cassonetti e delle aree circostanti dipende dalla frequenza di svuotamento almeno quanto dipende dall'abitudine di conferire i rifiuti correttamente, nel cassonetto giusto ed evitando di abbandonare ingombranti o sacchi troppo voluminosi ai piedi dei contenitori.*

La tariffa dei rifiuti può essere utilizzata anche come strumento per incentivare la differenziazione e in generale i comportamenti virtuosi. È stato quindi indagato il consenso degli intervistati in merito alla possibilità di passare a qualche forma di tariffa puntuale, ossia una tariffa proporzionale nella parte variabile alla produzione effettiva di rifiuti indifferenziati (Fig. 37). Indipendentemente dal tipo di raccolta vigente, un 80% dei cittadini sarebbe favorevole, uno su sei contrario, mentre un 7% è indeciso. Dato l'effetto dell'incentivo tariffario per le famiglie che differenziano molto correttamente, si può ipotizzare che questo 14%-16% di contrari rappresenti la quota di popolazione che non intende dedicarsi più attentamente alla differenziazione.

Fig. 36

**Quale ritiene che sarebbe l'impatto sui costi del servizio e sulla tariffa dell'estensione della raccolta porta a porta a più vaste aree della città?**

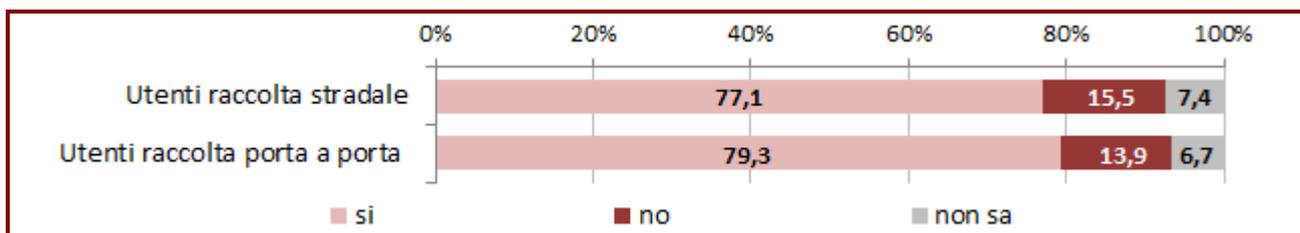


Campione 'raccolta stradale': tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Campione 'raccolta porta a porta': tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. 37

**Sarebbe favorevole all'introduzione di una tariffa puntuale, in parte proporzionale alla quantità di rifiuti effettivamente prodotti dagli utenti?**

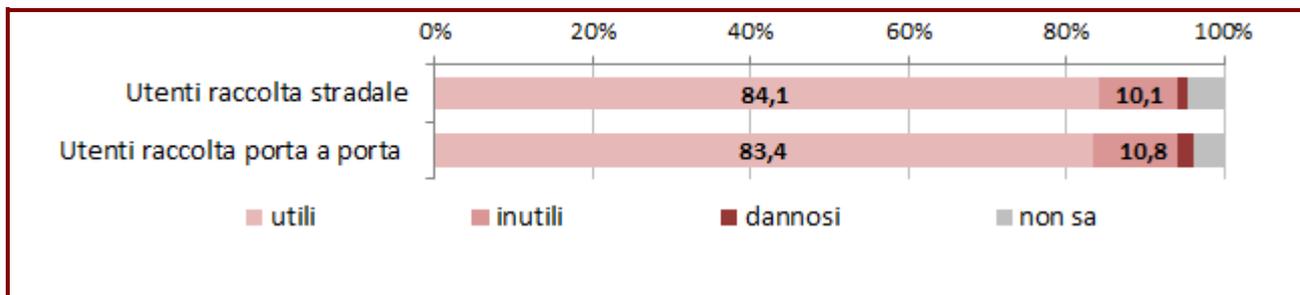


Campione 'raccolta stradale': tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Campione 'raccolta porta a porta': tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. 38

**Ai fini della qualità e della quantità della raccolta differenziata, come valuta eventuali meccanismi di incentivi e sanzioni basati sulla differenziazione?**

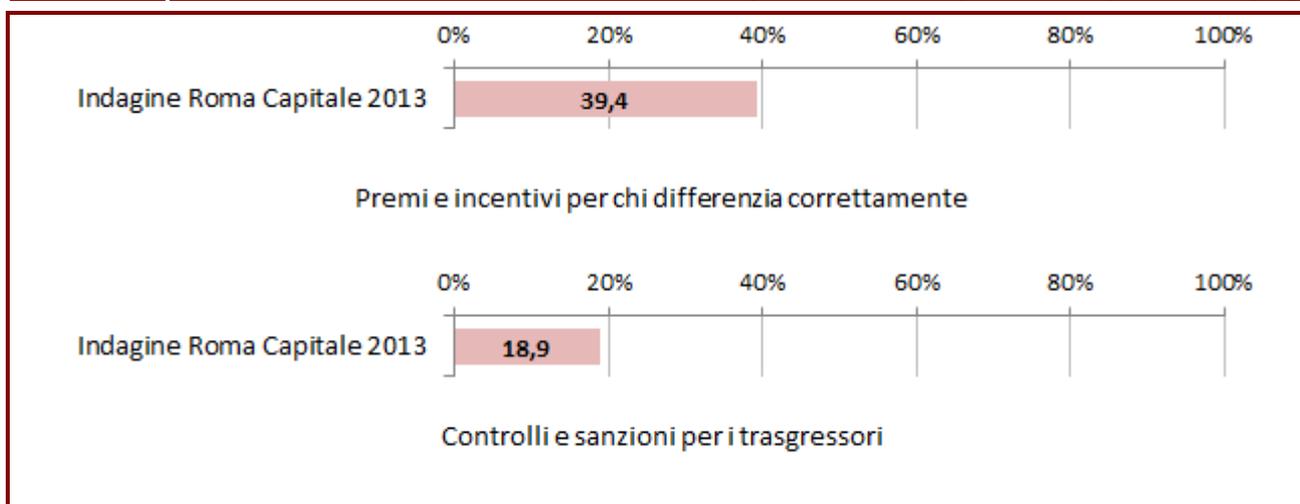


Campione 'raccolta stradale': tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Campione 'raccolta porta a porta': tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. 39

**Indagine Roma Capitale 2013 'Capire la raccolta differenziata'**  
**Cosa potrebbe convincere a impegnarsi nella raccolta differenziata?**  
 (sotto, due delle possibili risposte multiple)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dall'Indagine 'Capire la raccolta differenziata', Roma Capitale 2013.

Esistono varie possibilità di applicazione del sistema di tariffazione puntuale, che può essere riferito:

- al singolo utente – opzione maggiormente efficace da attuarsi ad esempio mediante fornitura di sacchi gratuiti per le differenziate e a pagamento per l'indifferenziato oppure introducendo cassonetti 'tecnologici' con apertura condizionata al riconoscimento di carte a banda magnetica intestate alle singole utenze e sistemi di peso del rifiuto conferito
- a zone della città – tariffazioni differenziate in misura parametrica rispetto alla raccolta di quartiere, opzione meno efficace in quanto l'effetto premiante non è condizionato strettamente al comportamento individuale e quindi riproduce solo su scala più piccola l'effetto 'media' che attualmente si ha a livello di intera città.

Naturalmente entrambi i sistemi presentano difficoltà di implementazione che lasciano spazio a varie scappatoie per i cittadini meno onesti: dall'utilizzo di sacchi gratuiti e non autorizzati per i cassonetti indifferenziati, al danneggiamento di eventuali cassonetti tecnologici nel caso di tariffa puntuale individuale; nel caso di tariffa di zona, ci si potrebbe invece aspettare un aumento dell'abitudine già esistente della migrazione dei rifiuti (che attualmente si verifica dalla provincia verso Roma e dalle zone servite porta a porta verso quelle a cassonetti) da parte degli utenti meno propensi ad impegnarsi nella differenziazione.

La tariffazione puntuale in generale è quindi più facile nel caso della raccolta porta a porta (in quanto i rifiuti sono facilmente attribuibili a una singola utenza o a un singolo condominio), mentre è di difficile applicazione nel caso della raccolta stra-

dale e presuppone un forte senso di responsabilità e correttezza da parte della popolazione.

Se si riesce a gestire correttamente però potrebbe essere molto efficace come incentivo alla differenziazione. Questo assunto è largamente condiviso dalla maggioranza dei cittadini (83%-84%), che riterrrebbe utile introdurre sia meccanismi di incentivo correlati alla quantità della raccolta differenziata (come ad esempio la tariffa puntuale, ma più semplicemente si può far rientrare in questa categoria anche il sistema del vuoto a rendere), sia sanzioni in relazione alla qualità e/o alla correttezza della differenziazione (Fig. 38).

A titolo di riflessione, infine, la Fig. 39 riporta due delle possibili risposte multiple previste dalla domanda: 'Cosa potrebbe convincere ad impegnarsi nella raccolta differenziata?', posta nell'ambito dell'Indagine 'Capire la raccolta differenziata' (Roma Capitale, 3013). Dei cittadini iscritti al sito di Roma Capitale che hanno risposto al questionario

on-line, circa il 40% ha indicato fra le motivazioni l'introduzione di premi e incentivi, che sono risultati al secondo posto fra gli stimoli ritenuti più efficaci dai rispondenti (grafico sopra). Controlli e sanzioni per chi non differenzia correttamente sono stati invece segnalati come efficaci dal 20% del campione (grafico sotto).

*In conclusione, sia sulla possibilità di applicare sistemi di tariffazione puntuale, sia sull'efficacia della raccolta differenziata, resta valida la considerazione più generale secondo la quale il modo di porsi dei cittadini è determinante per la buona riuscita di questo servizio che possiamo definire 'interattivo'. Mentre un atteggiamento civile e responsabile da parte di tutti consentirebbe – a parità di altre condizioni – di migliorare i risultati e ridurre i costi, basta il comportamento incivile di pochi per rendere il servizio insufficiente ed insoddisfacente (fornendo così alibi agli eventuali difetti di gestione) e per aumentare di conseguenza i costi a carico di tutta la popolazione.*

## Raccolte di rifiuti particolari

---

Questa sezione dell'indagine approfondisce il rapporto dei romani con i servizi di raccolta che l'Ama dedica ai rifiuti che esulano dal circuito di raccolta ordinario:

- Centri di raccolta/isole ecologiche;
- Il tuo quartiere non è una discarica (domeniche di raccolta degli ingombranti);
- Ricicla casa e lavoro (raccolta ingombranti a domicilio).

I centri di raccolta sono strutture aperte continuamente ad orari prestabiliti che ritirano varie tipologie di rifiuti fra cui ingombranti, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altre frazioni indicate per ogni centro sul sito di Ama.

Le domeniche di raccolta degli ingombranti, invece sono eventi organizzati periodicamente in luoghi di raccolta di quartiere, dove ad orari prefissati il personale Ama si rende disponibile per ritirare ingombranti e RAEE che i cittadini conferiscono.

Per chi non vuole trasportare personalmente i rifiuti ingombranti è inoltre disponibile tutto l'anno un servizio di ritiro degli ingombranti a domicilio su prenotazione che prevede due possibilità: il ritiro al piano stradale, gratuito; il ritiro al piano di casa,

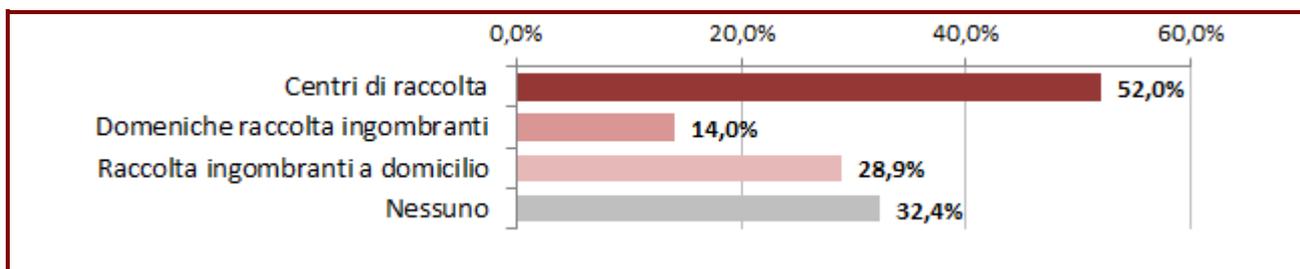
che ordinariamente è a pagamento, ma che negli ultimi periodi è stato oggetto di frequenti promozioni che hanno garantito il ritiro gratuito per volumetrie fino a 2 mc.

La Fig. 40 mostra la percentuale di cittadini che ha utilizzato questi servizi almeno una volta. Il servizio più frequentato – quello dei centri di raccolta – è utilizzato da circa metà della popolazione (52%), un dato non tanto soddisfacente, se si pensa che alcune categorie di rifiuti dovrebbero essere portate necessariamente ai centri: questo significa che quasi metà della popolazione all'occorrenza potrebbe aver conferito nel circuito di raccolta ordinario rifiuti come ad esempio lampadine a risparmio energetico, residui di vernice, olii, etc.

Per gli ingombranti e i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), sono disponibili gli altri due servizi, ma il livello di utilizzo è ancora minore: meno di un utente su sei ha conferito rifiuti alle raccolte di quartiere e meno di uno su tre ha richiesto il ritiro degli ingombranti a domicilio. Il dato che un cittadino su tre non abbia mai utilizzato nessuno dei tre servizi spiega poi il fatto che nonostante le alternative offerte alla popolazione ancora capita di trovare rifiuti ingombranti abbandonati vicino ai cassonetti.

Fig. 40

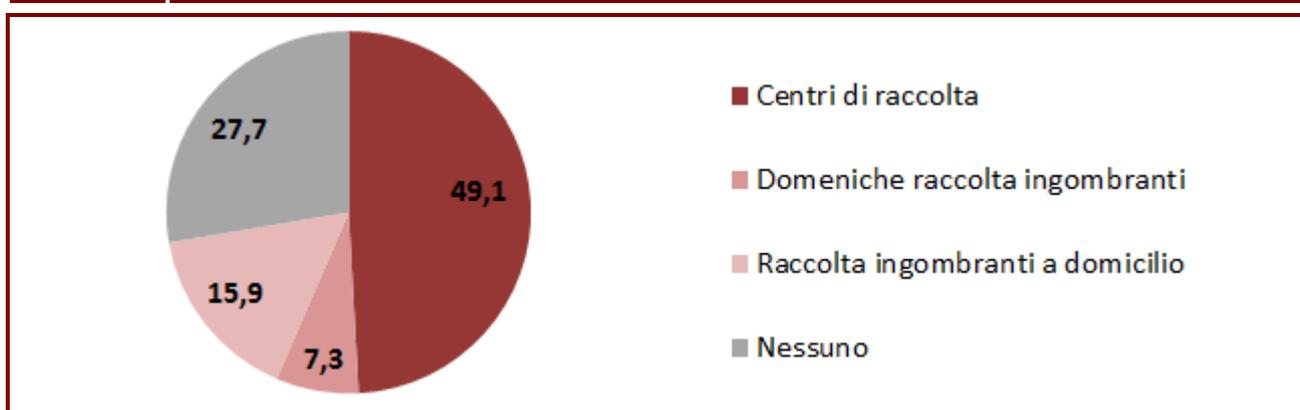
Ha mai utilizzato i seguenti servizi Ama per le raccolte particolari?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 41

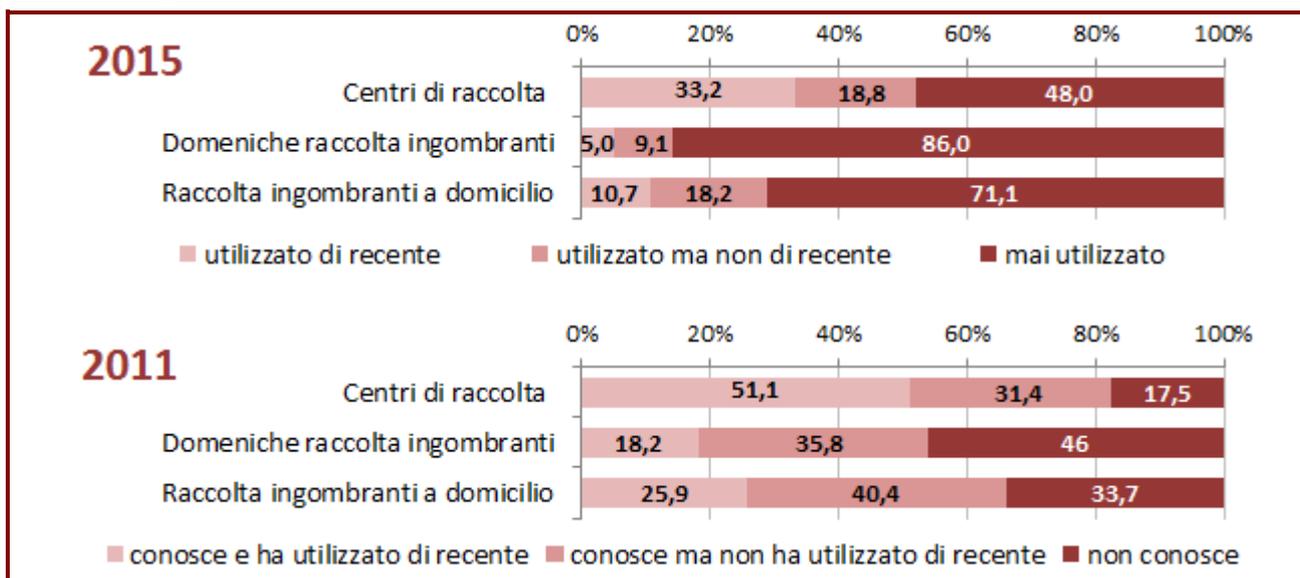
Quale ha utilizzato più di recente nell'ultimo anno?



Campione: tutti gli intervistati che hanno utilizzato almeno uno dei servizi indicati (67,6%).

Fig. 42

Conoscenza e utilizzo dei servizi: cosa è cambiato dal 2011



Ai due terzi dei cittadini che hanno utilizzato i servizi in questione almeno una volta, è stato chiesto quale avessero utilizzato più di recente, nell'ultimo anno (Fig. 41). Anche in questo caso, il servizio più frequentato è quello dei centri di raccolta (49%), seguito dalla raccolta a domicilio e infine da quelle di quartiere. Più di un quarto, tuttavia, recentemente non ne ha utilizzato nessuno.

La Fig. 42 mostra come sono cambiati conoscenza e utilizzo dei servizi dal 2011, anche se bisogna tenere presente che quell'anno era stata esplicitamente rivolta agli intervistati una domanda sulla conoscenza del servizio che nel 2015 non è stata ripetuta. La risposta comparabile, che è anche la più interessante è dunque la prima, che mette a confronto chi ha utilizzato di recente i servizi nel 2015 (e quindi evidentemente li conosce) con chi li aveva utilizzati di recente nel 2011. L'evidenza mostra una diminuzione del 35% nell'uso recente dei centri di raccolta e una diminuzione ancora più marcata per le raccolte di quartiere (-73%) e per quelle a domicilio (-59%).

#### Centri di raccolta

Al 34% della popolazione che dichiara di essersi recata recentemente ai centri di raccolta è stato

chiesto quale centro avesse utilizzato più di recente. La Fig. 43 mostra la percentuale di utenti raccolta da ogni centro, tenendo conto che un 8% non ricorda o ha indicato erroneamente il luogo.

I centri più utilizzati sono localizzati nella zona meridionale della città, Cinecittà a sud-est e Laurentina a sud; inoltre se si sommano gli utenti che hanno frequentato i centri di Acilia e Ostia, si ottiene a sud-ovest il terzo polo di Roma per livello di frequentazione, cui si aggiunge anche il centro di Corviale, mentre quello di Mostacciano è il meno utilizzato di tutti. Complessivamente i centri situati nella parte sud del territorio romano accolgono il 46% degli utenti.

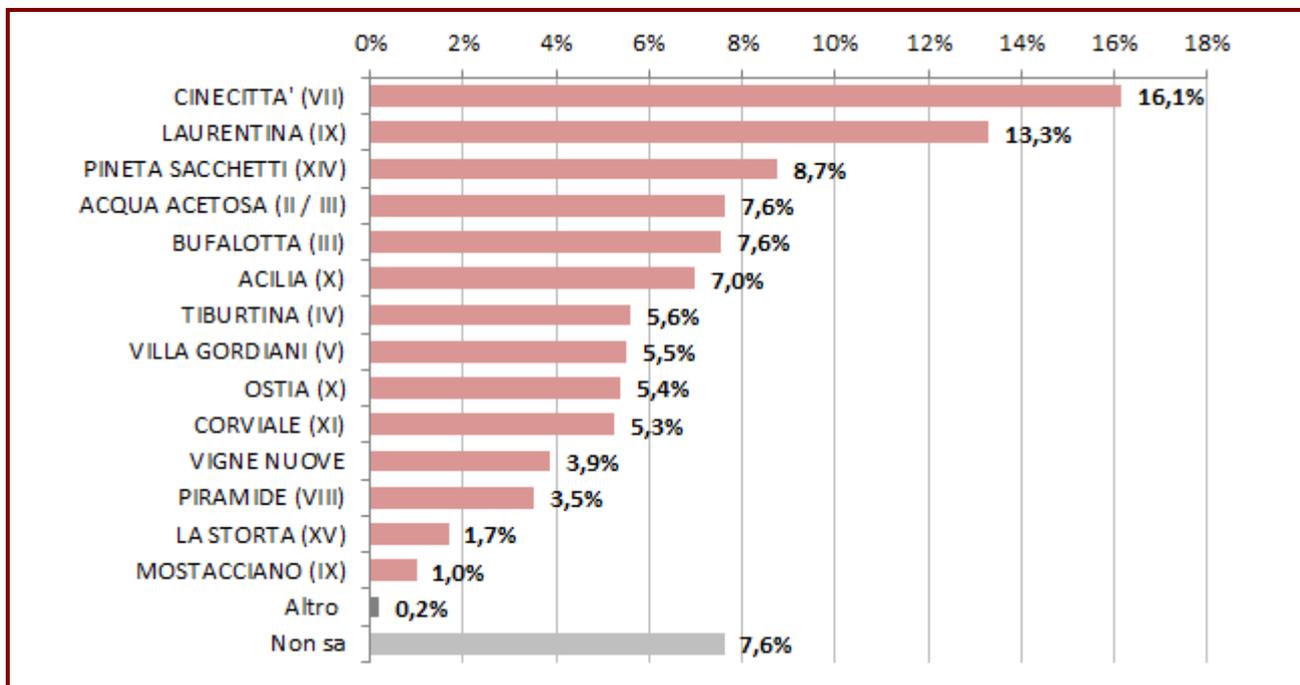
I centri che servono l'area periferica nord sono quello della Storta (nord ovest, poco frequentato), della Bufalotta e di Vigne Nuove (nord est), cui si aggiunge in posizione più centrale il centro dell'Acqua Acetosa, raggiungendo in tutta l'area il 21% dell'utenza.

La zona est, servita dai Centri di Villa Gordiani e Tiburtina, accoglie l'11%, mentre a Ovest Pineta Sacchetti serve circa il 9% degli utenti.

Il centro di raccolta più centrale è quello di Piramide, con un'utenza pari al 3,5%.

Fig. 43

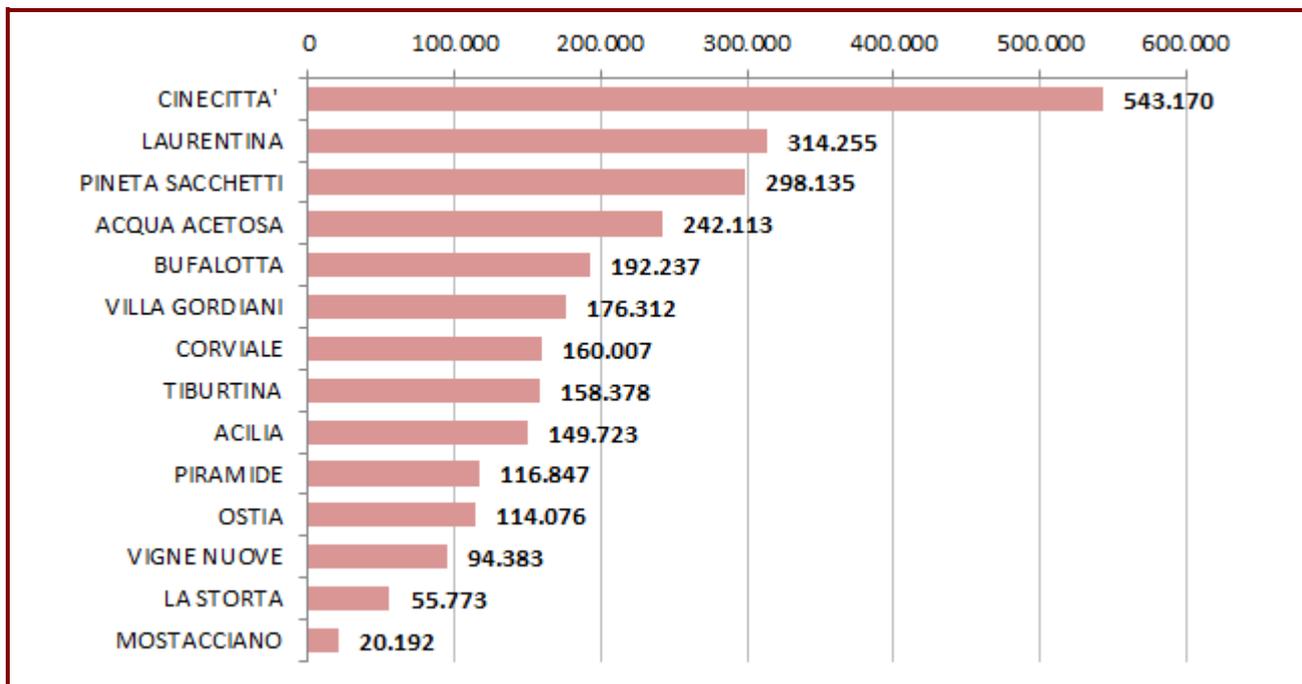
Quale Centro di raccolta Ama ha utilizzato più di recente nell'ultimo anno?



Campione: intervistati che hanno utilizzato i centri di raccolta nell'ultimo anno (33,2%).

Fig. 44

Stima del bacino di utenza potenziale per Centro di raccolta Ama



In base alle scelte di frequentazione dei centri di raccolta da parte degli utenti residenti in ogni singolo Municipio e tenendo conto della dimensione dei Municipi, è stato stimato il bacino di utenza potenziale di ogni centro di raccolta, che potrebbe essere effettivo se tutti gli utenti utilizzassero i centri ogni qualvolta se ne presenta la necessità, ossia ogni volta che devono gettare rifiuti non conferibili nelle raccolte ordinarie (Fig. 44).

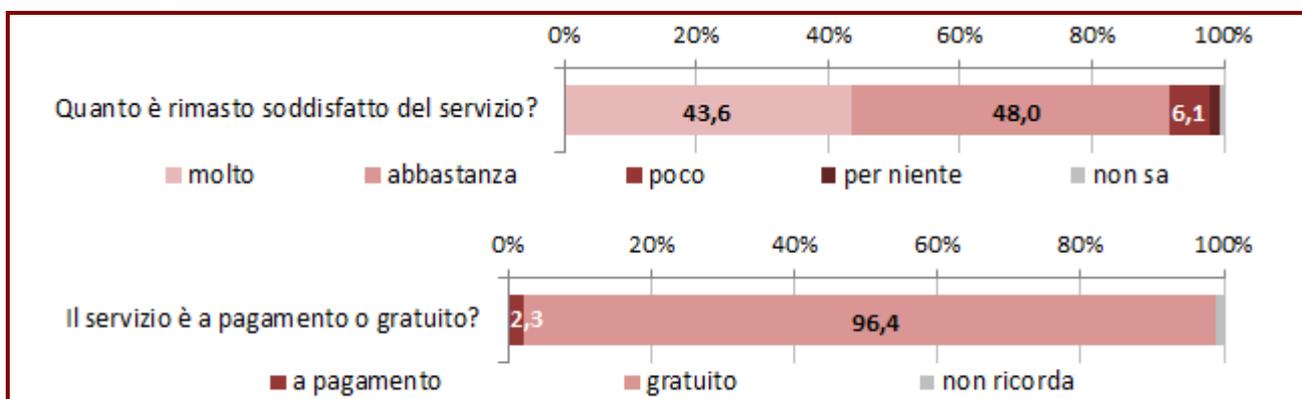
La soddisfazione espressa dagli utenti che si sono recati recentemente ai centri di raccolta è molto alta, con oltre il 90% di intervistati molto o abbastanza soddisfatti del servizio. Quasi la totalità de-

gli utenti è inoltre consapevole della gratuità del servizio (Fig. 45).

Sollecitati ad indicare i principali aspetti critici del servizio secondo la propria esperienza, inoltre, gli intervistati in larga maggioranza non ne hanno rilevati affatto (Fig. 46). Fra quelli che hanno dato indicazioni, invece, quella più frequente ha riguardato gli orari di apertura (7%), seguita dalla cortesia del personale (5,6%), a volte giudicata scarsa.

Fig. 45

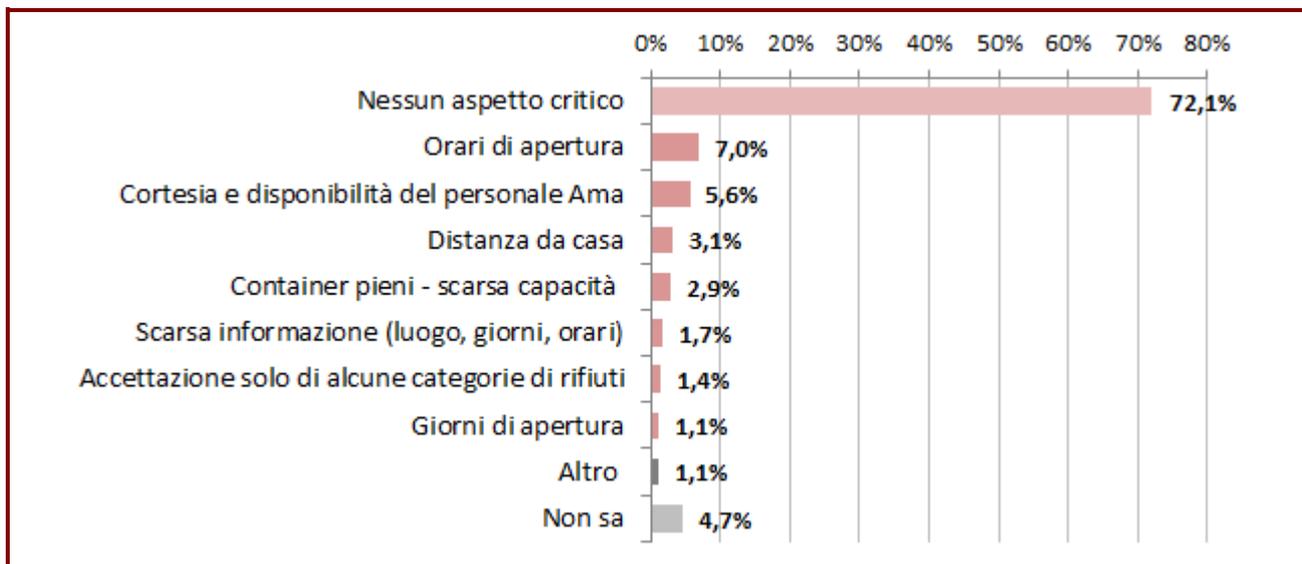
Soddisfazione e conoscenza per il servizio dei Centri di raccolta Ama



Campione: intervistati che hanno utilizzato i centri di raccolta nell'ultimo anno (33,2%).

Fig. 46

Quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici del Centro di raccolta Ama da lei utilizzato?



Campione: intervistati che hanno utilizzato i centri di raccolta nell'ultimo anno (33,2%).

### Il tuo quartiere non   una discarica: domeniche di raccolta ingombranti

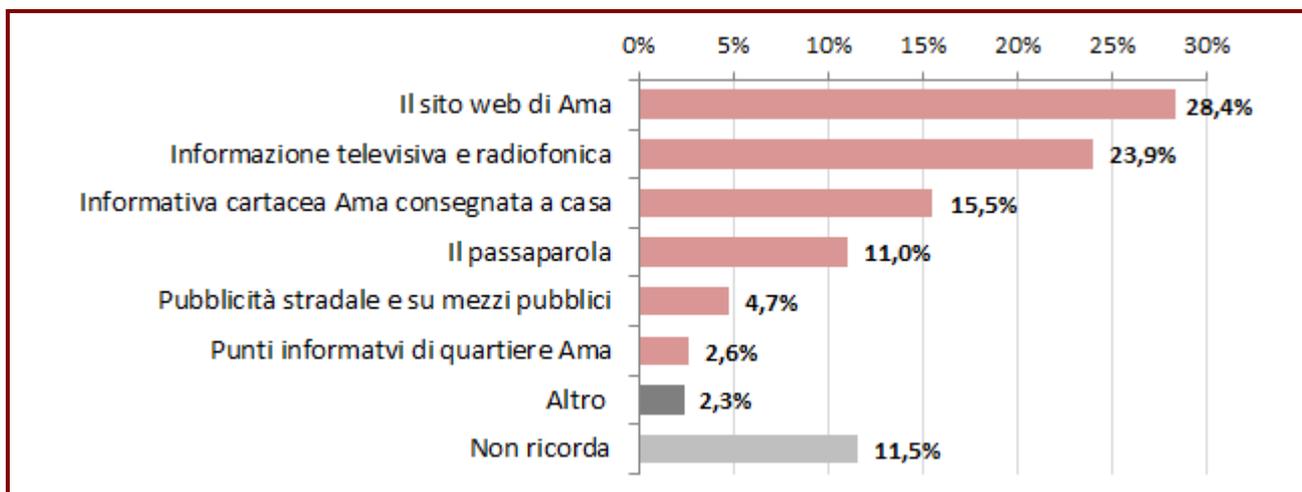
Gli intervistati che nell'ultimo anno hanno portato i rifiuti ingombranti alle raccolte di quartiere sono una minoranza (5%). Alla domanda su quale canale abbia utilizzato per individuare il punto di raccolta pi  comodo, le risposte pi  frequenti sono state il sito web di Ama e l'informazione televisiva e radiofonica (Fig. 47).

Anche in questo caso il livello di soddisfazione per il servizio   molto alto e la quasi totalit  degli utenti   consapevole del fatto che sia gratuito (Fig. 48).

Tre quarti degli utenti ritiene che non ci siano aspetti critici, ma il 7% indica la scarsa frequenza (5 volte l'anno) e il 4% si lamenta rispettivamente della distanza da casa, della scarsa cortesia del personale e degli orari di conferimento (5 ore ogni volta; cfr. Fig. 49).

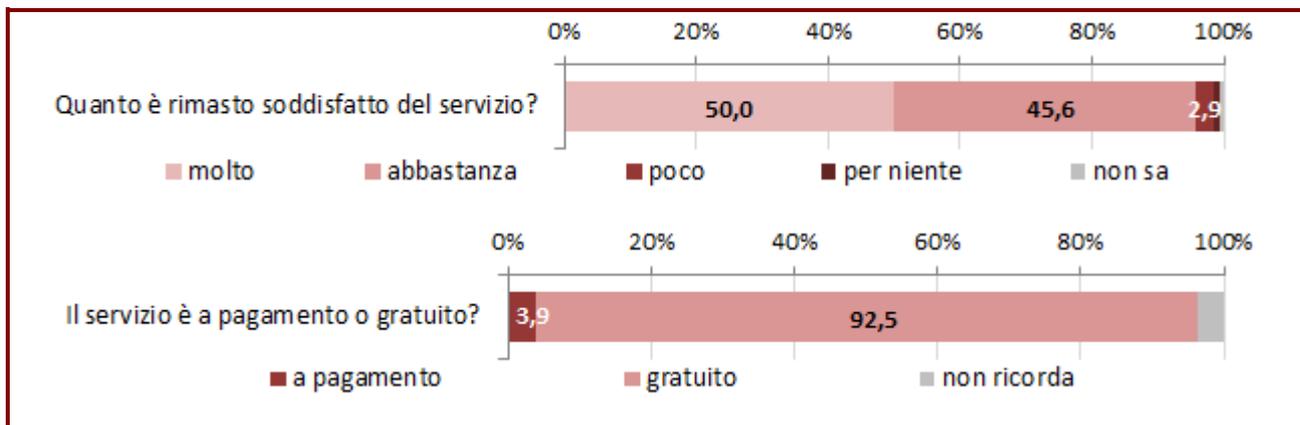
Fig. 47

Quale canale ha utilizzato per individuare il punto di raccolta di quartiere pi  comodo per lei?



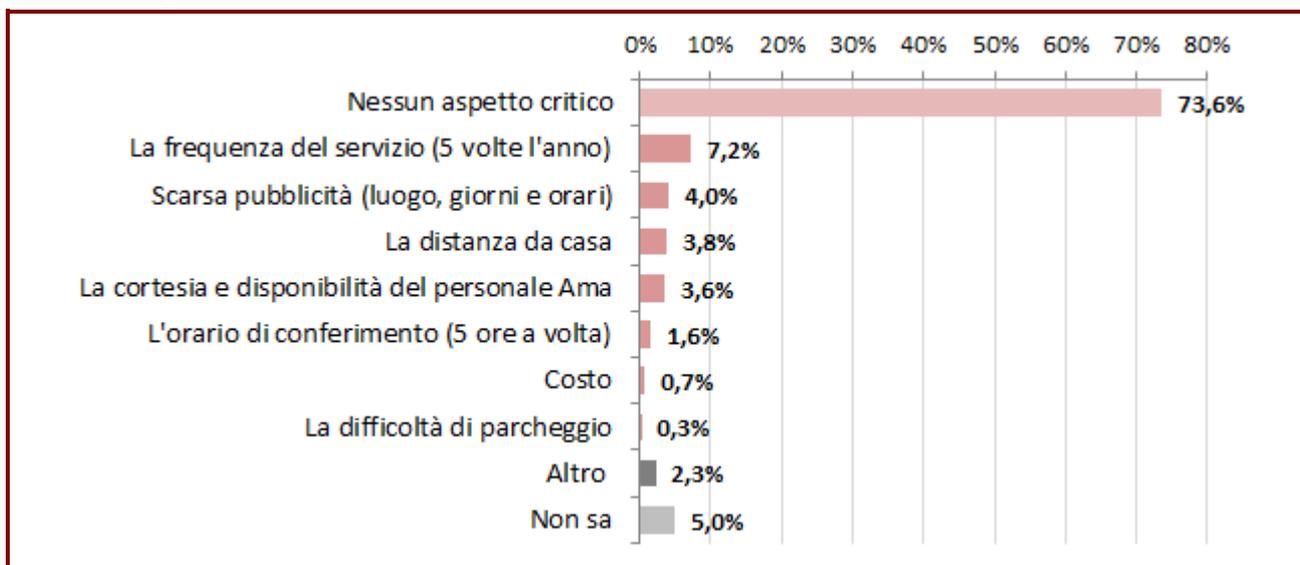
Campione: intervistati che hanno utilizzato i punti Ama di raccolta di quartiere nell'ultimo anno (5,0%).

Fig. 48

**Soddisfazione e conoscenza per il servizio Ama  
Il tuo quartiere non è una discarica**


Campione: intervistati che hanno utilizzato i punti Ama di raccolta di quartiere nell'ultimo anno (5,0%).

Fig. 49

**Quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici del servizio  
Il tuo quartiere non è una discarica?**


Campione: intervistati che hanno utilizzato i punti Ama di raccolta di quartiere nell'ultimo anno (5,0%).

**Ricicla casa e lavoro: raccolta ingombranti a domicilio**

La Fig. 50 raccoglie indicazioni sulla modalità di prenotazione, sulla soddisfazione e sulla consapevolezza del costo per il servizio 'Ricicla casa e lavoro' di Ama.

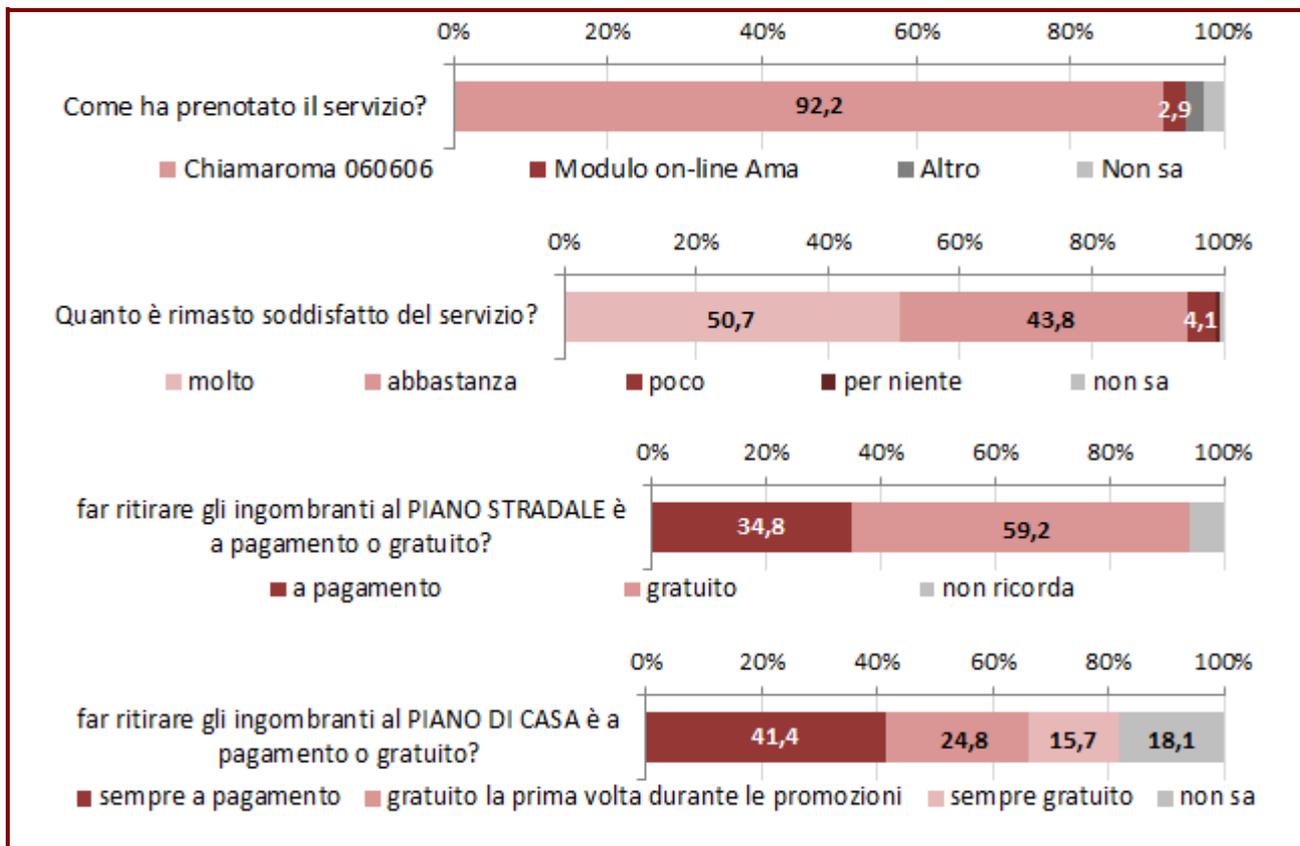
La quasi totalità degli utenti ha prenotato il servizio chiamando il call center di Roma Capitale 060606 (92%), mentre solo una minoranza ha riempito il modulo disponibile on-line sul sito Ama.

Anche per questo servizio il livello di soddisfazione è molto alto (94,5% di utenti almeno abbastanza soddisfatti, ma uno su due è molto soddisfatto).

Sul costo del servizio invece gli utenti non hanno ancora le idee così chiare come per gli altri due servizi, probabilmente anche a causa delle varie tipologie di servizio. Per il servizio al piano stradale (gratuito), il 35% pensa che sia a pagamento e il 6% non ricorda, ma la maggioranza di quelli che hanno richiesto recentemente il servizio sa che è gratuito. Al contrario, per il servizio al piano di casa, solo una minoranza (un quarto degli utenti) è consapevole del fatto che il servizio è gratuito solo la prima volta nei periodi di promozione, mentre negli altri casi è a pagamento. Il 16% pensa infatti erroneamente che sia sempre gratuito, mentre la maggioranza (41%) pensa che sia sempre a pagamento e quasi uno su cinque non sa rispondere.

Fig. 50

### Prenotazione, soddisfazione e conoscenza per il servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio



Campione: intervistati che hanno utilizzato il servizio Ama di raccolta ingombranti a domicilio nell'ultimo anno (10,7%).

In effetti, la determinazione del costo di questo servizio è abbastanza complessa dato che dipende non solo dal piano di ritiro, ma anche dalla presenza delle promozioni, dalla volumetria da conferire e dal numero di fruizioni. Sarebbe utile forse semplificare la tariffa e – compatibilmente con i costi aziendali – rendere permanenti le condizioni promozionali per il ritiro al piano, mantenendo magari i limiti della volumetria e del numero di chiamate.

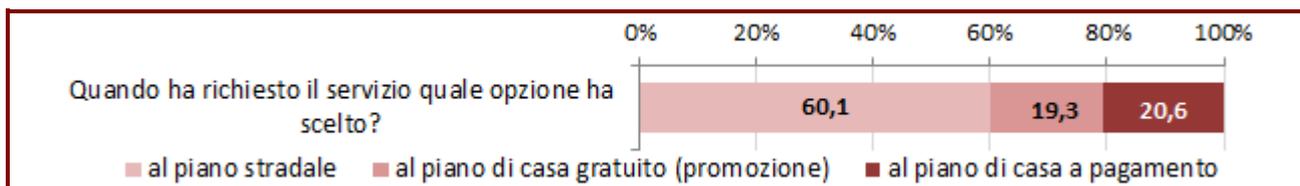
Il servizio è stato richiesto con maggiore frequenza al piano stradale (60%), mentre la raccolta al piano

di casa si è divisa in parti uguali fra pagamento e gratuita nei periodi di promozione (Fig. 51).

Per approfondire l'aspetto della comunicazione in merito alle promozioni, è stato chiesto a coloro che hanno prenotato il servizio al piano di casa in uno dei periodi di gratuità, attraverso quale canale sono venuti a conoscenza della promozione (Fig. 52). Le risposte più frequenti sono state l'informativa cartacea e il sito web di Ama, ma anche il passaparola ha svolto una funzione importante. Meno efficace, invece, la pubblicità stradale e sui media.

Fig. 51

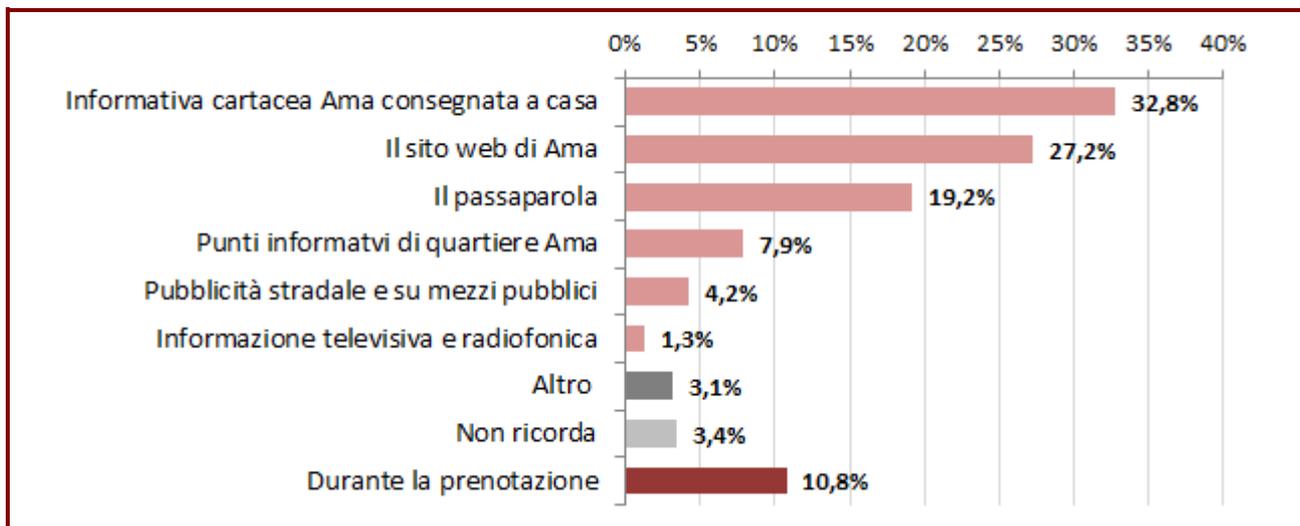
### Quale opzione ha scelto l'ultima volta che ha usufruito del servizio di Raccolta ingombranti a domicilio?



Campione: intervistati che hanno utilizzato il servizio Ama di raccolta ingombranti a domicilio nell'ultimo anno (10,7%).

Fig. 52

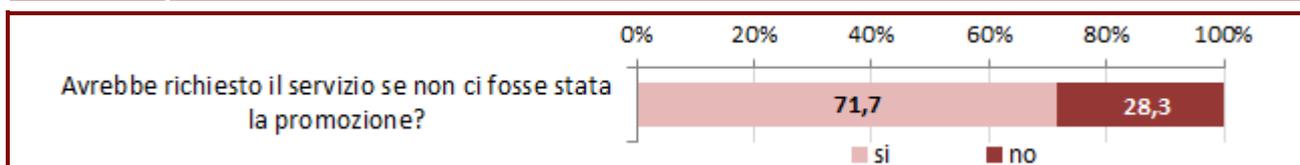
Attraverso quale canale è venuto a conoscenza delle promozioni per il ritiro gratuito al piano ?



Campione: intervistati che hanno usufruito del servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio con ritiro al piano di casa gratuito in promozione nell'ultimo anno (2,1%).

Fig. 53

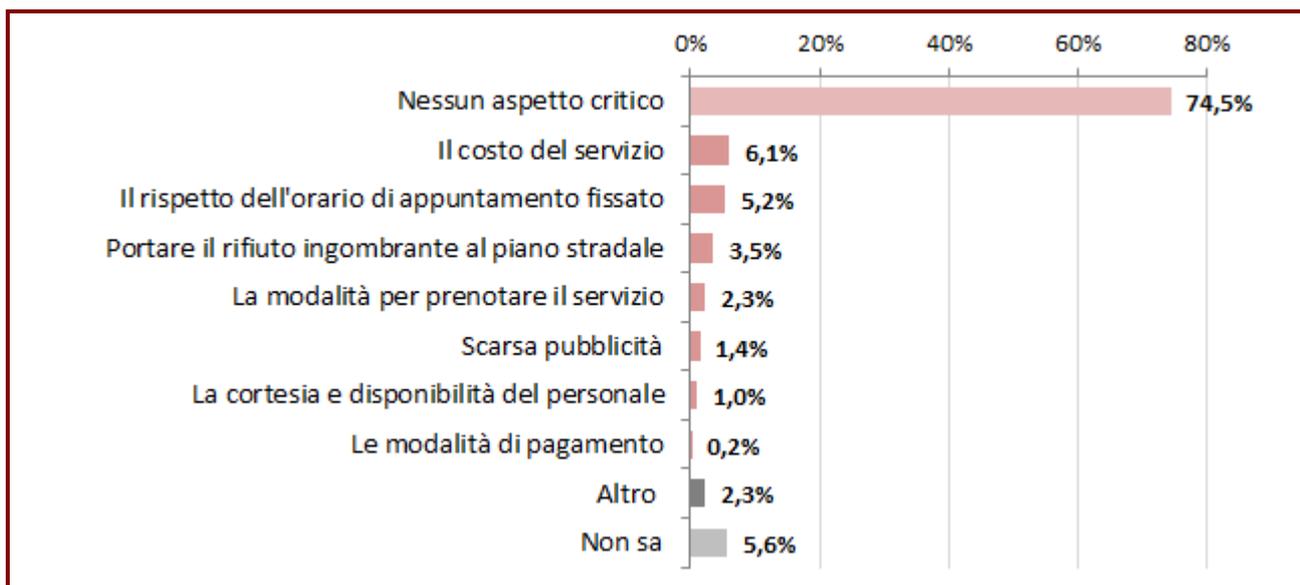
Avrebbe richiesto il servizio al piano di casa se non ci fosse stata la promozione?



Campione: intervistati che conoscendo la promozione hanno richiesto il servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio con ritiro al piano di casa nell'ultimo anno (1,9%).

Fig. 54

Quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici del servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio?



Campione: intervistati che hanno utilizzato il servizio Ama di raccolta ingombranti a domicilio nell'ultimo anno (10,7%).

Un buon 10% è però venuto a conoscenza della promozione solo prenotando. In effetti, alla domanda se avrebbero richiesto il servizio al piano di casa in assenza di promozione, il 72% ha risposto comunque di sì (Fig. 53).

Anche per questo servizio, tre quarti degli utenti non rilevano aspetti critici. Degli altri, il 6% si lamenta del costo del servizio e il 5% del rispetto degli orari di appuntamento, mentre le altre criticità sono indicate da un numero meno rilevante di utenti (Fig. 54).

### Andamento delle raccolte speciali rispetto al 2011

Rispetto al 2011, sia la soddisfazione che la conoscenza dei servizi – già relativamente elevate – sono aumentate.

La soddisfazione per i centri di raccolta era già molto significativa ed è aumentata lievemente, mentre per gli altri servizi si è registrato un incremento del 5% di utenti molto o abbastanza soddisfatti, arrivando a percentuali intorno al 95% e quindi superando quella riferita ai centri di raccolta (Fig. 55).

Fig. 55

Soddisfazione per i servizi delle raccolte particolari Ama: cosa è cambiato dal 2011

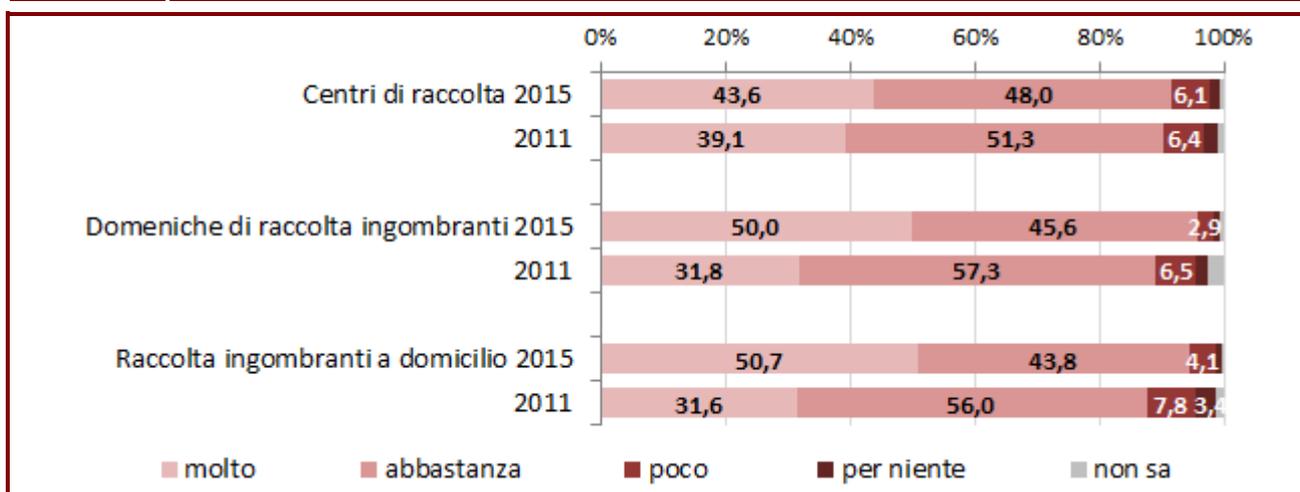


Fig. 56

Consapevolezza del costo dei servizi delle raccolte particolari Ama: cosa è cambiato dal 2011

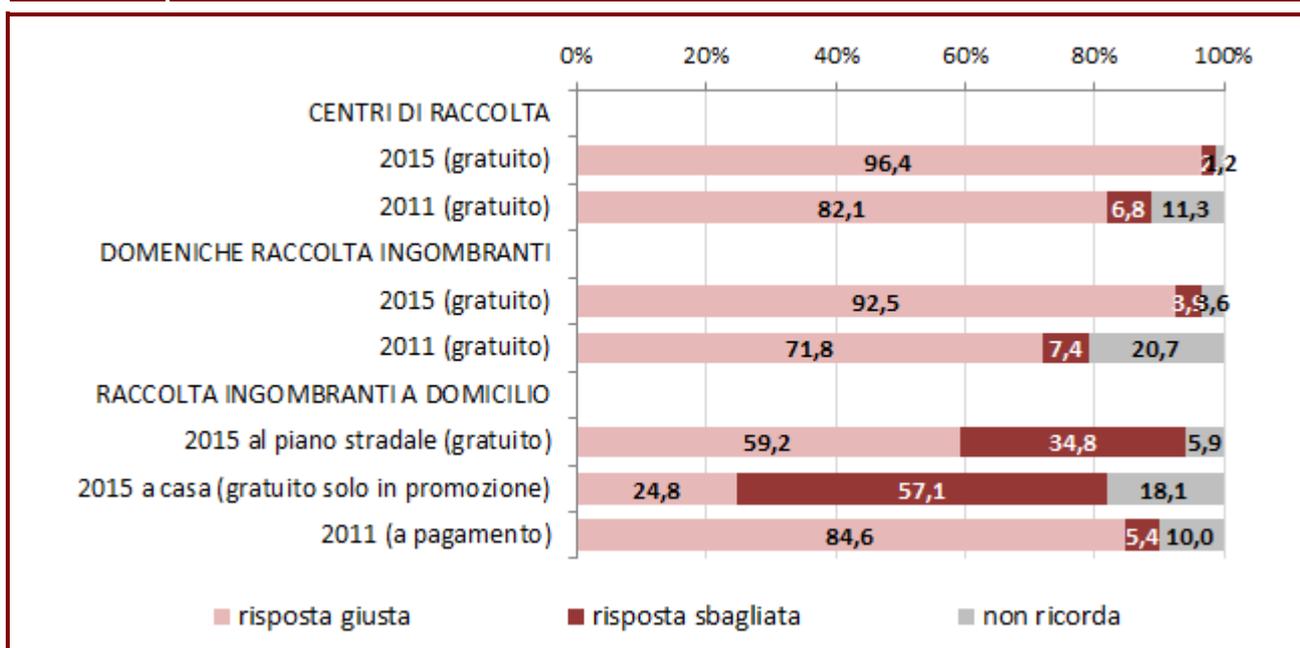
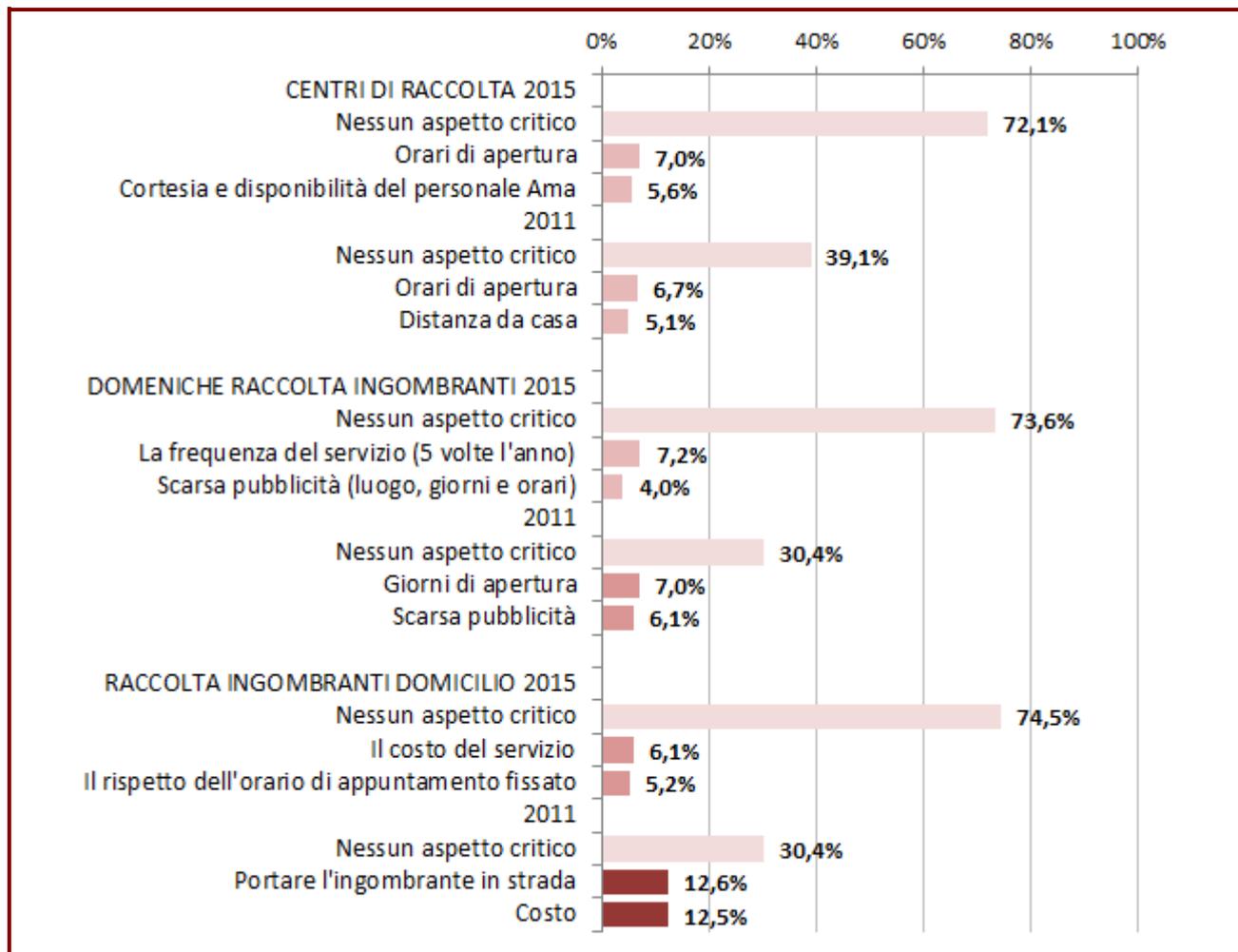


Fig. 57

### Aspetti critici dei servizi delle raccolte particolari Ama: cosa è cambiato dal 2011



La consapevolezza della gratuità del servizio (Fig. 56) è aumentata significativamente per i centri di raccolta e per le domeniche di raccolta di quartiere, mentre come si è detto la differenziazione della tipologia di servizio e le promozioni hanno reso meno chiaro il quadro del costo della raccolta a domicilio, che come si vede nella figura, dà luogo nel 2015 a maggiore confusione.

Per quanto riguarda le criticità, per tutti i servizi aumenta notevolmente la percentuale di utenti che dichiara di non rilevare aspetti critici. In particolare, il ritiro gratuito al piano stradale e le promozioni al piano di casa hanno dimezzato la criticità legata al costo del servizio riferita nel 2011 al servizio Ricicla casa e lavoro e annullato quella dovuta alla fatica di portare l'ingombrante in strada (Fig. 57).

## Pulizia e decoro a Roma

Questa sezione del rapporto illustra il livello di soddisfazione per la pulizia e per i vari aspetti ritenuti critici o importanti dalla popolazione ai fini del decoro urbano, ma anche le indicazioni dei cittadini sulle responsabilità per lo stato di pulizia, nonché le opinioni circa la possibilità di sanzionare chi sporca o chi comunque viola le regole inerenti il

servizio, anche in relazione alla differenziazione e al conferimento dei rifiuti.

In effetti una peculiarità notevole del servizio di igiene urbana – oltre all'obbligatorietà delle prestazioni e della contribuzione – è il fatto che il cittadino non è semplicemente fruitore del servizio, ma partecipa anche alla buona riuscita dei risultati nel-

la misura in cui differenzia, conferisce correttamente i rifiuti e sta attento a non sporcare la città.

### Soddisfazione per la pulizia e il decoro

La pulizia delle strade e il decoro della città è l'aspetto del servizio di igiene urbana percepito più criticamente dai romani. La Fig. 58 mostra infatti il livello di soddisfazione dei cittadini per la pulizia nella propria zona nel 2015, evidenziando come più di tre quarti della popolazione sia per niente o poco soddisfatta. Meno di un quinto del campione è abbastanza soddisfatto e solo una minoranza si dichiara molto soddisfatta.

Rispetto al 2011, la percentuale di cittadini almeno abbastanza soddisfatti della pulizia del proprio quartiere è inoltre quasi dimezzata, passando dal 39% al 21%, scendendo così anche al di sotto della soddisfazione espressa nel 2011 per la pulizia della città in generale, già più bassa rispetto a quella della propria zona.

Questa evidenza di peggioramento è confermata da una domanda diretta che in entrambe le edizioni dell'indagine ha indagato la percezione di variazione della qualità del servizio di pulizia nel proprio quartiere nell'ultimo anno (Fig. 59): i giudizi di miglioramento nel 2015 risultano infatti dimezzati rispetto al 2011, mentre quelli di peggioramento aumentano del 75%.

La Fig. 60 mostra in un unico grafico il livello di soddisfazione e la percezione di miglioramento as-

sociate a ciascun Municipio e in relazione alla media cittadina. Sulle ascisse viene misurata la percentuale di intervistati che si è dichiarata molto o abbastanza soddisfatta del servizio nel proprio quartiere, in ordinata la percentuale che nell'ultimo anno ha percepito un miglioramento. Gli assi in rosso al centro del quadrante rappresentano:

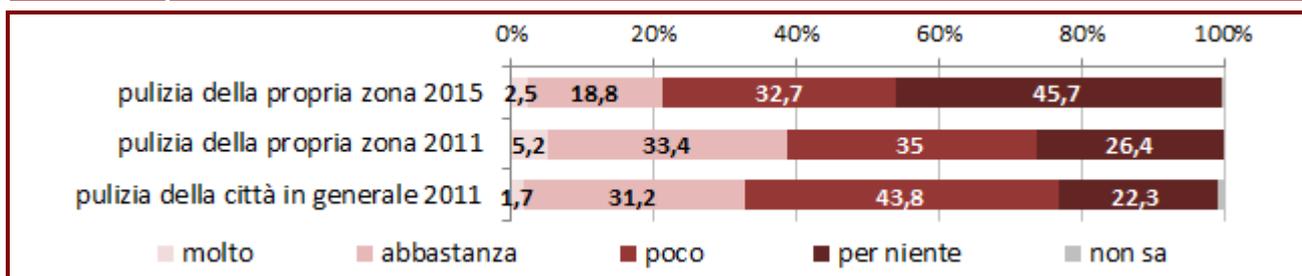
- quello verticale, la percentuale media di romani molto o abbastanza soddisfatti (che come si è visto è pari al 21,3%);
- quello orizzontale, la percentuale media di romani che hanno percepito un miglioramento (14,2%).

I Municipi si dividono soprattutto nei due quadranti A e B, che rispettivamente riflettono le situazioni 'migliori' e quelle 'più critiche', ma si deve comunque tenere presente che il grafico rappresenta le quote basse (da 0 al 30%) di soddisfazione e percezione di miglioramento. Il Municipio dove i cittadini sono più soddisfatti della pulizia è il primo, con una percezione di miglioramento non lontana dalla media cittadina. Fra quelli dove è stato registrato un miglioramento più marcato, troviamo i Municipi X e soprattutto XI.

Quello meno soddisfatto della pulizia è il Municipio VI, ma con una percezione di miglioramento nella media; al contrario, il Municipio II presenta livelli di soddisfazione medi, ma esprime la più bassa percezione di miglioramento del campione (7%)

Fig. 58

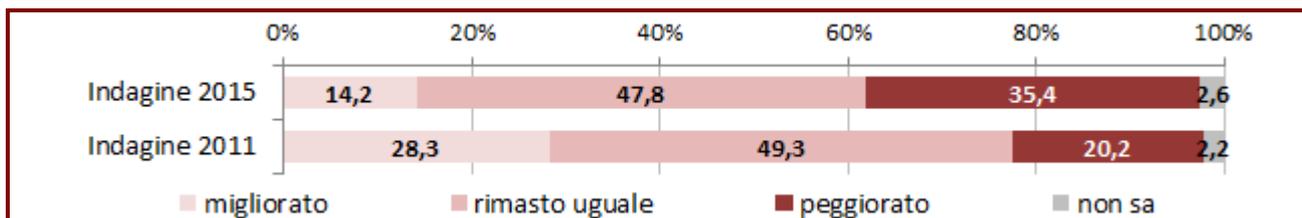
### Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere? Cosa è cambiato dal 2011



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 59

### Secondo il suo parere, come è cambiato il servizio Ama di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo quartiere nell'ultimo anno?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 60

Soddisfazione per la pulizia e percezione di miglioramento per Municipio

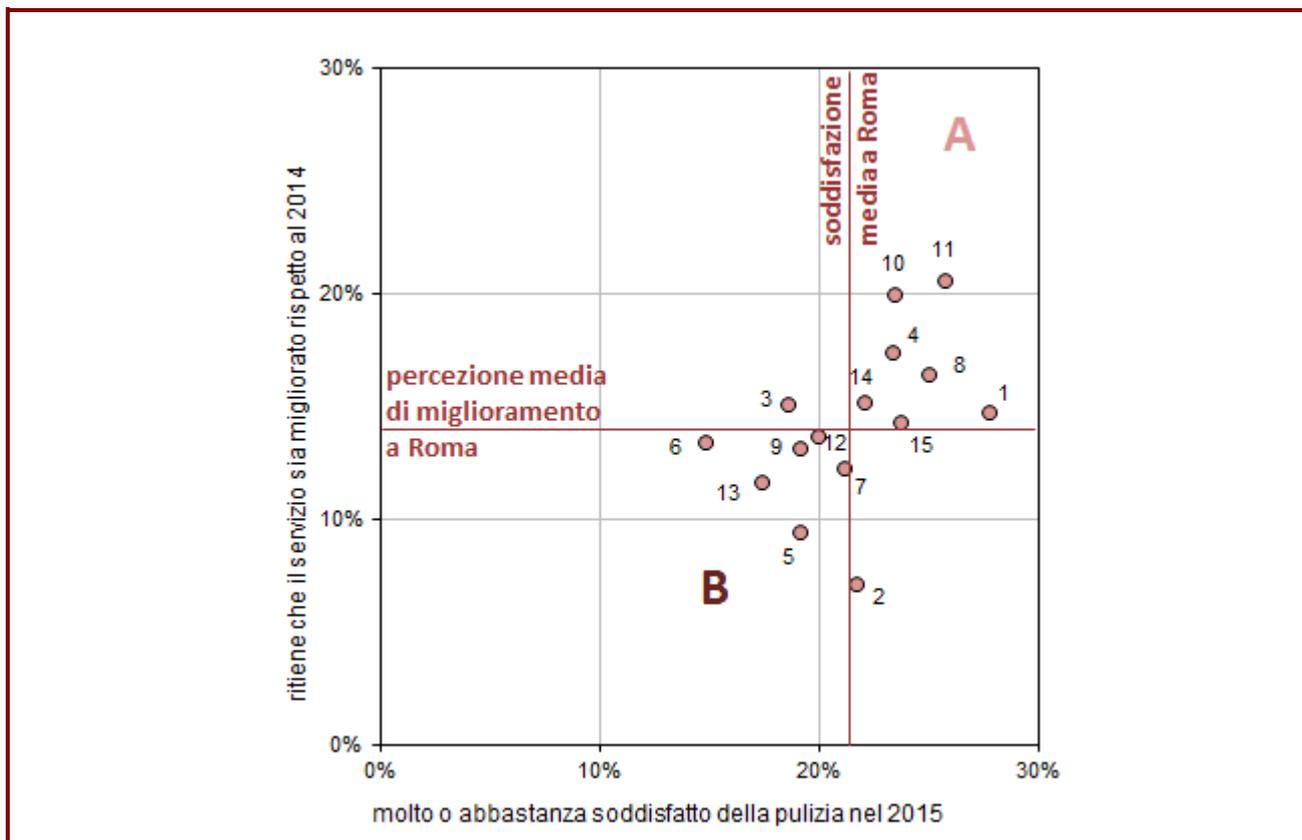
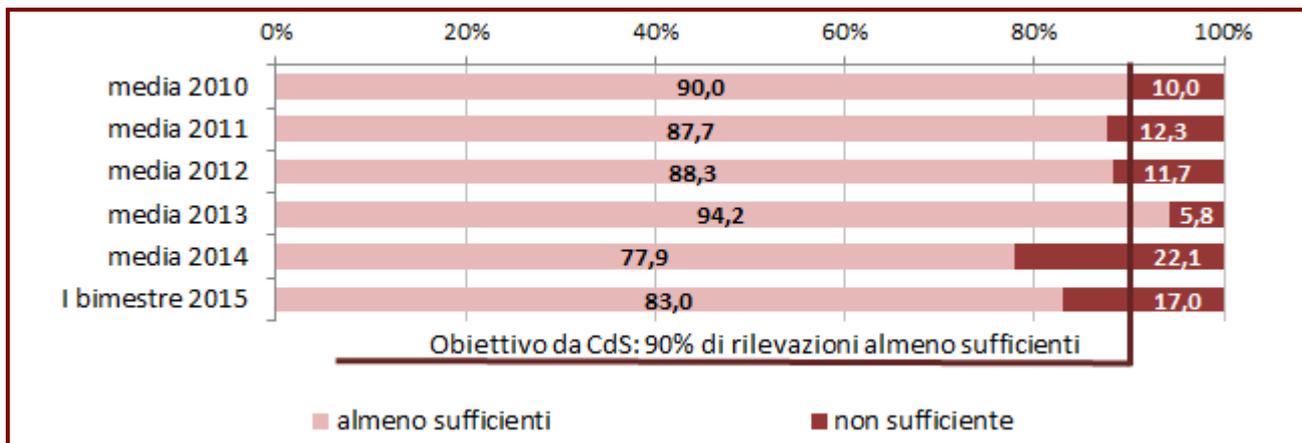


Fig. 61

Risultati medi annui dei monitoraggi previsti nel contratto di servizio Ama in relazione alla pulizia di strade e marciapiedi



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei monitoraggi da contratto di servizio Ama.

In un momento importante come quello dell'imminente rinnovo dell'affidamento e del contratto di servizio, vale la pena di segnalare l'incoerenza esistente fra indicatori ed obiettivi di pulizia esistenti nel contratto vigente e percezione dei cittadini.

Mentre infatti – come si è visto – i cittadini esprimono livelli di insoddisfazione elevati e crescenti nel tempo (confermati regolarmente anche dalle varie edizioni della 'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma', condotta annualmente dall'Agenzia), gli obiettivi contrattuali per la pulizia sono stati pienamente raggiunti nel

2010 e nel 2013, sono stati avvicinati nel periodo 2011/12, registrando una flessione più importante solo in relazione al 2014, lievemente recuperata all'inizio del 2015 (Fig. 61).

L'obiettivo contrattuale prevede che il 90% delle strade presenti un livello di pulizia 'almeno sufficiente'. La rilevazione di monitoraggio, che viene eseguita a campione, in effetti certifica che dal 2011 al 2013 quasi il 90% delle strade è stato almeno sufficientemente pulito – il livello sufficiente essendo stabilito in base alla eventuale presenza di rifiuti più o meno piccoli in strada. Ma questo significa anche che almeno una strada su dieci è stata trovata sporca (con livello di pulizia insufficiente).

*Nel rinnovare il contratto, sarebbe opportuno tenere conto dell'insoddisfazione dei cittadini, elevando il livello di pulizia minimo (ad esempio fino a più che sufficiente o buono) e/o aumentando la percentuale minima di strade che devono rispettare lo standard. Inoltre, il campionamento delle strade dovrebbe rispecchiare la percentuale di strade centrali, semicentrali e periferiche, così come la percentuale di strade principali e secondarie, in modo da rappresentare effettivamente un quadro della città.*

*Ma, d'altra parte – trattandosi di monitoraggi della qualità 'erogata' – dovrebbero essere svolti nelle prime ore della mattina, alla 'consegna' della strada pulita da parte dell'Ama, prima cioè che i cittadini comincino nuovamente a sporcare le strade.*

La Fig. 62 mostra quali siano secondo i cittadini i principali aspetti critici per la pulizia e il decoro del proprio quartiere. Fra tutti, quelli indicati più di frequente sono gli escrementi sui marciapiedi (indicati praticamente da un cittadino su due), volantini e cartacce e i rifiuti intorno ai cassonetti.

Rispetto al 2011, si assiste a una concentrazione delle indicazioni sui primi due aspetti, in forte crescita (nonostante sul volantinaggio esista una specifica ordinanza del Sindaco che impone sanzioni e responsabilità), mentre la percezione negativa dei rifiuti abbandonati intorno ai cassonetti pur rimanendo consistente diminuisce di importanza. Aumenta il fastidio per le erbacce, mentre rimane stabile quello per i mozziconi di sigaretta. Fra gli aspetti che nel 2011 non emergevano, si trovano la mancanza di cestini per le cartacce, la presenza su strada di cocci di bottiglia e l'insufficiente pulizia da parte dell'Ama.

Fig. 62

**Quali sono secondo la sua opinione i principali aspetti critici per la pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere? Cosa è cambiato dal 2011**

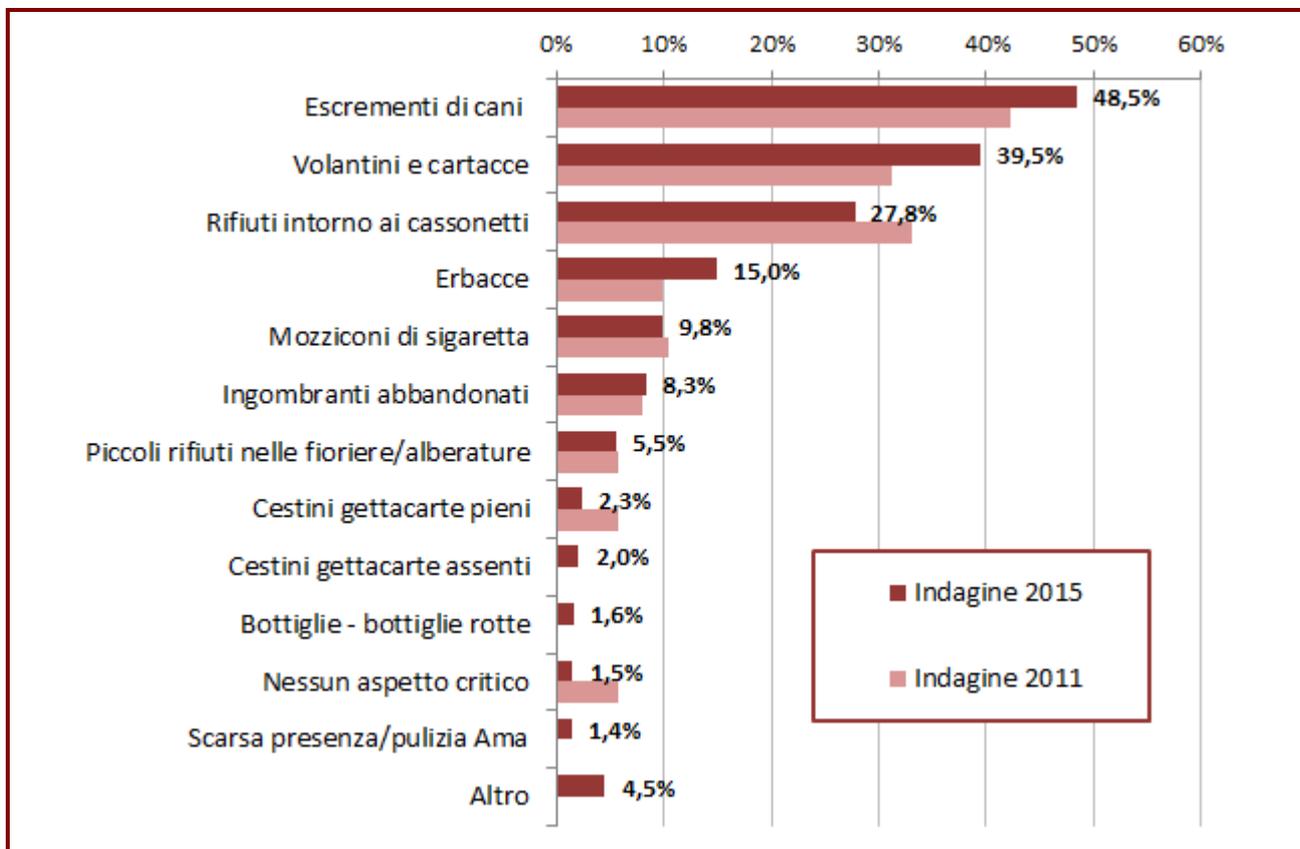


Fig. 63

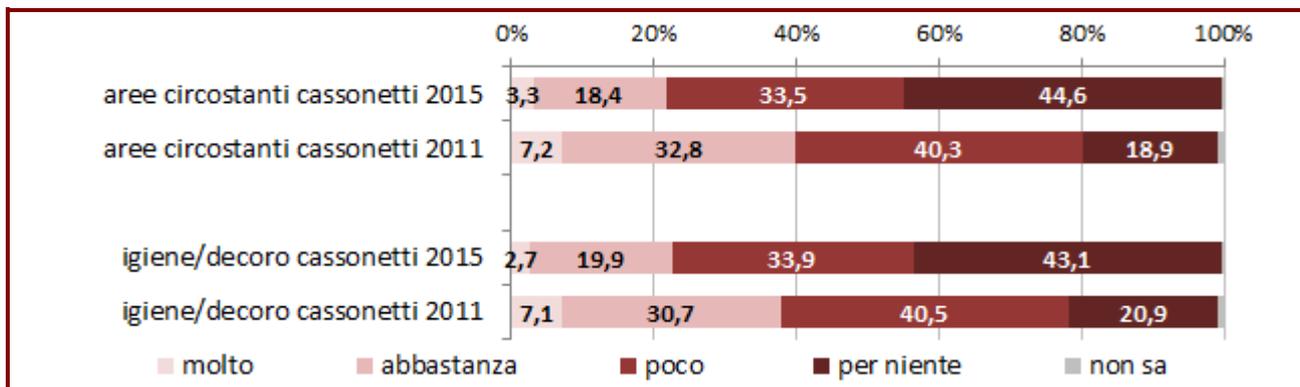
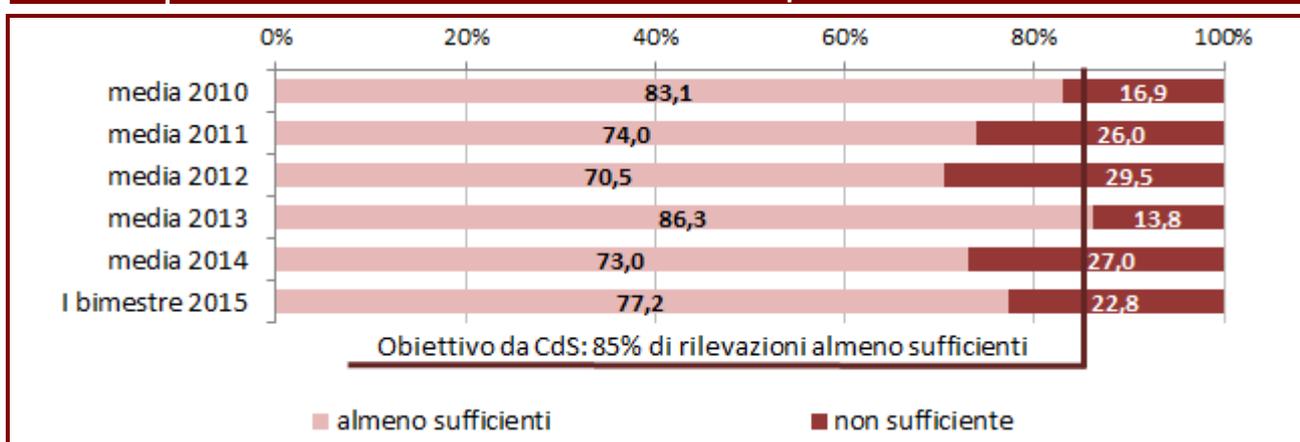
**La soddisfazione per la pulizia e il decoro dei cassonetti e delle aree circostanti: cosa è cambiato rispetto al 2011**


Fig. 64

**Risultati medi annui dei monitoraggi previsti nel contratto di servizio Ama in relazione alla pulizia delle aree circostanti i cassonetti**


Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati dei monitoraggi da contratto di servizio Ama.

La Fig. 63 mostra come è cambiata nel tempo la soddisfazione per il decoro dei cassonetti e la pulizia delle aree circostanti. Nonostante la criticità relativa a questo aspetto sia stata indicata nel 2015 solo da un 28% degli intervistati (rispetto al 33% del 2011, cfr. ancora Fig. 62), la soddisfazione espressa è invece in diminuzione, sia per il decoro dei cassonetti (per cui i molto o abbastanza soddisfatti scendono dal 38% del 2011 al 23% del 2015), sia e soprattutto per la pulizia delle aree circostanti (dal 40% al 22%).

Per quanto riguarda il decoro, il fatto che i cassonetti siano rotti o danneggiati è tuttavia da ascrivere soprattutto all'incuria e all'erroneo utilizzo da parte dei cittadini. Per quanto l'azienda sia infatti responsabile di sostituire o aggiustare i cassonetti malfunzionanti (come da contratto di servizio), è inaccettabile che le attrezzature vengano continuamente danneggiate, dato che naturalmente il costo della manutenzione e della sostituzione ricade sulla cittadinanza attraverso l'addebito in tariffa.

I monitoraggi della qualità erogata svolti trimestralmente negli ultimi anni registrano come gli standard (80% di rilevazioni sufficienti per l'indifferenziato, 85% per le differenziate di carta e multimateriale) non siano stati mai raggiunti per nessun tipo di cassonetto.

Un obiettivo contrattuale esiste anche per quanto riguarda la pulizia delle aree intorno ai cassonetti, che attualmente deve risultare almeno sufficiente nell'85% dei casi. Andando a confrontare questo dato con i risultati di monitoraggio – come fatto in precedenza per la pulizia delle strade – osserviamo che in questo caso lo standard è stato raggiunto in media annua solo nel 2013, mentre in tutti gli altri anni sono stati più o meno largamente disattesi (Fig. 64). Come nel caso della pulizia delle strade, esiste una corresponsabilità da parte degli utenti se le aree intorno ai cassonetti risultano sporche, ma tale responsabilità è attenuata dal fatto che a volte non c'è disponibilità di spazio all'interno dei cassonetti, il che significa a sua volta

che forse la frequenza di svuotamento è insufficiente (nei monitoraggi, la fruibilità dei cassonetti ad esempio è risultata mediamente insufficiente per la carta e per i cestini gettacarte, mentre si raggiunge la sufficienza per gli indifferenziati e il multimateriale).

*Per quanto riguarda quindi l'aggiornamento degli obiettivi contrattuali, data l'insoddisfazione manifestata dai cittadini, è possibile pensare a un aumento degli standard di pulizia dell'area circostante i cassonetti, ma fondamentalmente bisognerebbe introdurre una disposizione contrattuale automatica per cui, se la fruibilità di un tipo di cassonetto risulta insufficiente, l'azienda deve incrementare la frequenza di svuotamento della relativa frazione. Dato che le criticità possono essere localizzate diversamente sul territorio cittadino, questo automatismo potrebbe essere anche diversificato per singoli Municipi, aree territoriali che rappresentano le cellule di riferimento dei monitoraggi. Inoltre, gli standard e i relativi monitoraggi dovranno essere estesi a tutte le modalità e le frazioni previste dalla nuova raccolta, mentre al momento attuale – dato che il contratto è in proroga dal 2006 – sono ancora tutti riferiti alla raccolta stradale a tre frazioni. Sia per quanto riguarda la pulizia delle strade, sia per le aree intorno ai cassonetti, infine, si ricorda ancora una volta la corresponsabilità dei cittadini, il cui comportamento impatta sul decoro della città come sui costi del servizio. Pertanto, a fianco degli obiettivi contrattuali di qualità erogata a carico del gestore del servizio, dei monitoraggi e di eventuali obblighi ulteriori e sanzioni, andrebbe assolutamente sensibilizzata la popolazione attraverso una comunicazione chiara e dettagliata sui costi complessivi e pro capite che i comportamenti scorretti e incivili comportano, ma anche ricorrendo a incentivi e sanzioni individuali.*

Altro aspetto che riguarda la pulizia delle strade è la disponibilità di cestini per gettare i piccoli rifiuti mentre si cammina in strada. Come si è visto nella Fig. 62, il 2,3% degli intervistati ha indicato i cestini troppo pieni fra i principali aspetti critici della pulizia a Roma, mentre un altro 2% ha indicato la totale assenza di cestini. Si tratta probabilmente di quella percentuale di cittadini che non trovando un cestino fruibile continua a tenere i piccoli rifiuti in borsa o in mano, per cui percepisce un disagio, mentre chi finisce per gettare a terra magari segnala altre priorità.

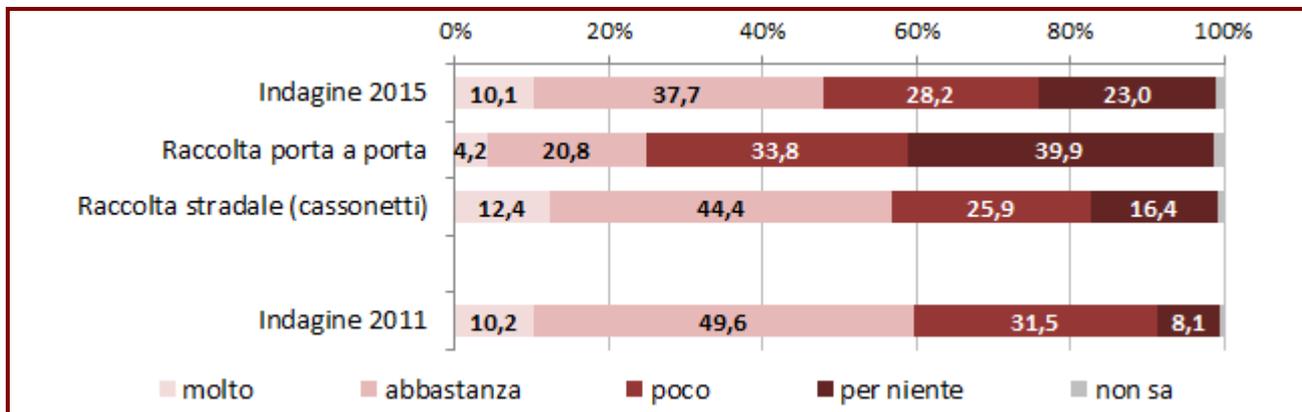
Nell'ambito della sezione sulla pulizia, è stato chiesto ai cittadini quanto è facile trovare un cestino (o un cassonetto) nella propria zona. In media, quasi il 40% lo trova abbastanza facilmente, solo un cittadino su dieci ritiene che sia molto facile, mentre la maggioranza pensa che sia poco (28%) o per niente facile (23%).

Naturalmente, la media cittadina nasconde due realtà fortemente differenziate fra le zone a raccolta stradale con cassonetti (dove la maggioranza dei residenti dichiara che sia almeno abbastanza facile, 57%) e le zone servite con il porta a porta, dove sono stati rimossi i cassonetti, e dove in media tre quarti dei residenti trovano poco o per niente facile trovare un contenitore dove gettare correttamente i piccoli rifiuti mentre si è in strada (con una maggioranza relativa di intervistati che lo ritengono per niente facile, 40%).

Contemporaneamente all'estensione della raccolta porta a porta dal 5% della popolazione al 28%, inoltre, la facilità media su Roma di trovare un cestino o un cassonetto per gettare i rifiuti in strada è diminuita rispetto al 2011, con una contrazione della percentuale di cittadini che dichiarava fosse abbastanza o poco facile e un aumento unilaterale della quota di quelli che pensano che sia per niente facile.

Fig. 65

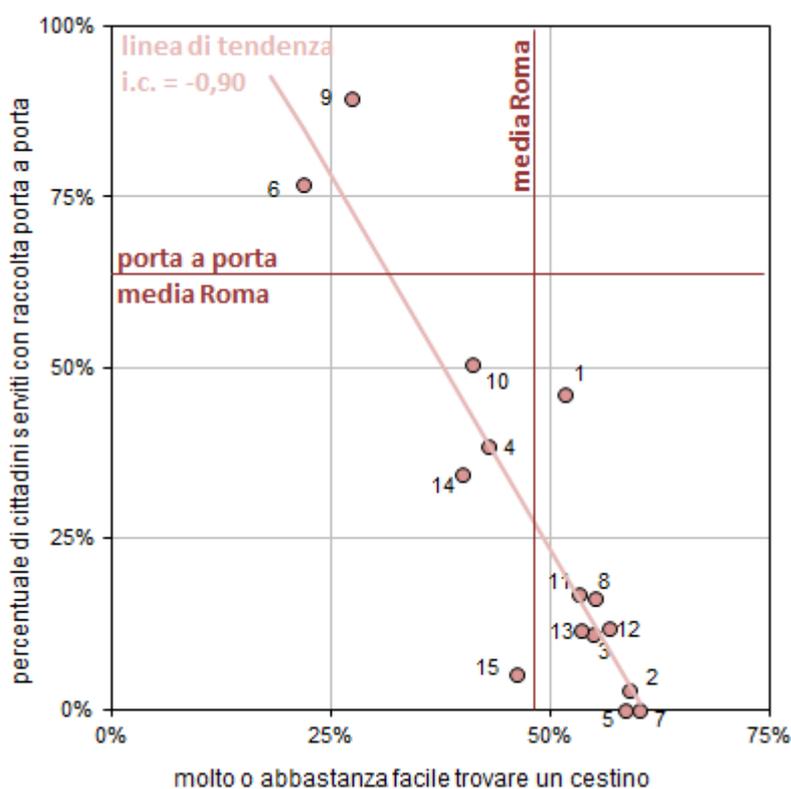
**Pensando al suo quartiere, quando ha bisogno di gettare qualcosa mentre è in strada, quanto è facile per lei trovare un cestino o un cassonetto? Cosa è cambiato dal 2011**



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 66

**Correlazione inversa fra percentuale di utenti serviti porta a porta e facilità nel trovare un contenitore per gettare i piccoli rifiuti in strada per Municipio**



La Fig. 66 mette in relazione per ogni Municipio la percentuale di utenti serviti con raccolta porta a porta e la facilità media nel trovare in strada un contenitore per gettare i piccoli rifiuti. Ne emerge una correlazione negativa molto definita evidenziata dalla linea di tendenza in rosa (in un intervallo compreso fra -1 e 1, l'indice di correlazione è pari a -0,9).

*Per quanto potrebbe sembrare un risultato scontato (sono stati tolti i cassonetti, quindi è ovviamente meno facile trovare un cestino o un cassonetto per gettare i piccoli rifiuti in strada), in realtà non lo è, in quanto la rimozione dei cassonetti potrebbe essere compensata con il posizionamento di cestini in numero sufficiente per intercettare la quota stimata di piccoli rifiuti stradali che prima venivano conferiti nei cassonetti. Per evitare effetti negativi sulle percentuali e sulla qualità della raccolta differenziata nella zona, potrebbero essere scelti contenitori che permettano di differenziare le varie frazioni e con apertura tale da impedire il conferimento di interi sacchi di rifiuti domestici.*

L'insufficiente dotazione di cestini nelle zone dove è stata adottata la raccolta porta a porta potrebbe inoltre essere una delle cause principali dello scarso negativo fra aspettative e valutazione a postero-

ri che è stato riscontrato in relazione alla pulizia e al decoro della zona in seguito all'introduzione di questa modalità di raccolta (cfr. Par. 3.6, Fig. 35).

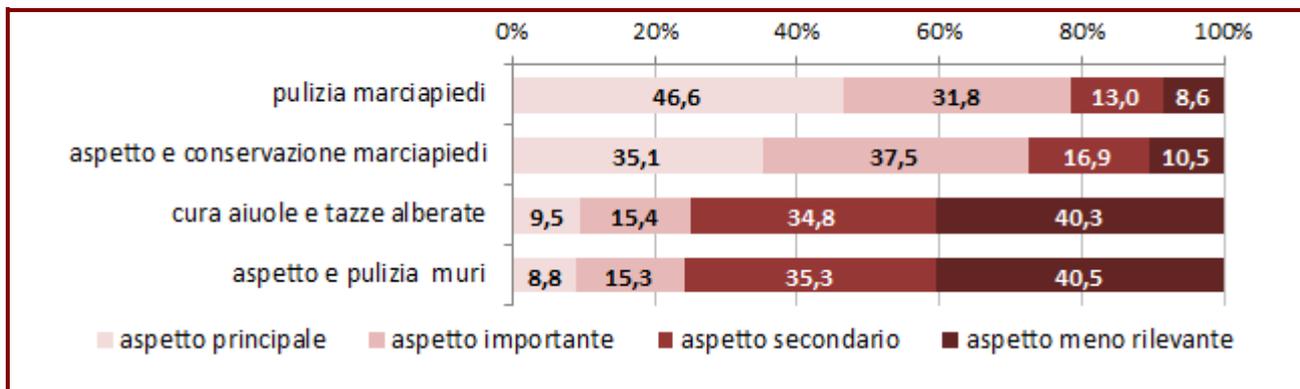
Per chiudere le valutazioni sulla soddisfazione dei cittadini riguardo alla pulizia e al decoro, agli intervistati è stato chiesto in quale ordine di importanza metterebbero alcuni fattori che incidono sul decoro della propria zona (Fig. 67). I fattori da ordinare erano quattro ed hanno ottenuto il seguente ordine di priorità:

- pulizia dei marciapiedi
- aspetto e conservazione dei marciapiedi
- cura delle aiuole e delle tazze alberate
- aspetto e pulizia dei muri

con una netta prevalenza dei primi due aspetti rispetto agli ultimi due, giudicati secondari o meno rilevanti dalla maggior parte della popolazione. Il risultato di questa domanda evidenzia un punto fondamentale: lo stato di conservazione dei marciapiedi ha un'importanza quasi analoga alla pulizia nel determinare la percezione del decoro da parte dei cittadini.

Fig. 67

In quale ordine d'importanza metterebbe i seguenti aspetti per contribuire alla qualità e al decoro della sua zona?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Ciò significa, in altre parole, che sulla generalizzata insoddisfazione dei cittadini per la pulizia e il decoro della città, il cattivo stato dei marciapiedi pesa quasi quanto la presenza di rifiuti a terra. Se i marciapiedi sono costellati di buche e rappezzi di diverso tipo e colore, il cittadino ha la percezione di una città sporca anche se rifiuti e cartacce a terra sono relativamente pochi.

Chiaramente questo non deve e non può essere un alibi per il gestore del servizio di pulizia delle strade. E tuttavia uno sforzo maggiore nella cura dell'aspetto dei marciapiedi potrebbe indurre i cittadini ad essere più rispettosi e a sporcare meno in terra (seguendo il principio della legge delle finestre rotte): per rafforzare il senso di appartenenza al territorio, inoltre, su questo tema si potrebbe valutare un maggiore decentramento di responsabilità e risorse ai Municipi.

### Opinioni dei cittadini sulle responsabilità dello stato di pulizia e decoro a Roma

Come nel 2011, anche in questa edizione dell'indagine sono state sondate le opinioni dei romani circa le responsabilità dell'insoddisfacente livello di pulizia e decoro della città.

La Fig. 68 mostra quale sia secondo i cittadini il soggetto 'principalmente' responsabile dello stato di pulizia a Roma. La maggioranza assoluta della popolazione (55%) ritiene che la principale responsabilità ricada proprio sui cittadini, replicando l'opinione espressa in questo senso nel 2011. Oltre un quarto degli intervistati attribuisce poi la principale responsabilità all'Ama e solo un cittadino su 10 all'Amministrazione Comunale.

Mentre l'attribuzione della responsabilità principale ai cittadini resta dunque sostanzialmente invariata, si assiste negli ultimi tre anni e mezzo a uno spo-

stamento delle indicazioni dal governo della città all'azienda che gestisce direttamente il servizio.

Spostando l'orizzonte indietro di quasi vent'anni (alla prima Indagine condotta dall'allora Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma, oggi Agenzia), osserviamo che – nonostante la canalizzazione delle risposte sui soli tre soggetti principalmente coinvolti (che applicata alle indagini recenti farebbe salire l'attribuzione di responsabilità ai cittadini a circa il 60%) – le responsabilità erano attribuite in modo molto più omogeneo, con quelle dell'azienda molto vicine a quelle della popolazione.

A livello territoriale, si registrano per alcuni Municipi delle specificità. Nel Municipio I (che copre la zona del centro) la percezione di responsabilità dei cittadini e dell'Amministrazione è più bassa (rispettivamente 48% e 7,5%), mentre rispetto alla media vengono significativamente indicati i comportamenti scorretti dei turisti (8%) e degli esercizi commerciali (4%). Al contrario, è il Municipio VIII a denunciare più di tutti i propri cittadini (62%), scaricando corrispondentemente l'Amministrazione, le cui responsabilità scendono al 7,1% (valore minimo registrato, analogo a quello del Municipio XI).

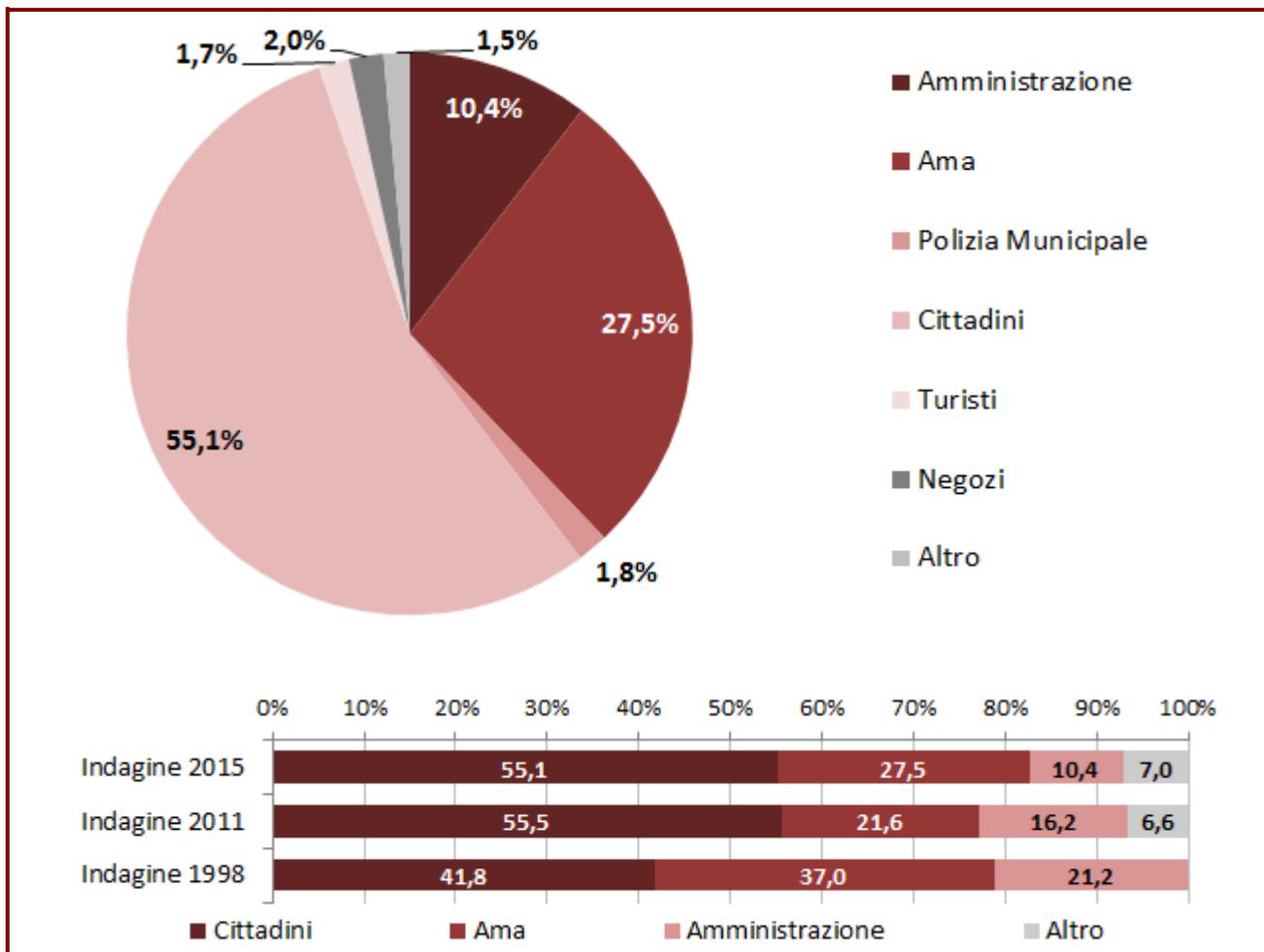
La responsabilità degli esercizi commerciali emerge anche in relazione al Municipio II (3,4%) e ai Municipi X, XI, XII e XIII (tutti intorno al 3%).

L'indicazione della Polizia Municipale come principale responsabile (in quanto scarsamente impegnata nel contrastare gli abusi) trova un massimo nel Municipio XII (3,1%) ed è compresa fra il 2% e il 3% nei Municipi XIII, I, II, VIII e IX.

Fra i Municipi che attribuiscono all'Ama responsabilità sopra la media troviamo il VII, il IX e il X (30%) mentre significativamente sotto media solo il XIII (22%); per l'Amministrazione i Municipi più critici sono il XIII e il XV (13%).

Fig. 68

Chi ritiene maggiormente responsabile dello stato di pulizia del suo quartiere, fra i seguenti soggetti? Cosa è cambiato dal 2011



Nota: l'Indagine del 1998 era stata condotta dall'Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma, prima della trasformazione in Agenzia. In quell'occasione, la domanda circa le responsabilità della pulizia prevedeva la scelta fra i soli tre soggetti indicati, al contrario delle Indagini più recenti, a risposta aperta.  
Campione: tutti gli intervistati (100%).

L'autocoscienza delle responsabilità dei cittadini per le condizioni insoddisfacenti della pulizia delle strade, sembra quindi ormai stabilizzata a un livello significativo che induce a riflettere su vari aspetti:

- Quanto è numerosa la parte di popolazione 'meno civile' (quella che di fatto sporca le strade per disattenzione o per disinteresse)?
- Il fatto che la città sia quotidianamente sporcata comporta costi aggiuntivi a carico dei romani o l'effetto negativo si limita solo allo scarso decoro (perché magari gli interventi di pulizia non potrebbero essere comunque limitati, anche se la città fosse sporcata meno)?
- Il gestore del servizio sarebbe in grado di stimare eventuali costi aggiuntivi?

- Qual è l'atteggiamento collettivo nei confronti di questo tipo di incuria?

Ci si chiede in sostanza quale sia il costo aggiuntivo pro capite da imputare alla presenza di utenti che sporcano e quanti cittadini siano responsabili del degrado e dell'eventuale aumento dei costi che viene addebitato a tutta la popolazione pagante. Forse esplicitare i costi potrebbe indurre la popolazione romana, tollerante fin quasi all'indifferenza, ad assumere su questi punti un atteggiamento costruttivamente censorio, che farebbe bene a Roma quanto ai romani.

Nel frattempo, l'indagine ha dedicato un approfondimento all'opinione dei romani sull'uso di strumenti sanzionatori e di altre strade per tutelare/aumentare la pulizia a Roma

### Opinioni sull'utilizzo dello strumento sanzionatorio ai fini della pulizia

Ai cittadini è stato chiesto un parere sull'efficacia dell'uso sistematico dello strumento sanzionatorio per dissuadere i comportamenti incivili di chi sporca le strade di Roma (Fig. 69). La risposta è stata quasi unanime, con un 94% dei romani che riterrrebbe utile elevare sistematicamente le sanzioni. Naturalmente, allo scopo di indurre un cambiamento radicale e permanente nelle abitudini di una popolazione, è proprio la 'sistematicità' della sanzione ad essere determinante, come è avvenuto ad esempio in relazione all'introduzione dell'obbligo di utilizzare la cintura di sicurezza in auto o il casco in motorino.

L'indagine passa quindi a sondare il favore dei cittadini nei confronti di varie possibili strategie (sanzionatorie e non) volte a favorire il rispetto della pulizia e del decoro a Roma (Fig. 70). Una percentuale analoga a quella che ritiene efficaci le sanzioni è anche favorevole al fatto che siano applicate con maggior rigore verso chi spor-

ca (93%), mentre nei confronti degli errori di differenziazione i favorevoli alle sanzioni scendono all'84%.

Dei cittadini favorevoli ad aumentare le sanzioni, però, solo una parte auspicherebbe un aumento degli agenti accertatori dell'Ama (78%), mentre quasi un cittadino su cinque su questo punto si dichiara contrario, probabilmente preferendo che le sanzioni siano elevate dalla Polizia Municipale. Fra le strategie alternative per migliorare il decoro e la pulizia, è stato anche chiesto ai romani se fossero favorevoli al decentramento delle responsabilità e dei relativi costi a livello Municipale, registrando il consenso del 66% degli intervistati, ma anche un'elevata quota di indecisi. L'opzione che raccoglie il favore più basso è però quella di aumentare gli interventi di pulizia (e quindi i costi): questo è l'unico punto su cui i cittadini contrari superano in numero quelli favorevoli, sebbene di poco e senza raggiungere la maggioranza assoluta. Rispetto al 2011, aumenta il favore verso le sanzioni sia per la pulizia che per la differenziata (Fig. 71).

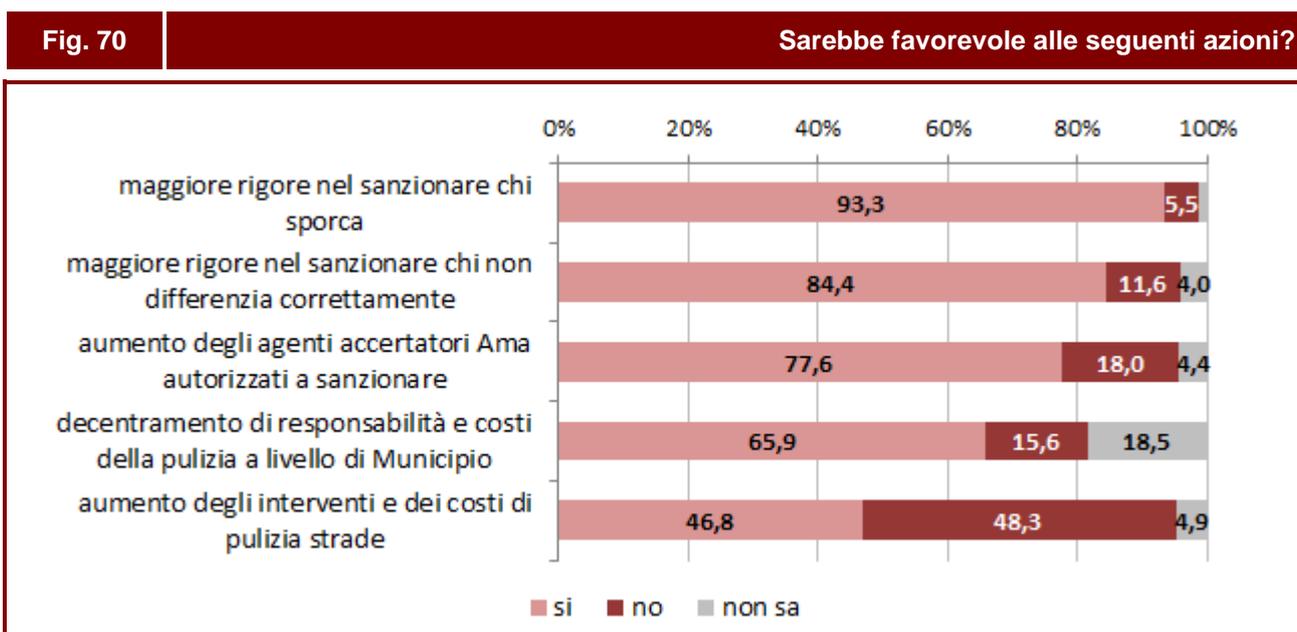
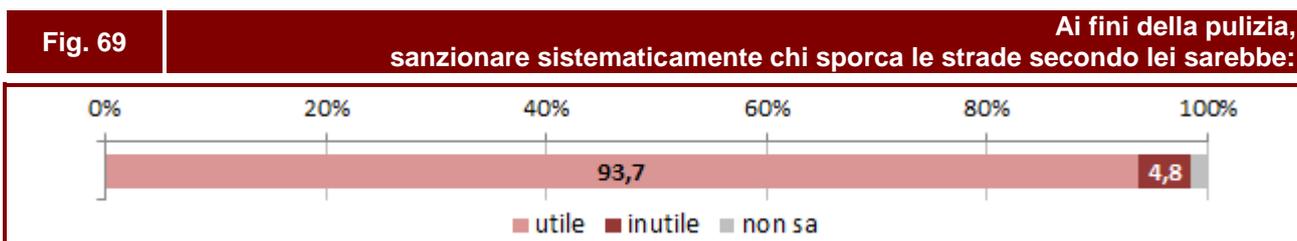
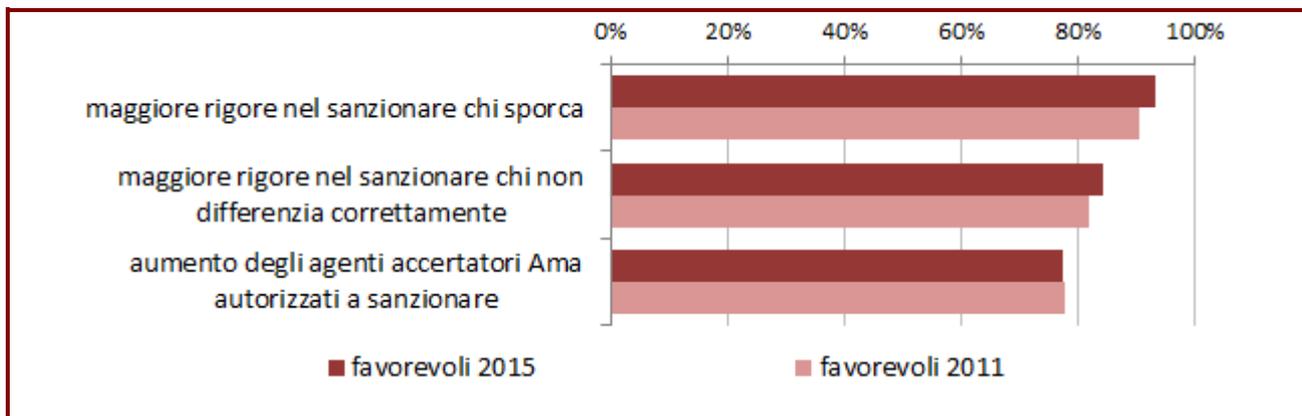
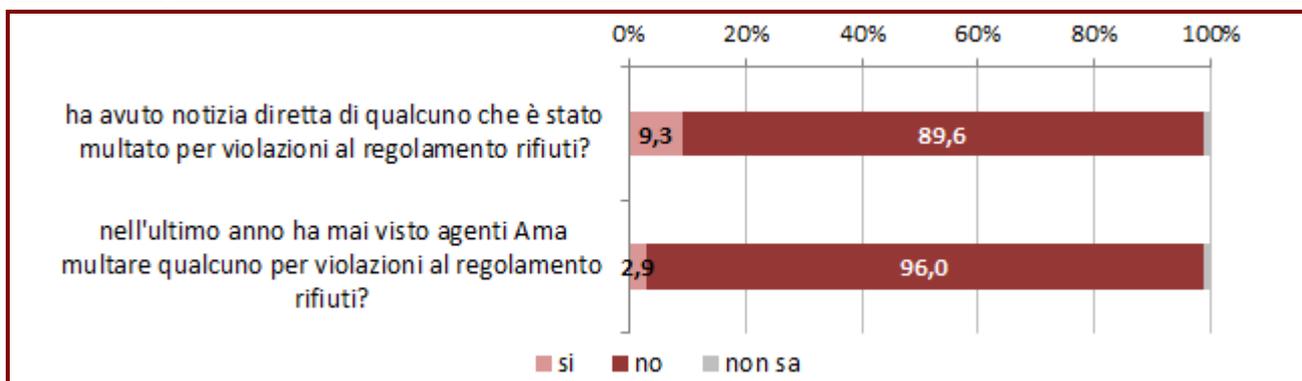


Fig. 71

Opinioni dei cittadini sullo strumento sanzionatorio.  
Cosa è cambiato dal 2011

Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 72

Sanzioni per violazioni al regolamento rifiuti e alla pulizia:  
la testimonianza dei cittadini

Campione: tutti gli intervistati (100%).

A fronte dell'elevata consapevolezza della responsabilità dei cittadini e del quasi unanime favore nei confronti dell'adozione sistematica di sanzioni contro chi sporca le strade, però, il riscontro pratico descrive un'esperienza diretta in tal senso assolutamente irrilevante (Fig. 72). Meno di un cittadino su dieci ha avuto notizia di qualcuno che sia stato multato per violazioni al regolamento rifiuti, mentre la testimonianza diretta di multe elevate di recente dagli agenti Ama scende al di sotto del 3%.

In effetti, la Fig. 73 mostra il numero di multe elevate in media al giorno dalla Polizia Municipale e dall'Ama per violazioni che riguardano (anche) l'igiene urbana: mentre negli ultimi tre anni le sanzioni della Polizia Municipale hanno oscillato in media fra 60 e 120 al giorno, quelle dell'Ama sono passate da 2 al giorno (2008/2009) a un massimo

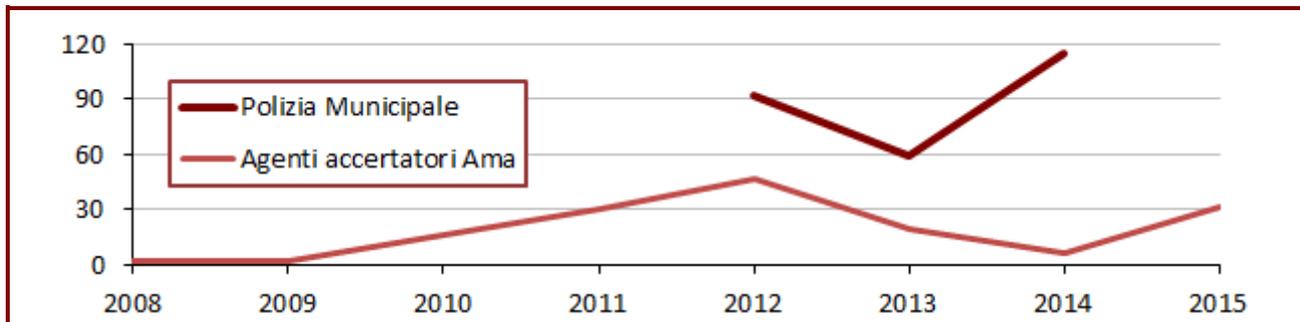
di 47 al giorno nel 2012, per poi scendere di nuovo a 6 nel 2014. Il primo quadrimestre 2015 ha visto poi una ripresa significativa dell'attività sanzionatoria dell'Ama (fino a 32 multe elevate in media al giorno).

E tuttavia la grande maggioranza delle multe Ama riguarda violazioni ed illeciti che incidono sulla raccolta differenziata, mentre quelle relative alla pulizia delle strade sono praticamente assenti: si noti ad esempio che malgrado sia indicato come l'aspetto più critico della pulizia, negli ultimi anni sono andate scomparendo le multe per la mancata raccolta delle deiezioni degli animali (Fig. 74 e Tav. 4).

Fra le multe elevate dalla Polizia Municipale, poi, dominano quelle riferite alle auto in sosta davanti a cassonetti (Codice della strada, Fig. 75 e Tav. 4).

Fig. 73

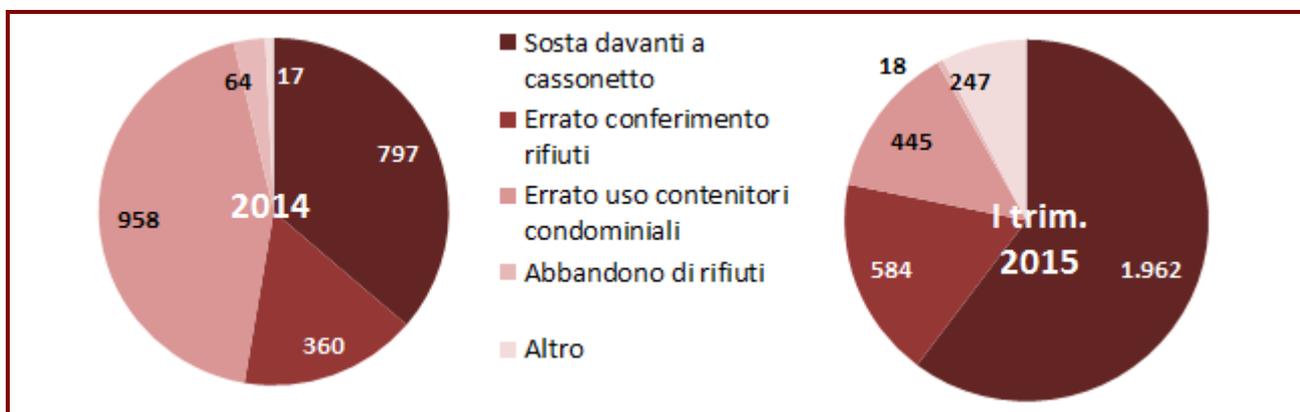
**Sanzioni elevate in media al giorno a Roma per violazioni riguardanti l'igiene urbana da Ama (2008/15) e dalla Polizia Municipale (2012/14)**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati della Polizia Municipale di Roma Capitale e su dati Ama.

Fig. 74

**Sanzioni Ama 2014/15**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Ama.

Fig. 75

**Sanzioni Polizia Municipale di Roma Capitale 2013/14**



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati della Polizia Municipale di Roma Capitale.

**Tav. 4** Numero di sanzioni elevate a Roma in materia di raccolta rifiuti, igiene e decoro urbano

Principali contestazioni	2012	2013	2014	I trimestre 2015
<b>Sanzioni elevate dalla Polizia Municipale</b>				
Veicolo in sosta davanti a cassonetto	29.976	17.895	38.965	-
Volantinaggio	3.261	3.129	2.411	-
Abbandono di rifiuti	475	459	197	-
Decoro urbano	132	47	12	-
Altro	1	1	414	-
<b>Totale</b>	<b>33.845</b>	<b>21.531</b>	<b>41.999</b>	<b>-</b>
<b>Sanzioni elevate dagli Agenti accertatori Ama</b>				
Veicolo in sosta davanti a cassonetto	7.301	3.801	797	1.962
Errato conferimento rifiuti	8.366	1.494	360	584
Errato utilizzo/custodia contenitori condominiali	1.054	1.641	958	445
Abbandono di rifiuti	224	138	64	18
Abbandono rifiuti ingombranti/speciali/edili	99	25	12	-
Conduzione di animali	96	40	3	-
Altro	24	10	2	249
<b>Totale</b>	<b>17.164</b>	<b>7.149</b>	<b>2.196</b>	<b>3.258</b>

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati della Polizia Municipale di Roma Capitale e su dati Ama.

## APPENDICE

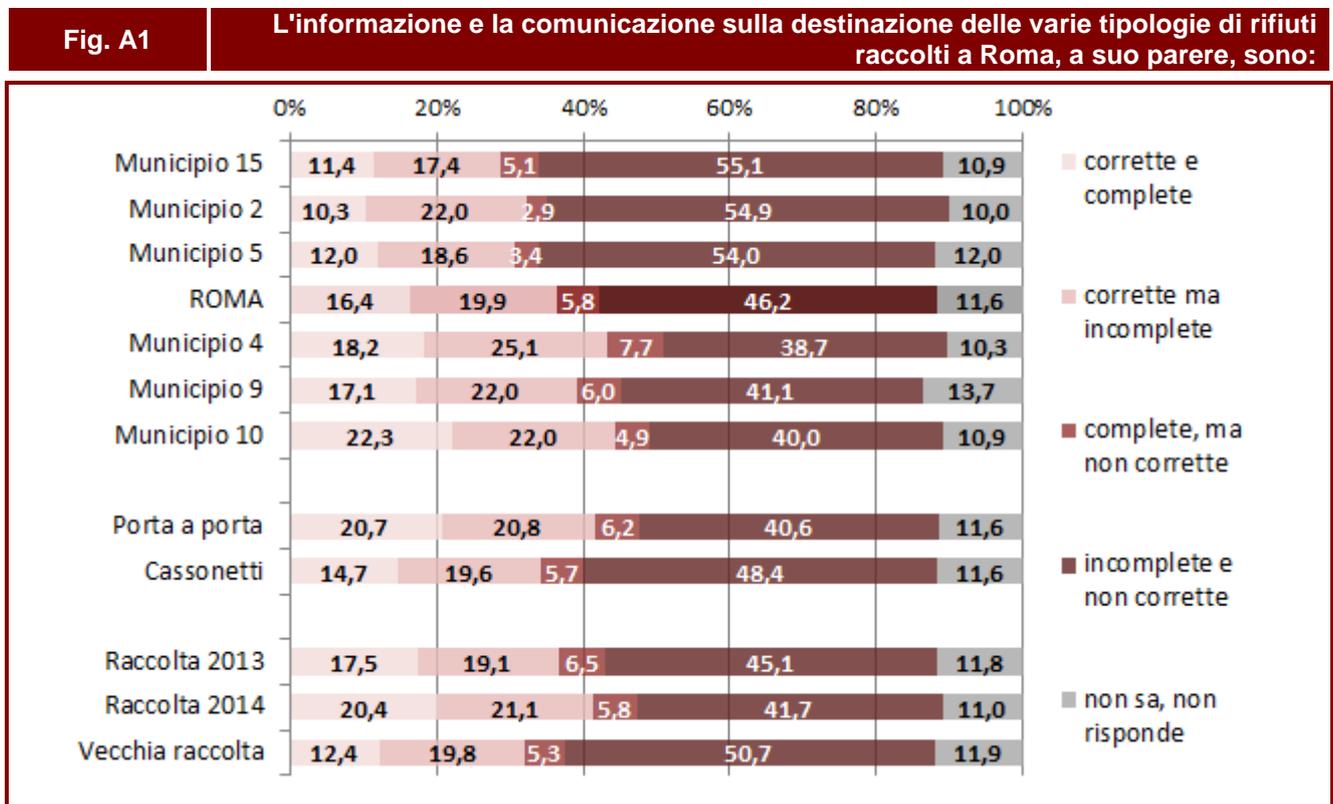
### Risultati significativamente diversi dalla media per Municipio, per tipologia di raccolta e per anno di attivazione della nuova raccolta

Questa appendice riporta le evidenze eventualmente divergenti rispetto alla media di Roma, ordinate per argomento, in base ai seguenti raggruppamenti:

- per singoli Municipi
- per tipologia di raccolta:
  - stradale con cassonetti (nei grafici, Cassonetti),
  - porta a porta (nei grafici, Porta a porta, eventualmente condominiale o individuale)
- per gruppi di Municipi in base all'anno di attivazione della nuova raccolta a cinque frazioni:
  - entro il 2013 (nei grafici, Raccolta 2013): Municipi III, VI, IX, XI e XIII
  - entro il 2014 (nei grafici, Raccolta 2014): Municipi IV, VIII, X, XII e XIV
  - da attivare (nei grafici, Vecchia raccolta): Municipi I, II, V, VII e XV

Per semplicità di lettura, i gruppi che riproducono sostanzialmente la media romana non sono riportati nei grafici.

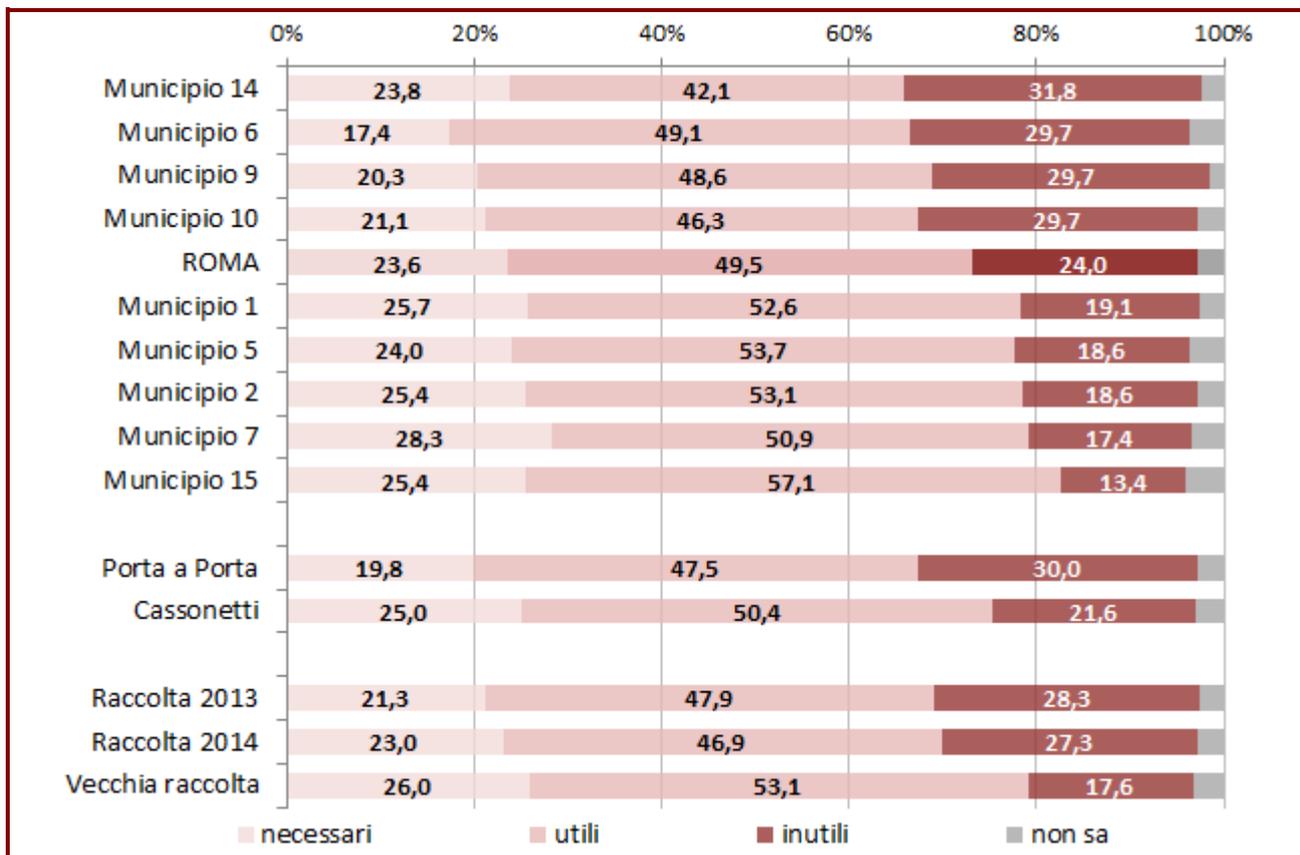
#### INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A2

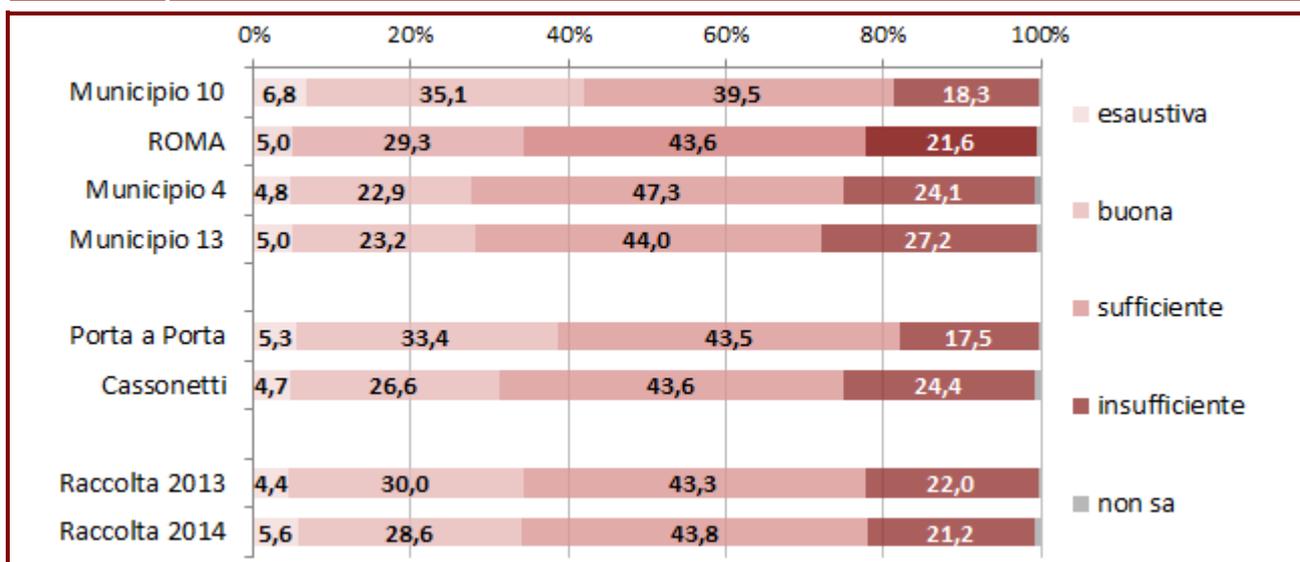
Riterrebbe necessari, utili o inutili maggiori investimenti in comunicazione e informazione sulla raccolta differenziata?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

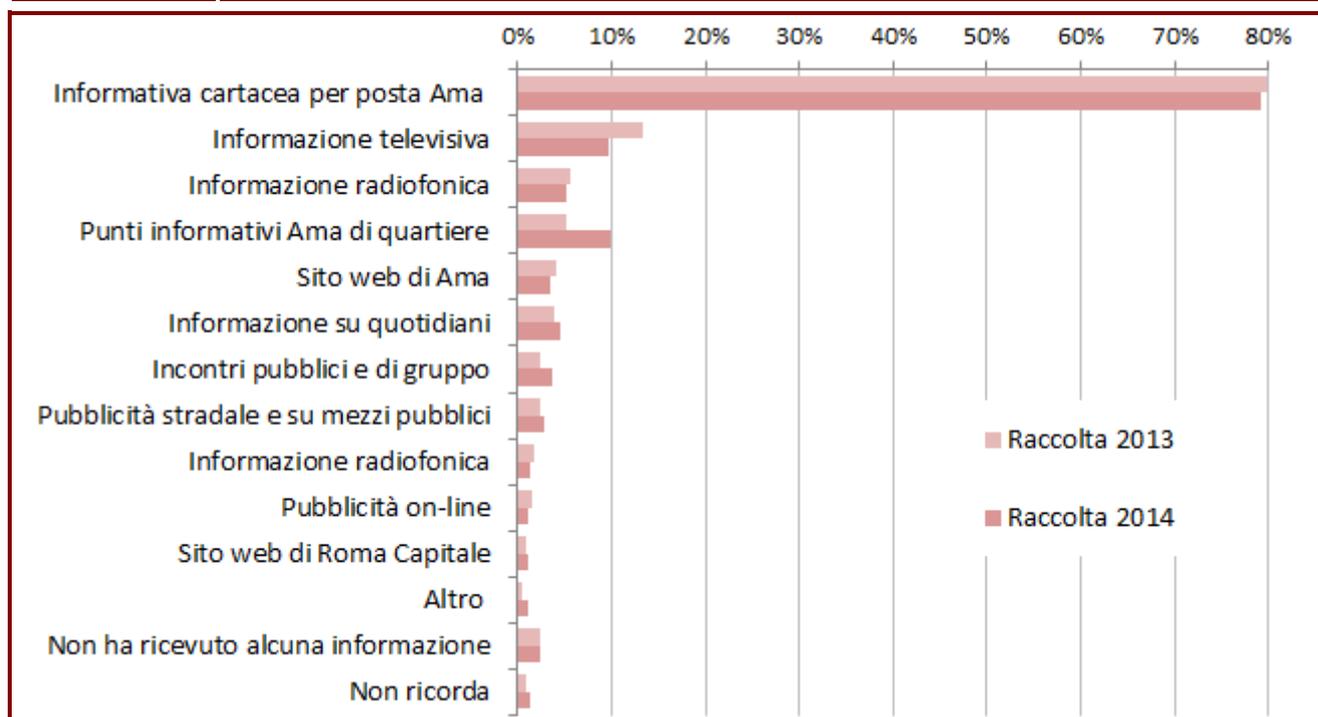
Fig. A3

Come valuta l'informazione ricevuta rispetto alla raccolta differenziata nella sua zona?



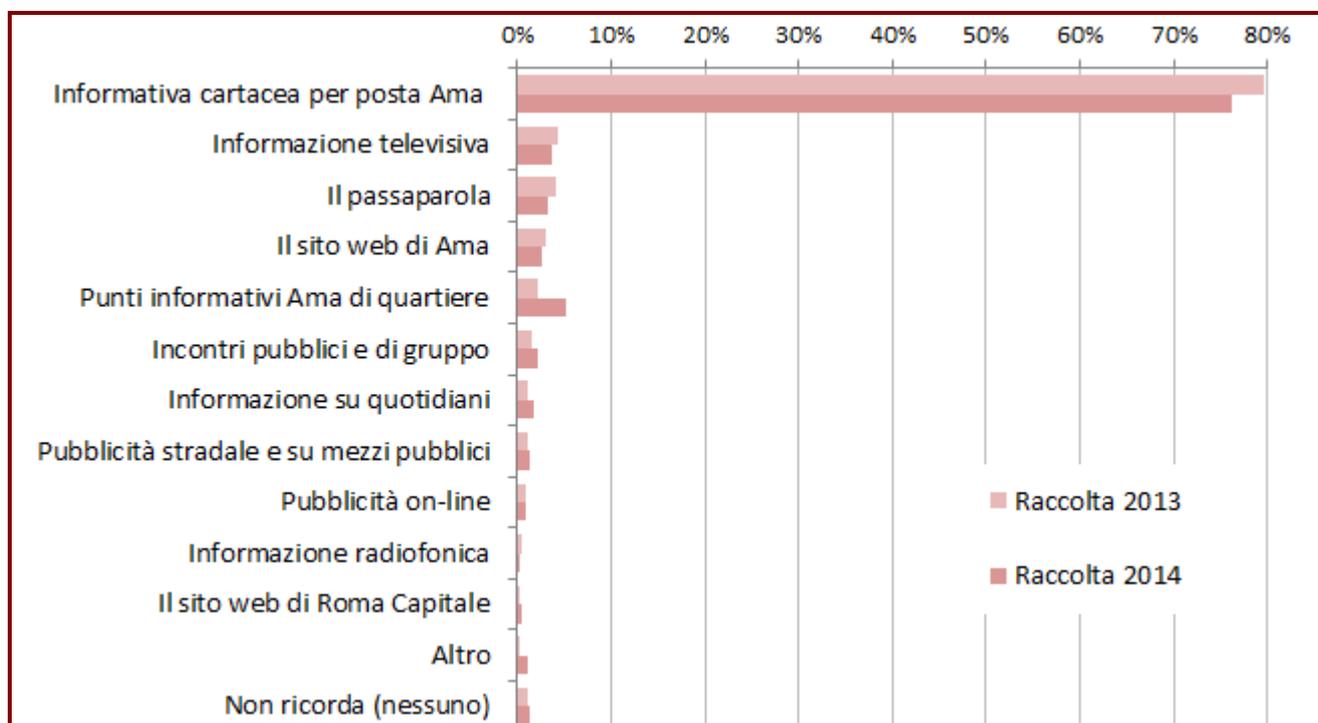
Campione: solo intervistati serviti con nuova raccolta a 5 frazioni che dichiarano di avere ricevuto informazioni (60,3%).

Fig. A4

**Canali attraverso cui ha avuto informazioni sulla nuova raccolta differenziata nella sua zona**


Campione: solo intervistati serviti con nuova raccolta a 5 frazioni (62,5%).

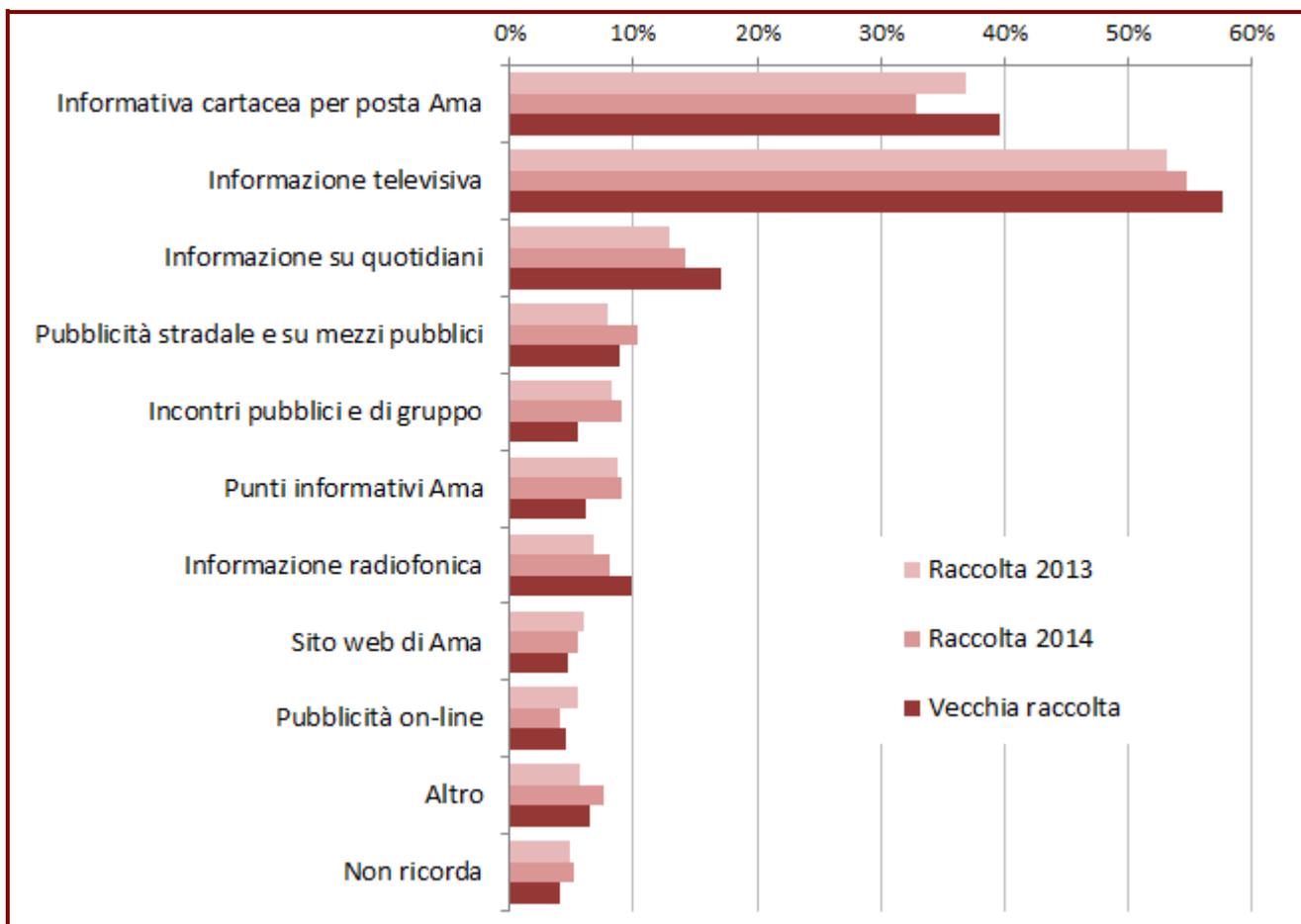
Fig. A5

**Quale ritiene sia stato il canale informativo più efficace?**


Campione: intervistati serviti con la nuova raccolta che hanno dato risposte determinate, esclusi quelli che dichiarano di non aver ricevuto informazioni (60,3%).

Fig. A6

A suo parere quali canali informativi andrebbero attivati o potenziati?

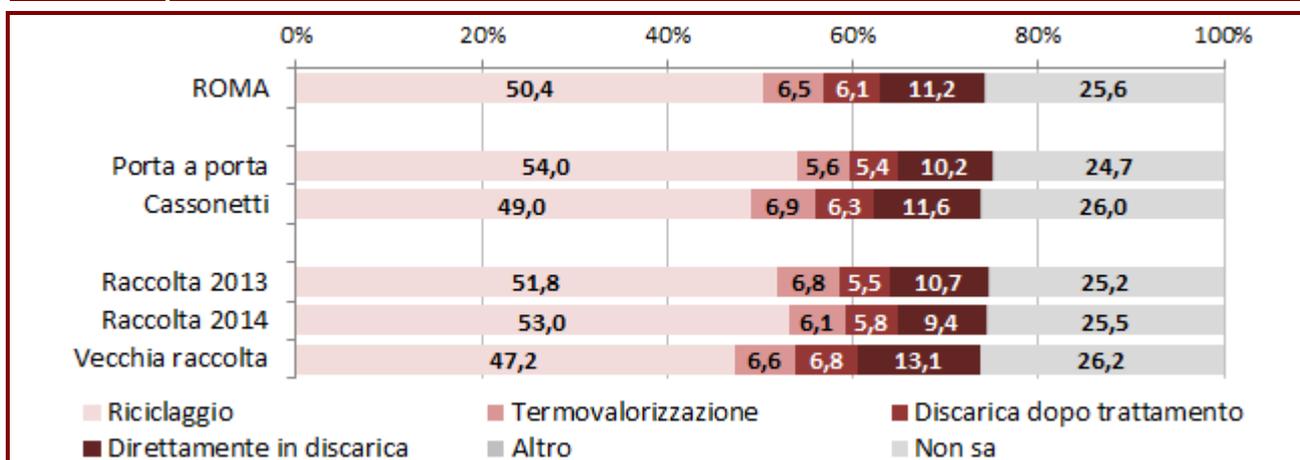


Campione: tutti gli intervistati (100%).

### RACCOLTA DIFFERENZIATA

Fig. A7

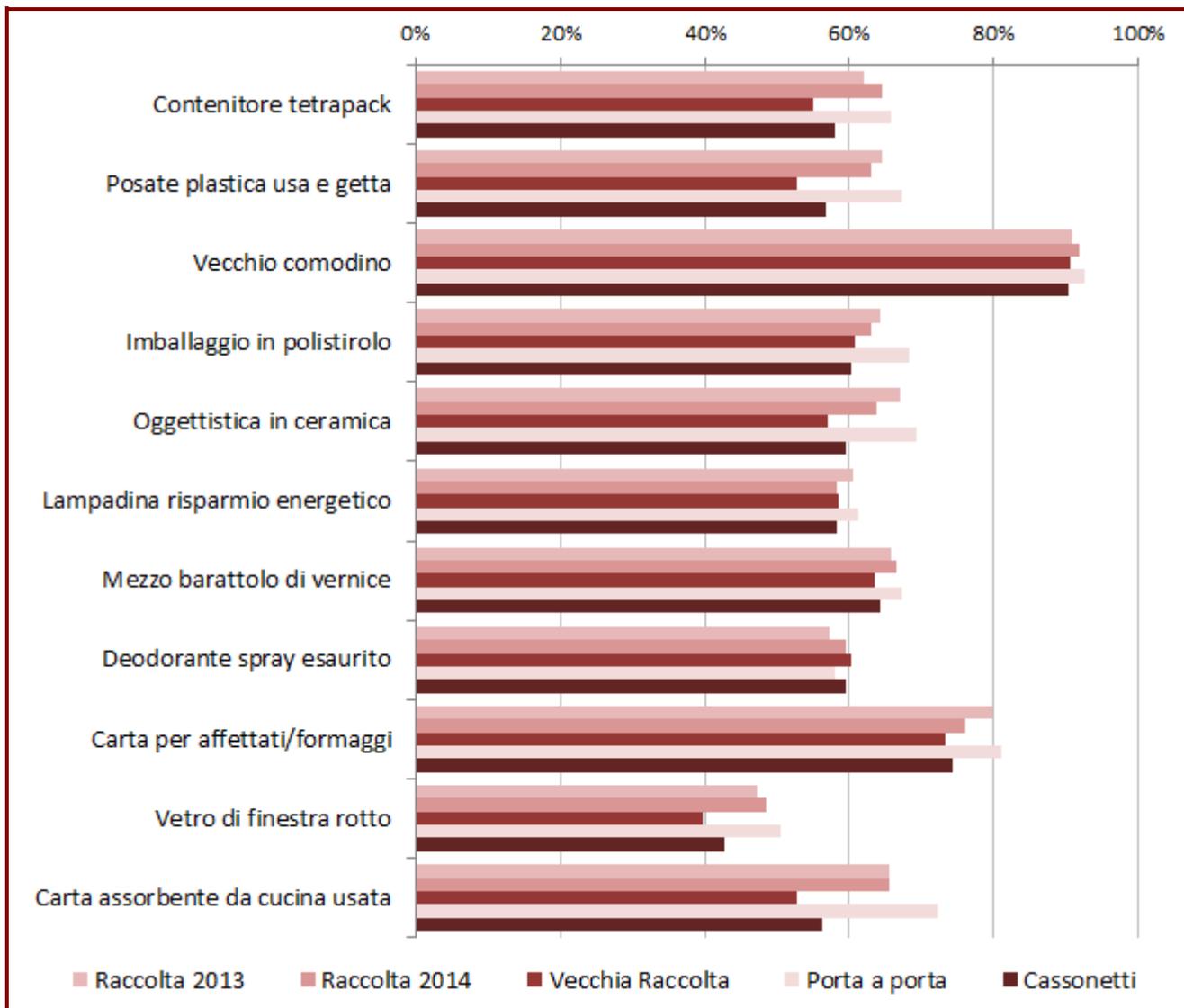
A suo parere qual è la destinazione finale prevalente dei materiali raccolti in modo differenziato a Roma?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A8

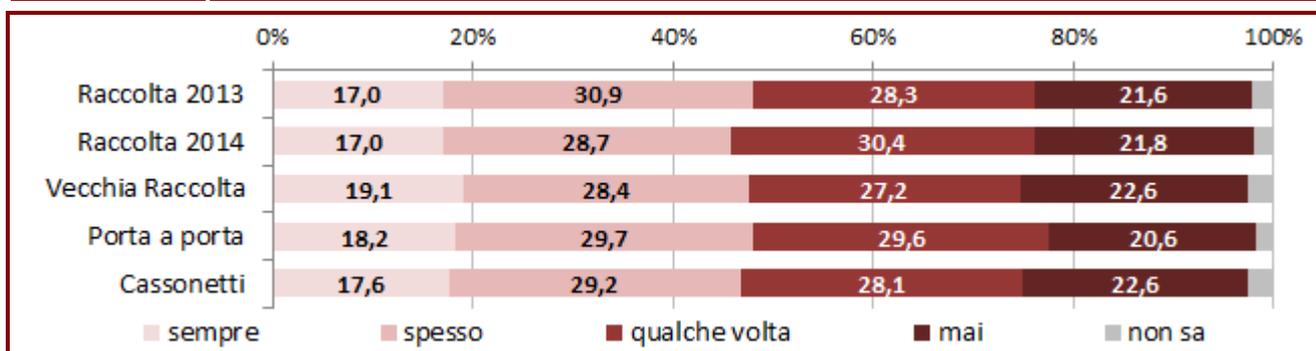
Dove di getta quiz:  
percentuale di risposte giuste per tipologia di raccolta



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A9

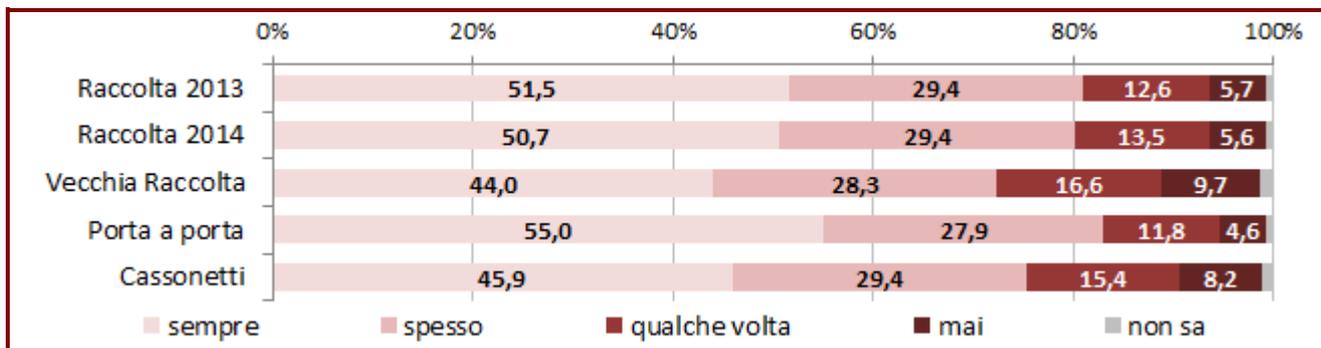
Quanto frequentemente sceglie prodotti con imballaggi ridotti/riciclabili?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A10

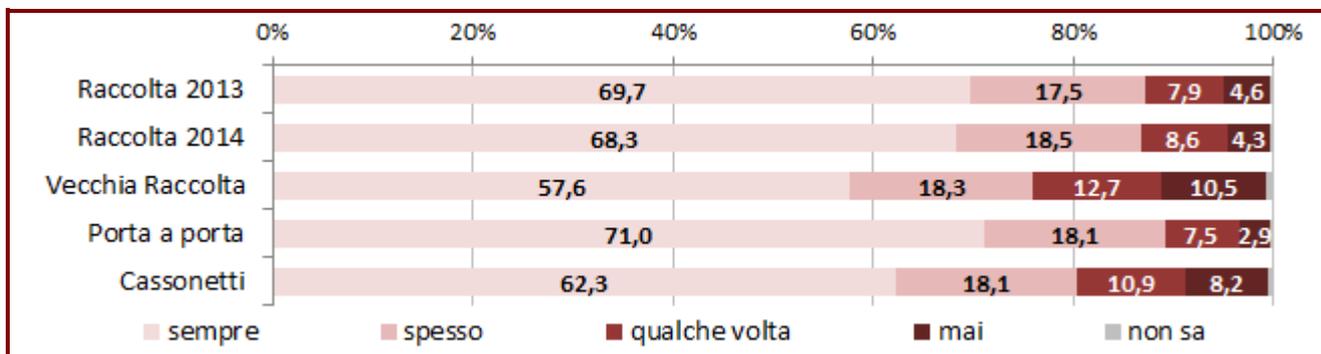
## Quanto frequentemente separa i diversi materiali che compongono gli imballaggi?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A11

## Quanto frequentemente sciacqua i contenitori prima di buttarli?

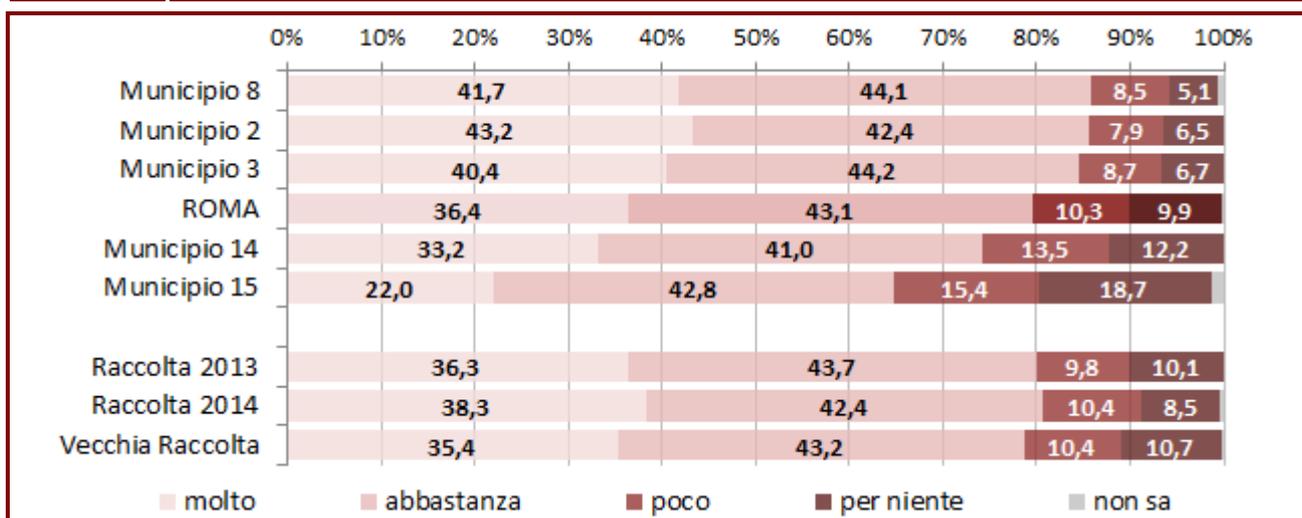


Campione: tutti gli intervistati (100%).

## SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE CON CASSONETTI

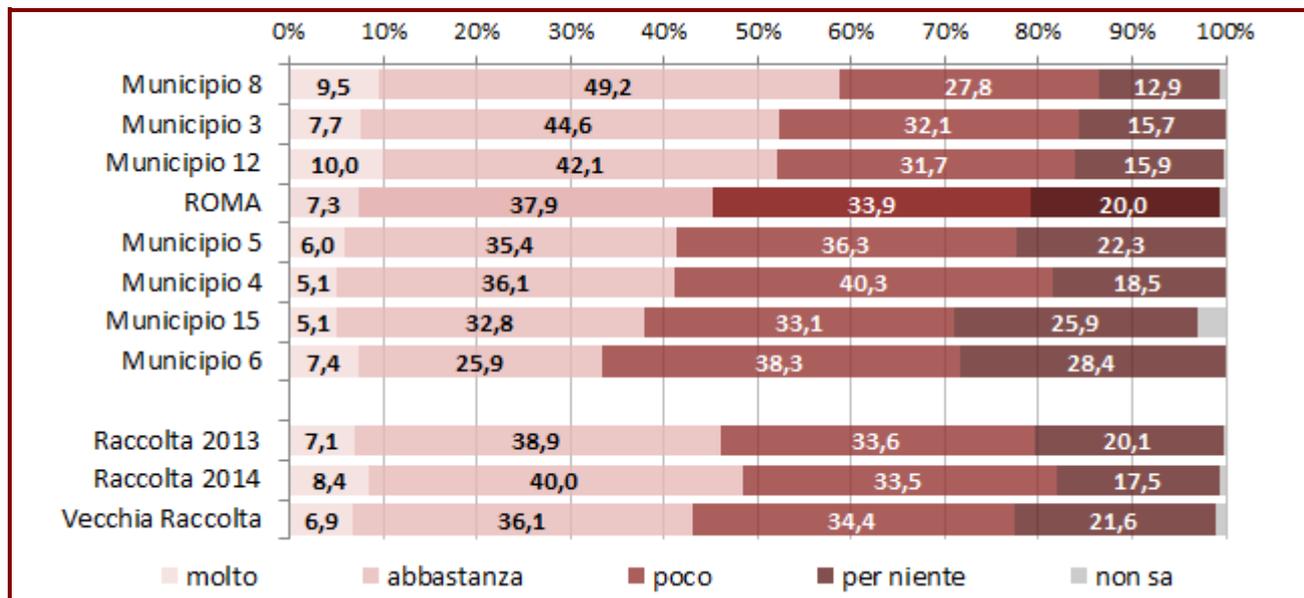
Fig. A12

## Quanto è soddisfatto per la vicinanza dei cassonetti?



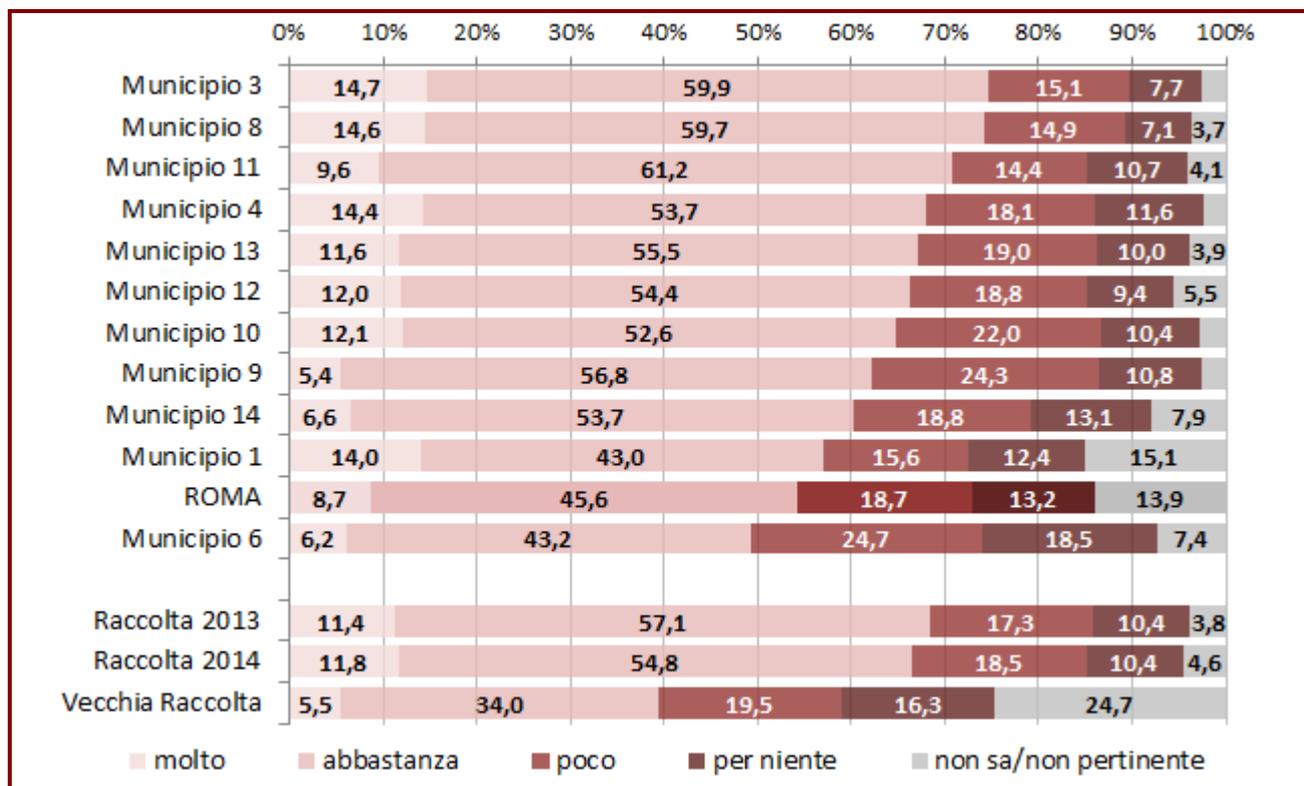
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. A13

**Quanto è soddisfatto per la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti indifferenziati?**


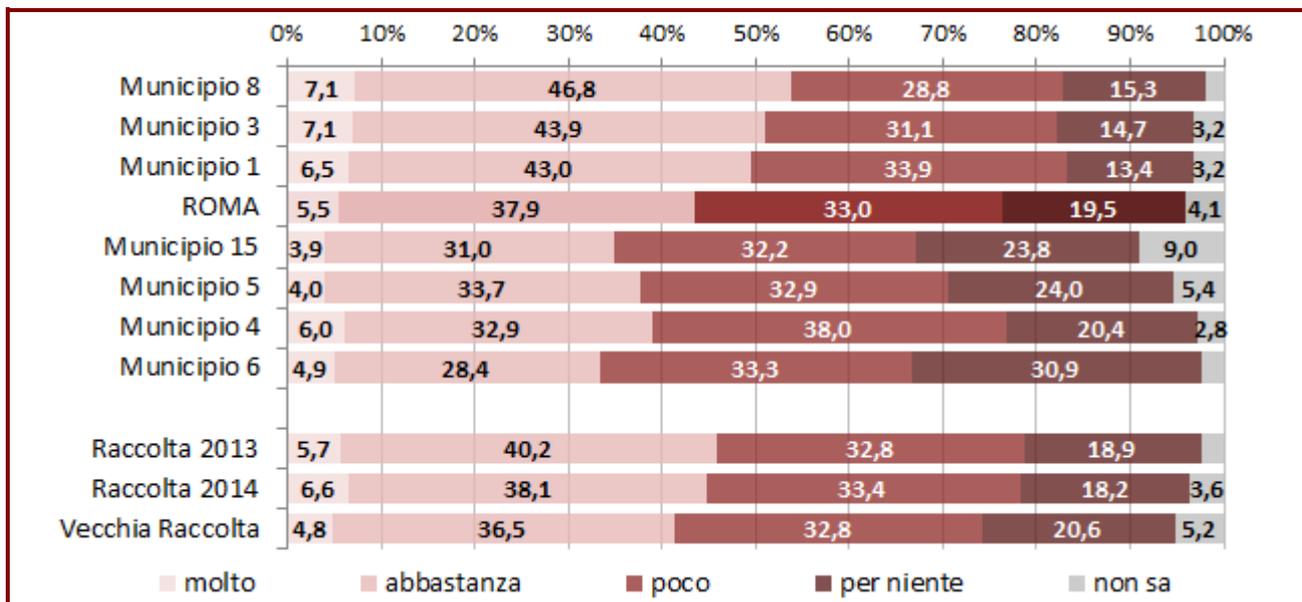
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. A14

**Quanto è soddisfatto per la disponibilità di spazio residuo nelle campane del vetro?**


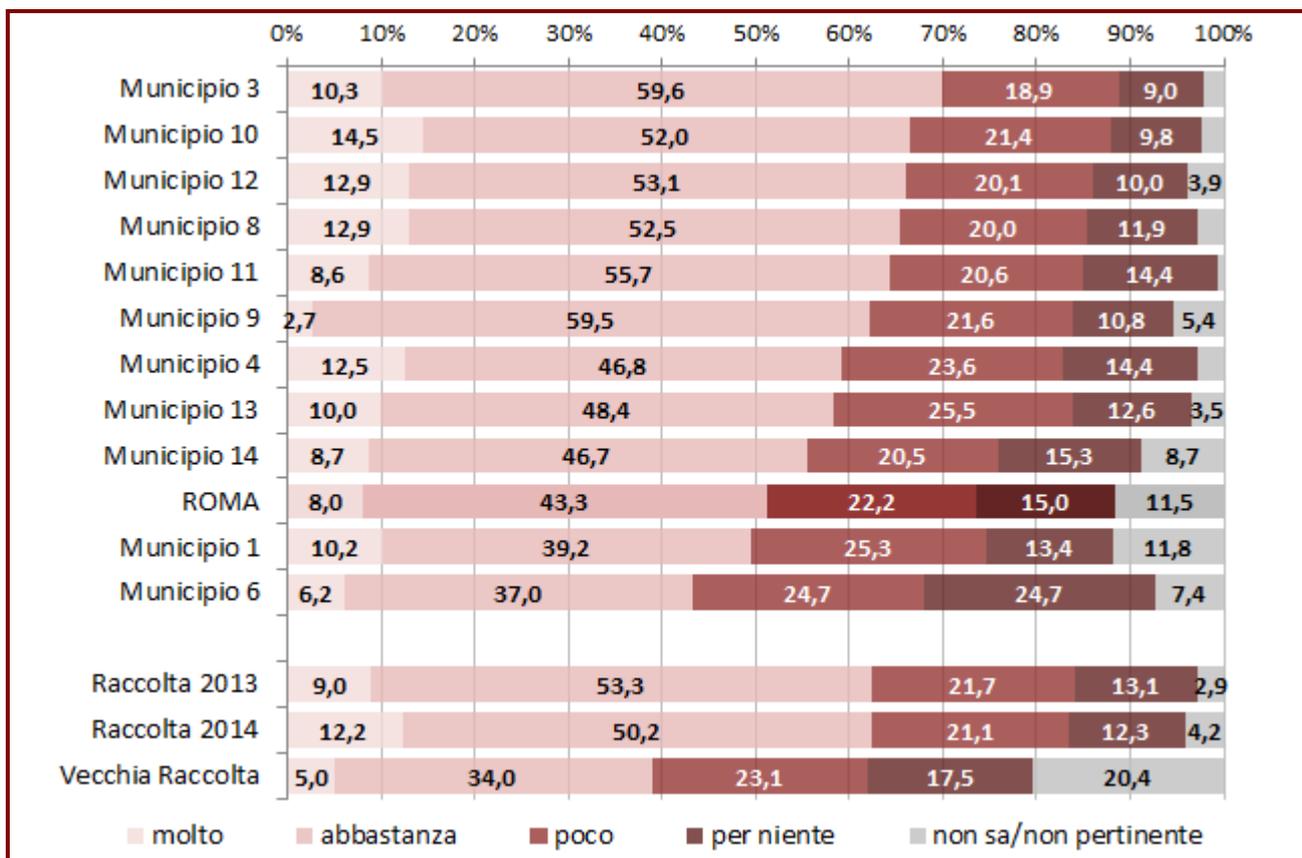
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. A15

**Quanto è soddisfatto per la disponibilità di spazio residuo  
nei cassonetti bianchi/blu?**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

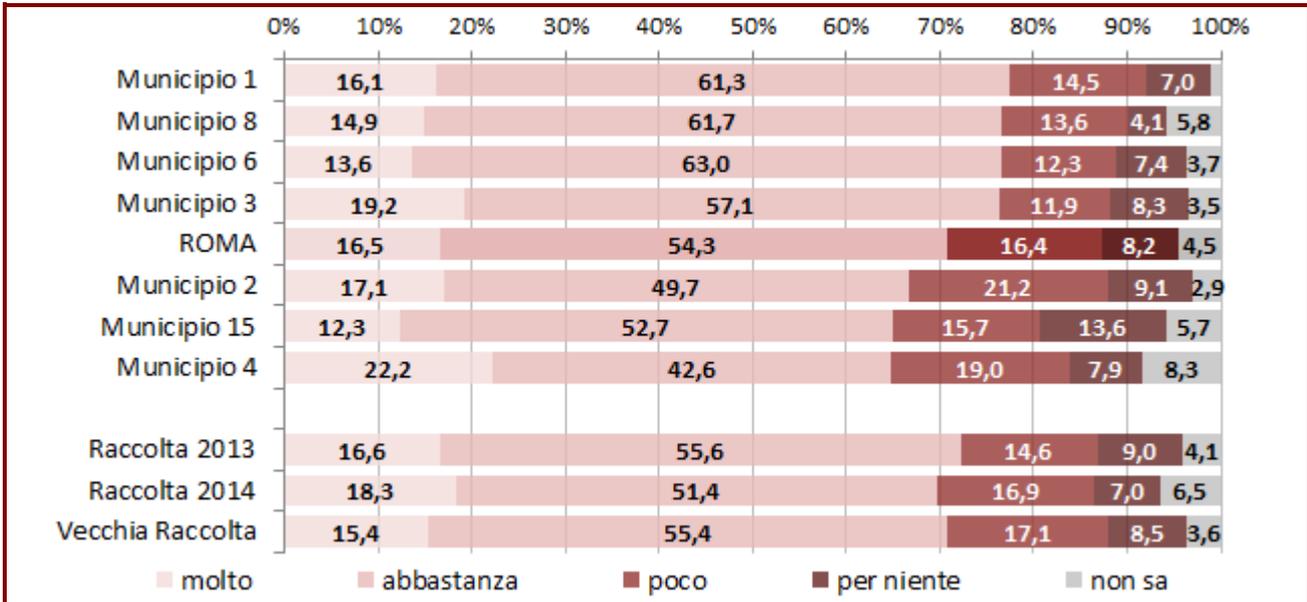
Fig. A16

**Quanto è soddisfatto per la disponibilità di spazio residuo  
nei cassonetti dell'organico?**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

**Fig. A17**

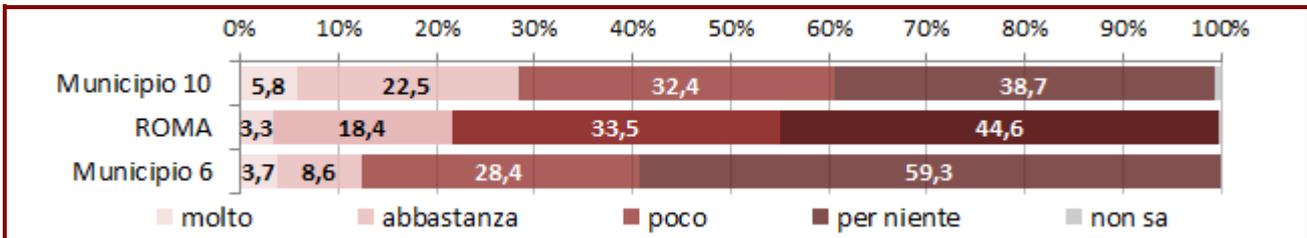
**Quanto è soddisfatto per gli orari di svuotamento in relazione al traffico e al rumore?**



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

**Fig. A18**

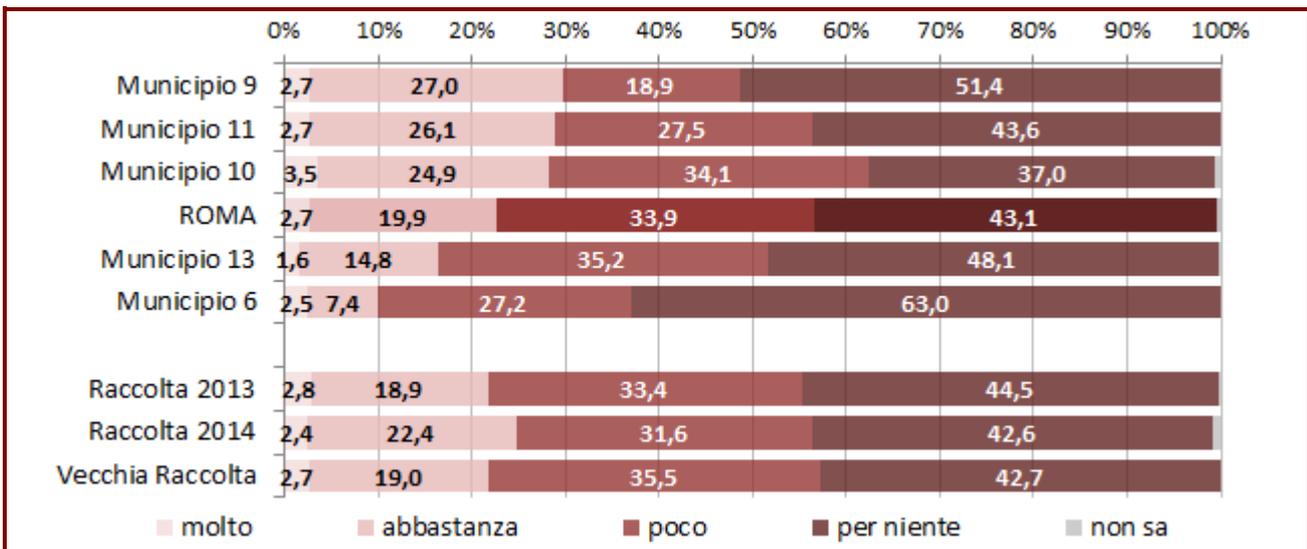
**Quanto è soddisfatto per la pulizia e l'igiene delle aree intorno ai cassonetti?**



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

**Fig. A19**

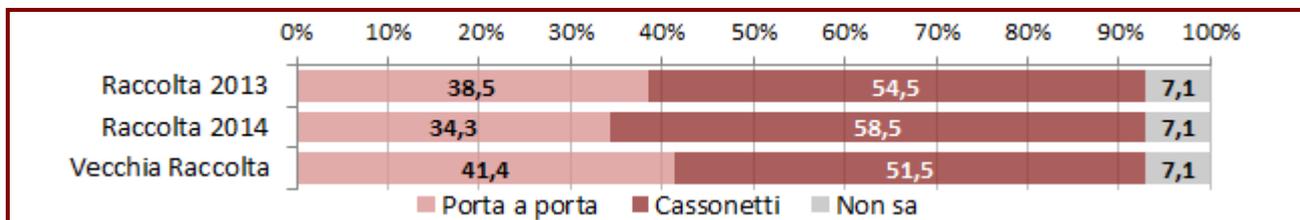
**Quanto è soddisfatto per l'igiene e il decoro dei cassonetti?**



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

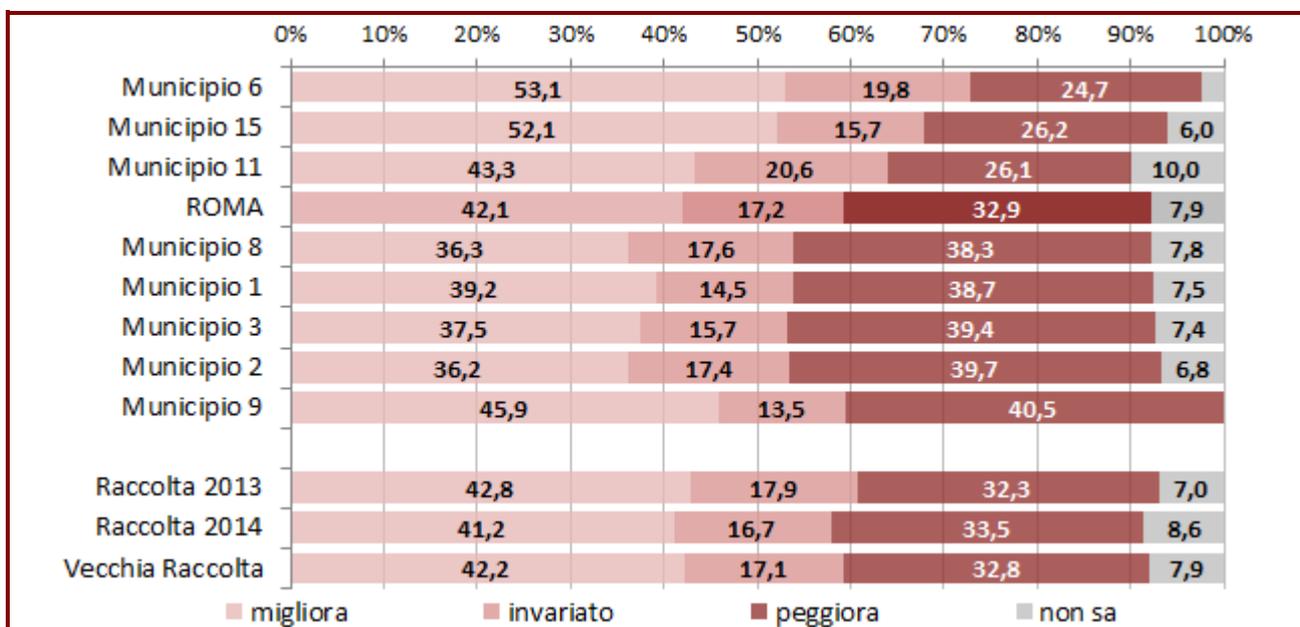
## ASPETTATIVE DEI ROMANI SERVITI CON RACCOLTA STRADALE/CASSONETTI NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO PORTA A PORTA

**Fig. A20** Nella sua zona preferirebbe mantenere la raccolta tradizionale con cassonetti stradali o preferirebbe la raccolta porta a porta?



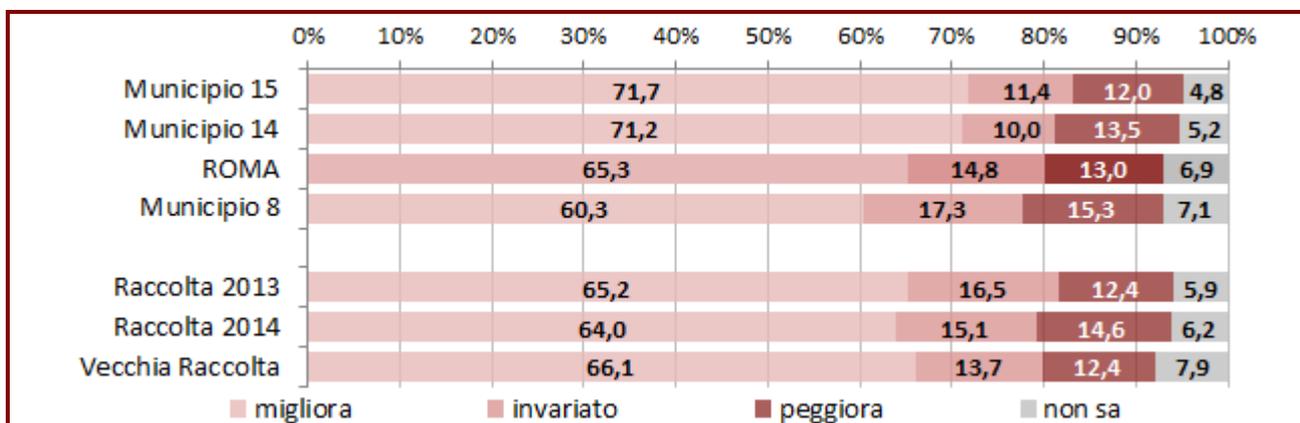
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

**Fig. A21** Ipotetica introduzione della raccolta porta a porta: come cambia secondo lei la comodità per l'utente



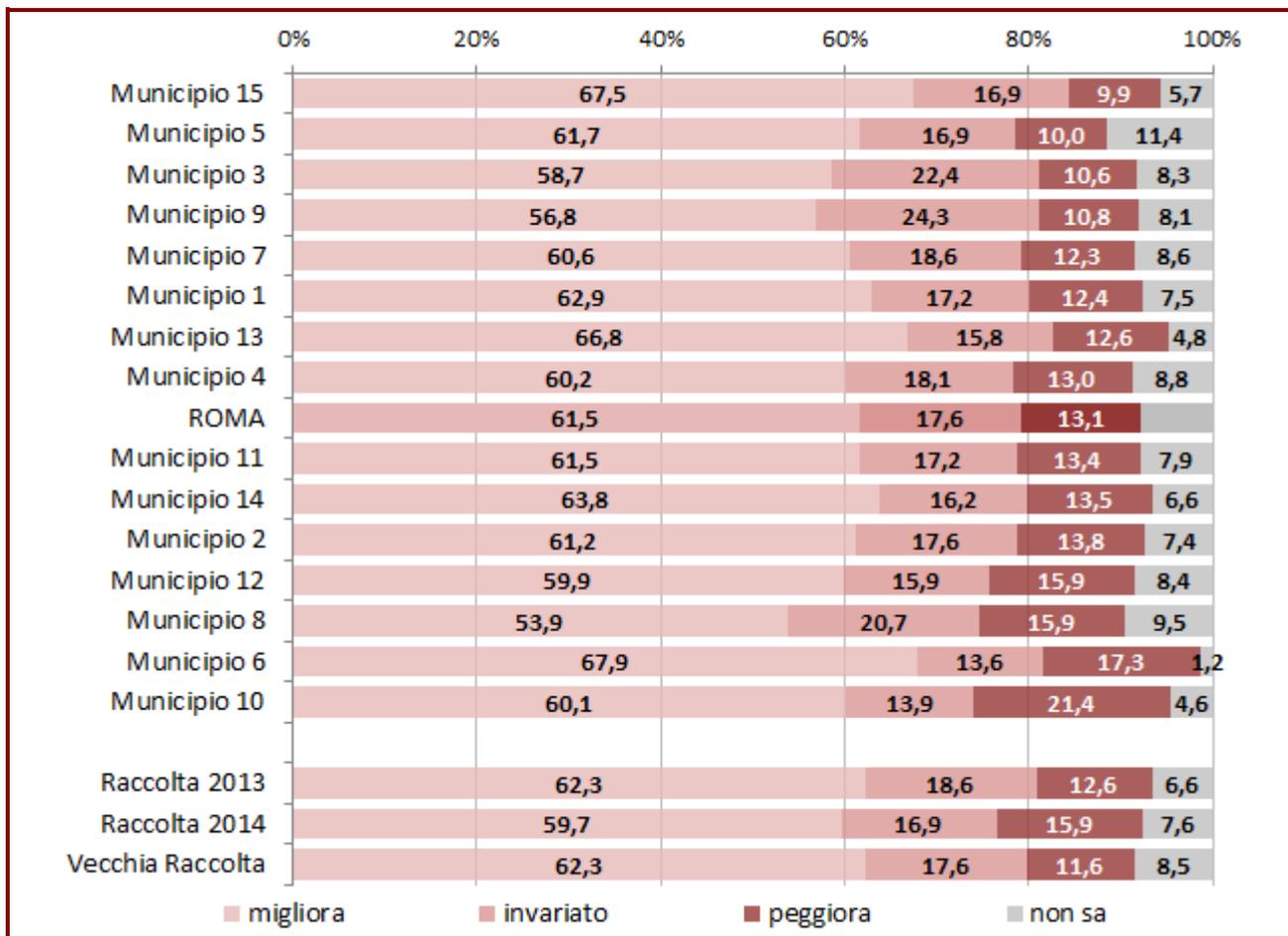
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

**Fig. A22** Ipotetica introduzione della raccolta porta a porta: come cambiano secondo lei decoro e immagine della città



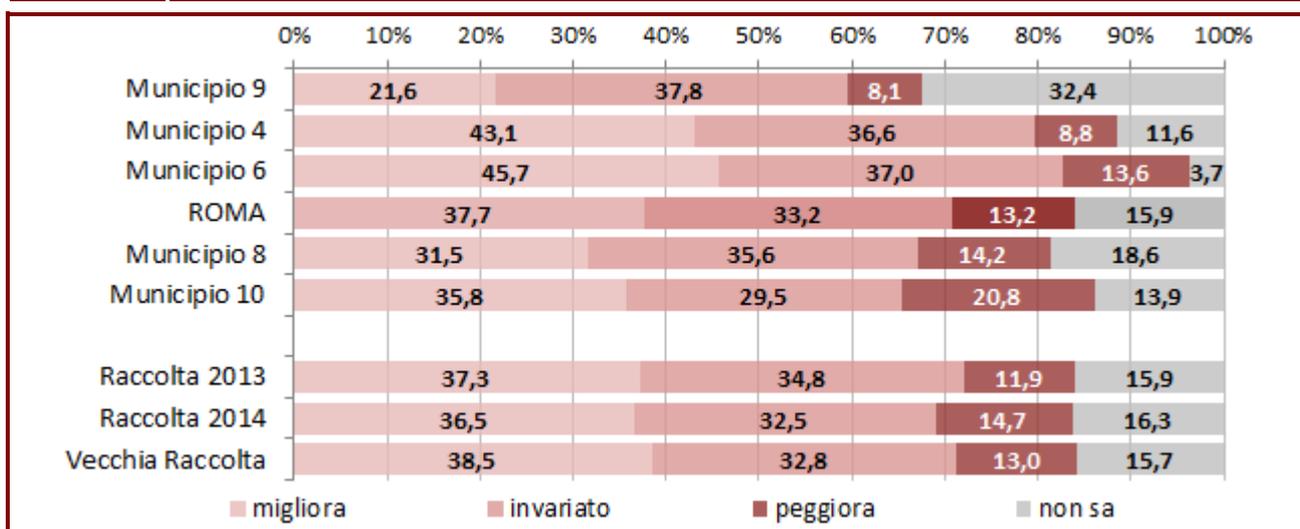
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. A23

**Ipotetica introduzione della raccolta porta a porta: come cambiano secondo lei la pulizia e l'igiene nella sua zona**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

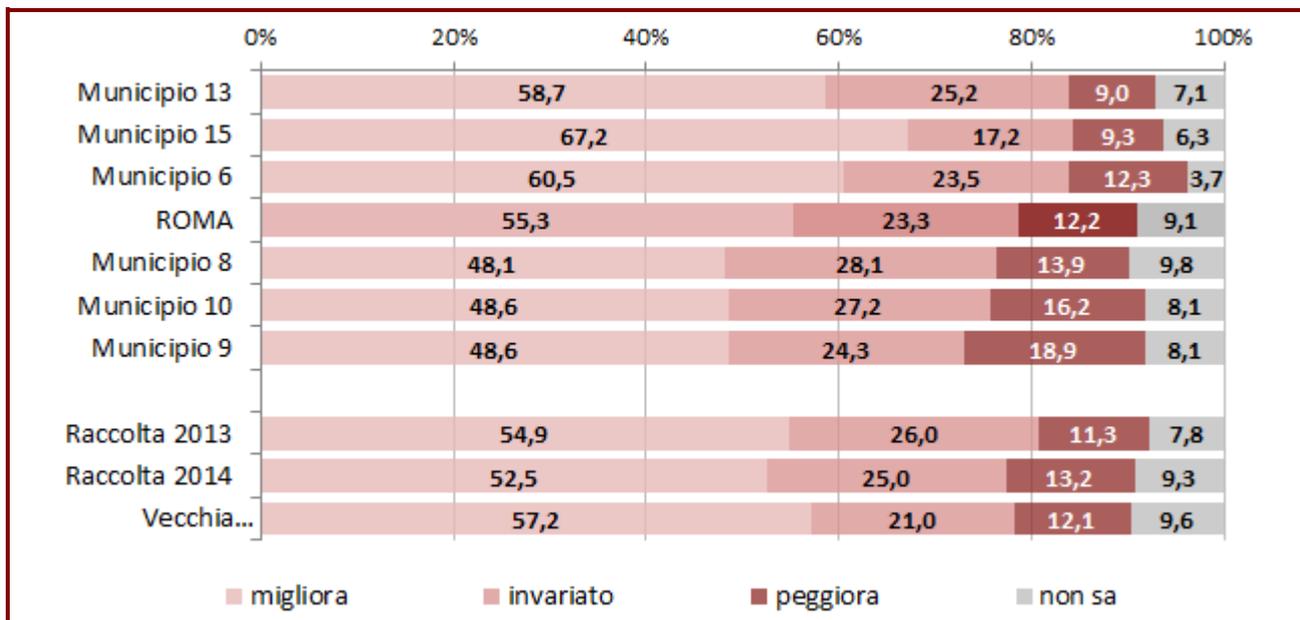
Fig. A24

**Ipotetica introduzione della raccolta porta a porta: come cambia secondo lei il traffico nelle ore di raccolta**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

Fig. A25

## Ipotetica introduzione della raccolta porta a porta: come cambiano secondo lei qualità e quantità della differenziata

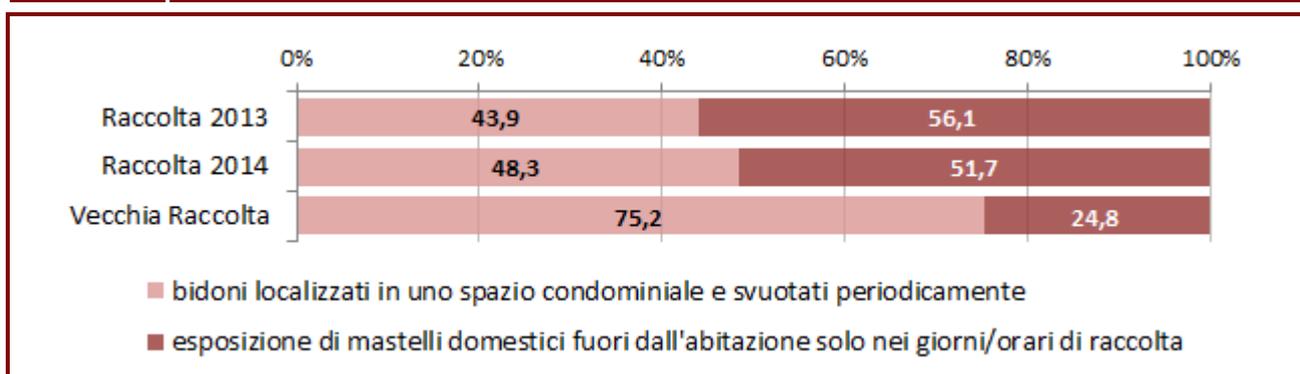


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta stradale a cassonetti (71,7%).

## RACCOLTA PORTA A PORTA

Fig. A26

## La raccolta porta a porta nel suo palazzo prevede:

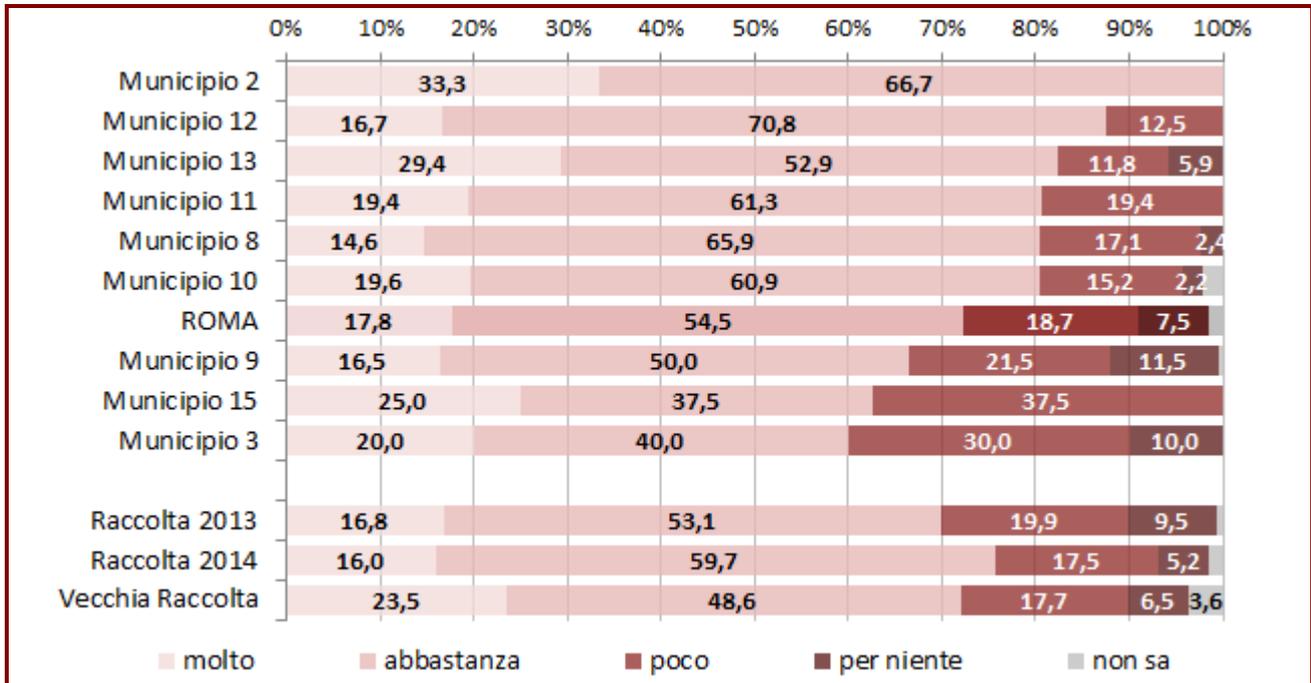


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

## SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA CONDOMINIALE

Fig. A27

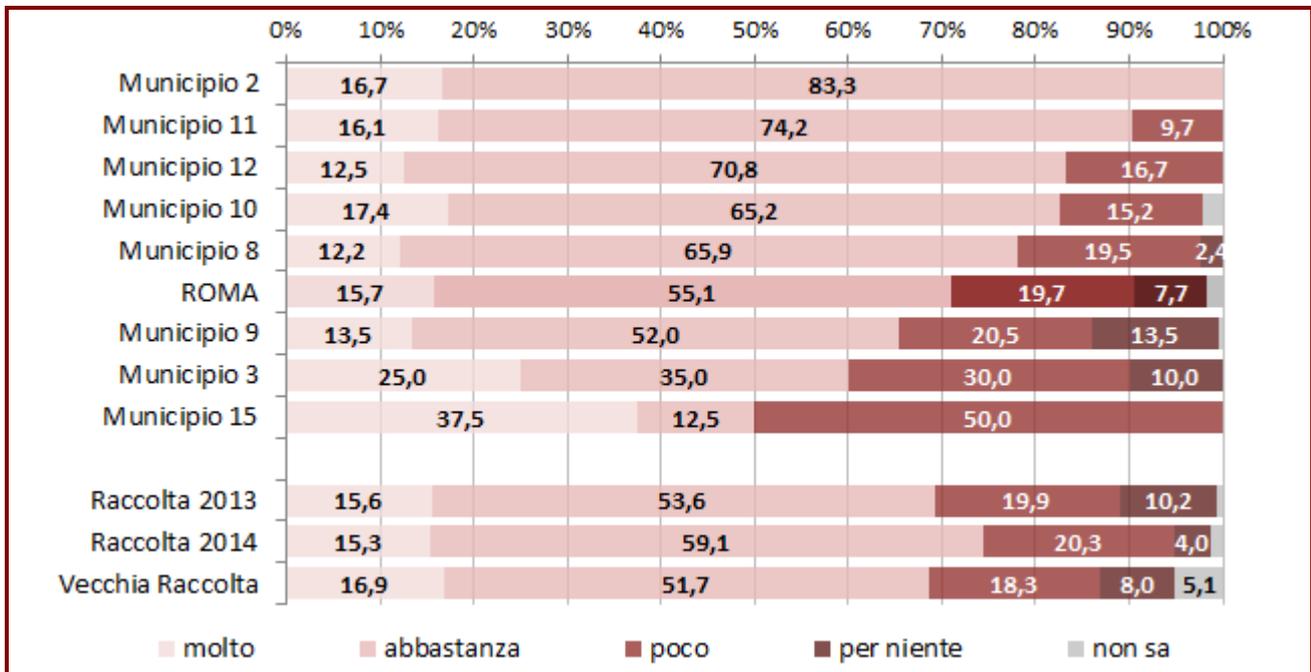
Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta dei rifiuti non riciclabili?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A28

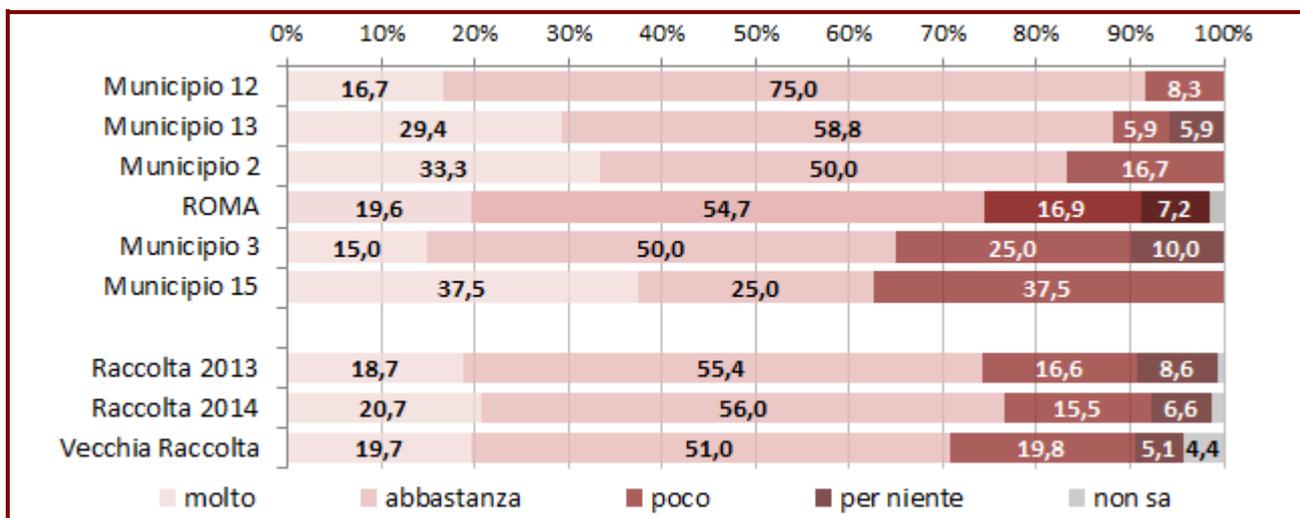
Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta delle differenziate secche?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A29

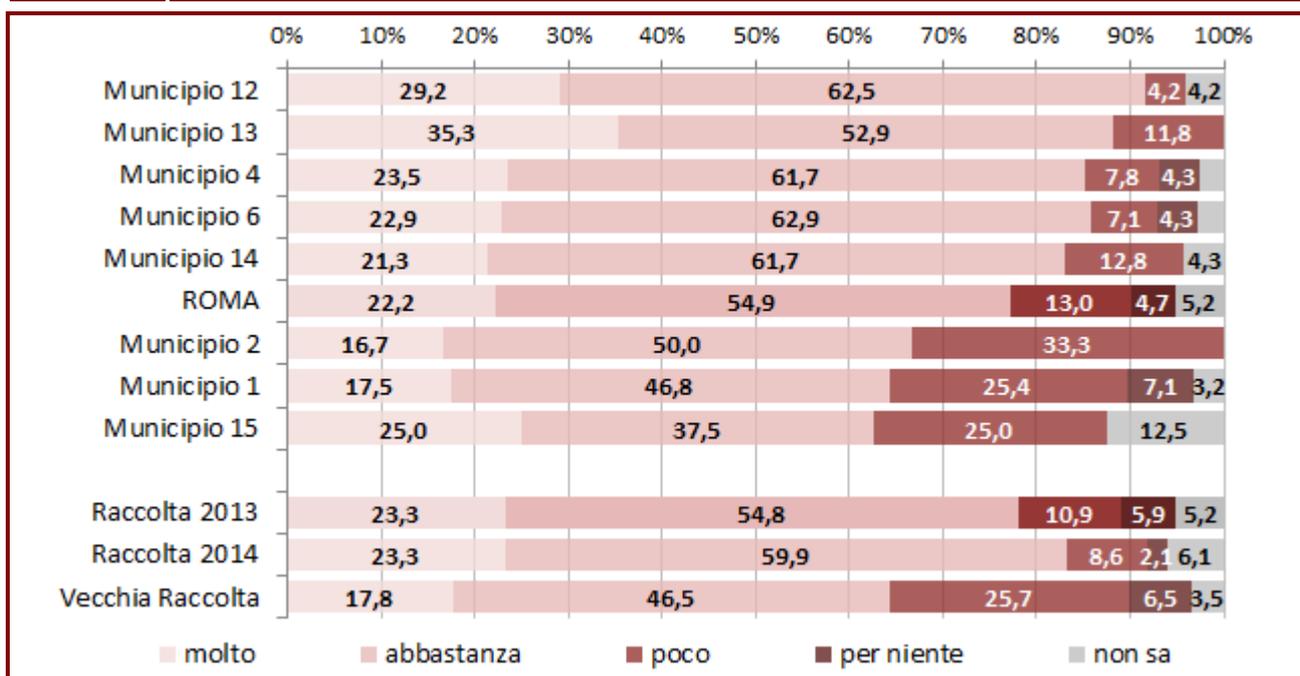
## Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta dei rifiuti organici?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A30

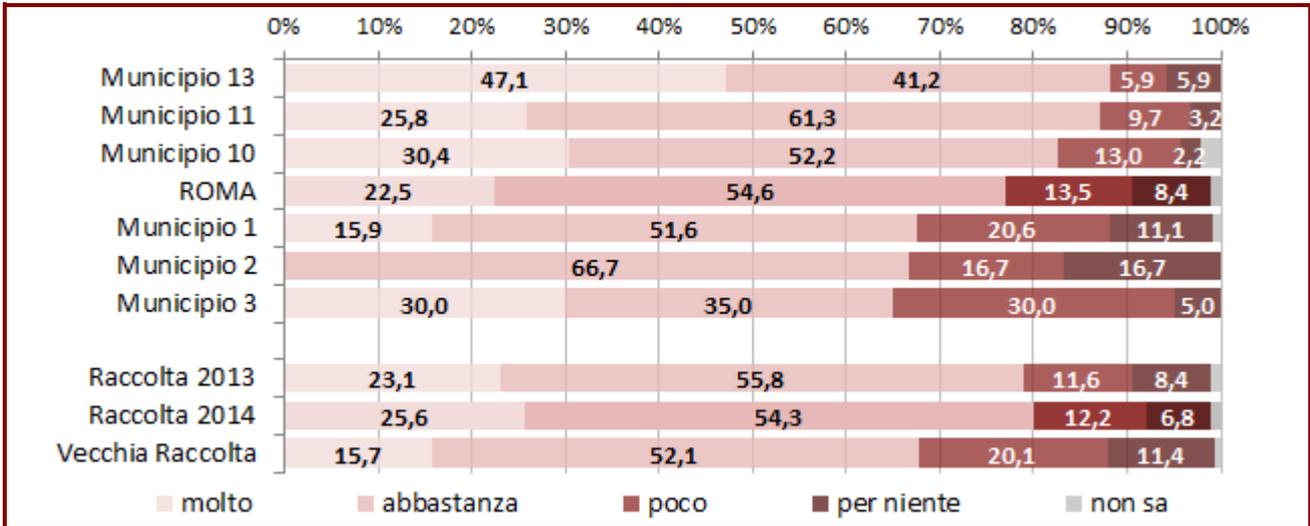
## Quanto è soddisfatto per giorni e orari di raccolta?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A31

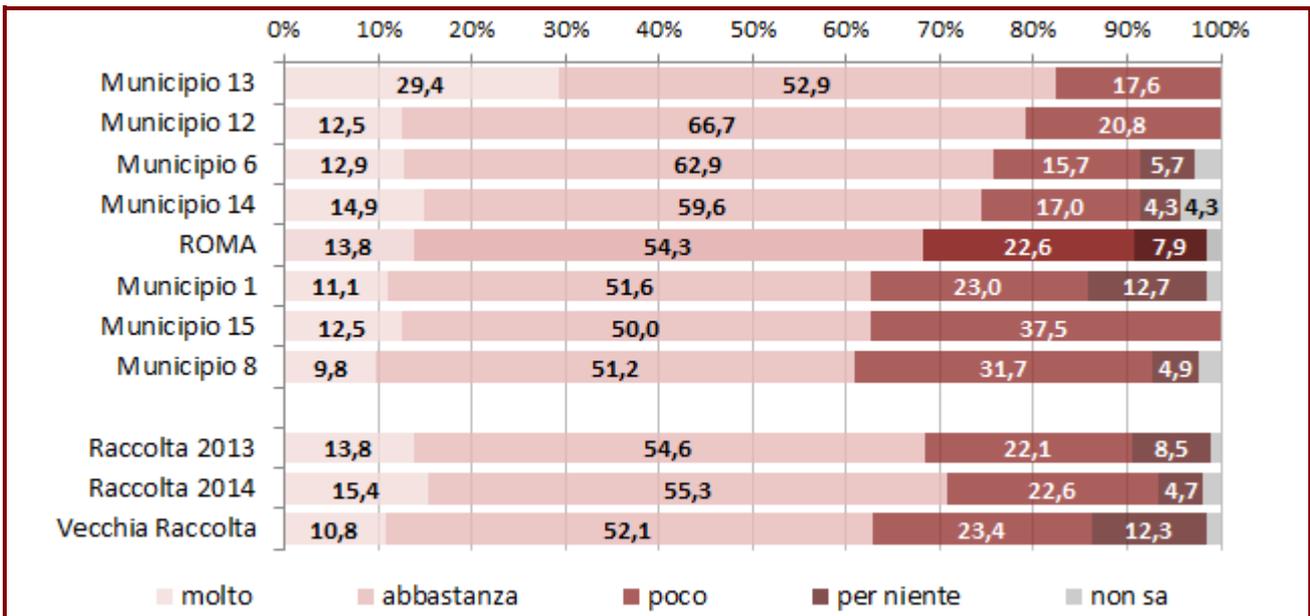
## Quanto è soddisfatto per la localizzazione condominiale dei bidoni/sacchi?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A32

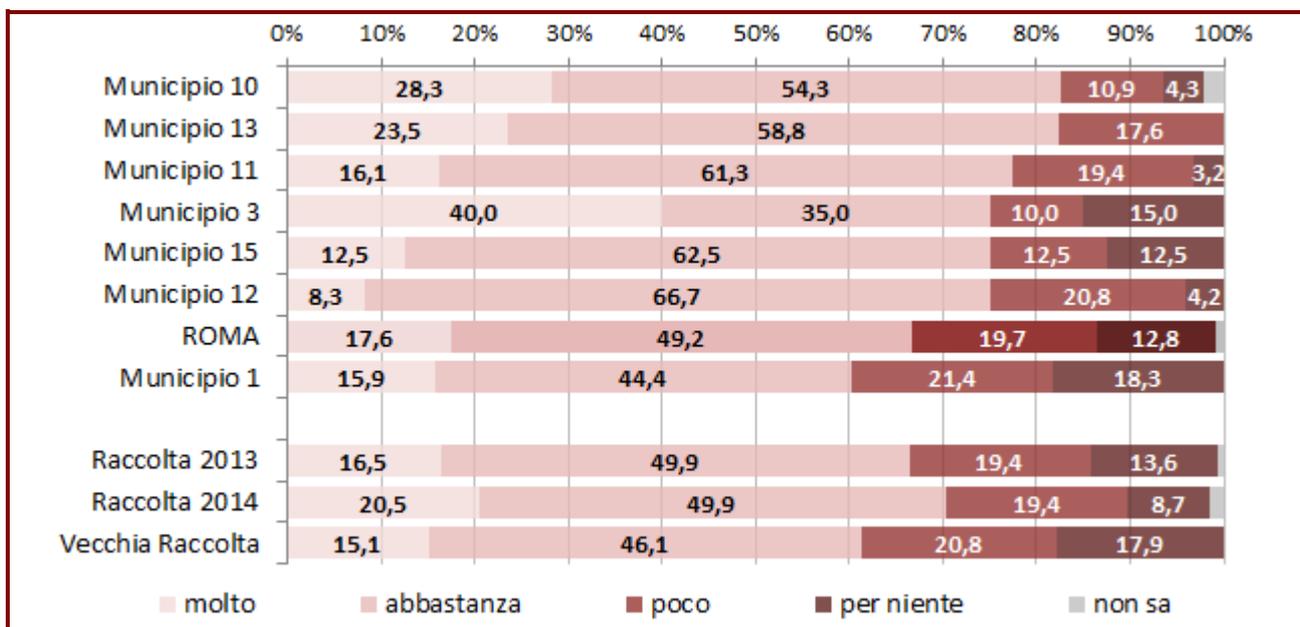
## Quanto è soddisfatto per lo spazio residuo nei bidoni condominiali?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

Fig. A33

## Quanto è soddisfatto per igiene e decoro del luogo di raccolta condominiale?

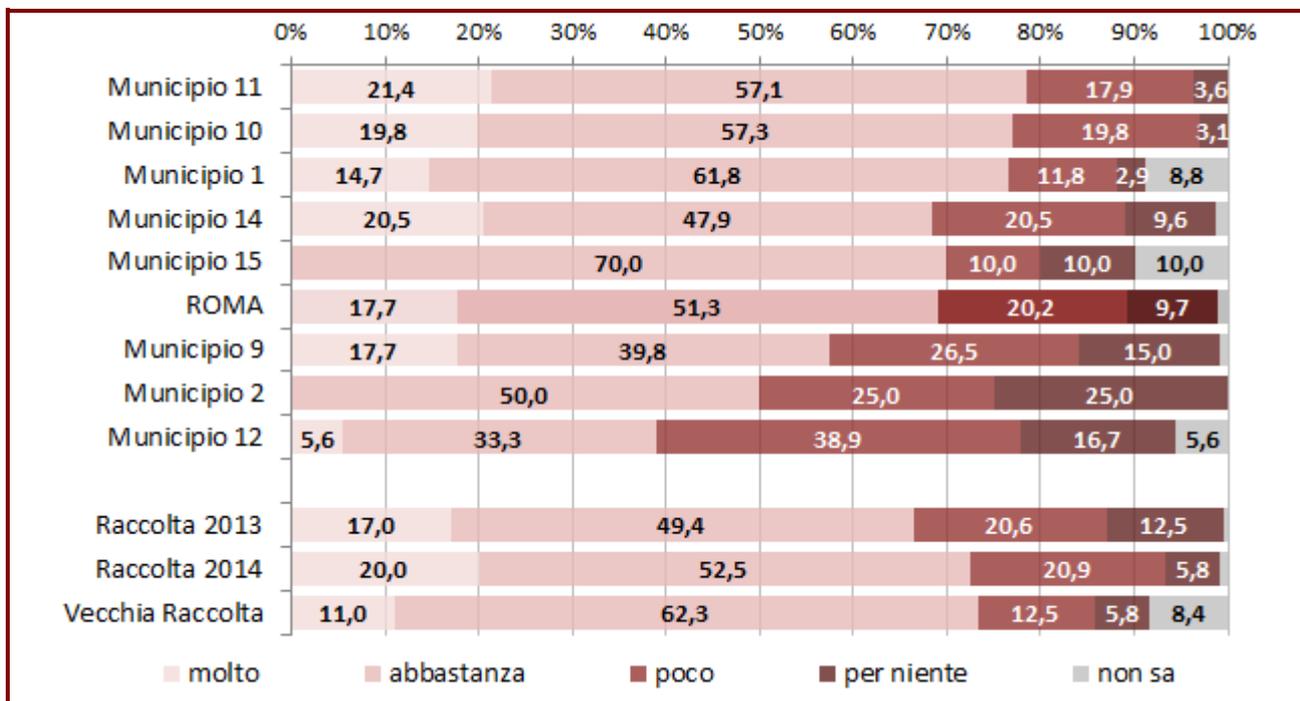


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta condominiale (14,0%).

## SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA INDIVIDUALE

Fig. A34

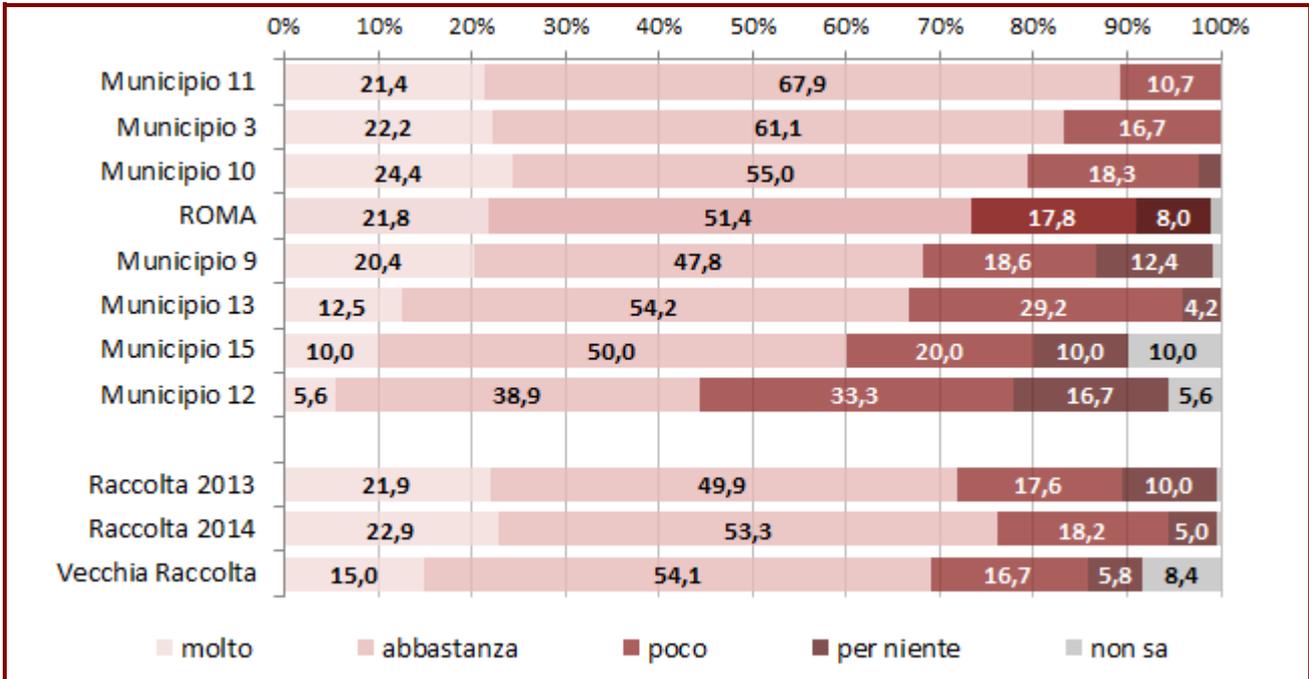
## Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta dei rifiuti non riciclabili?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

Fig. A35

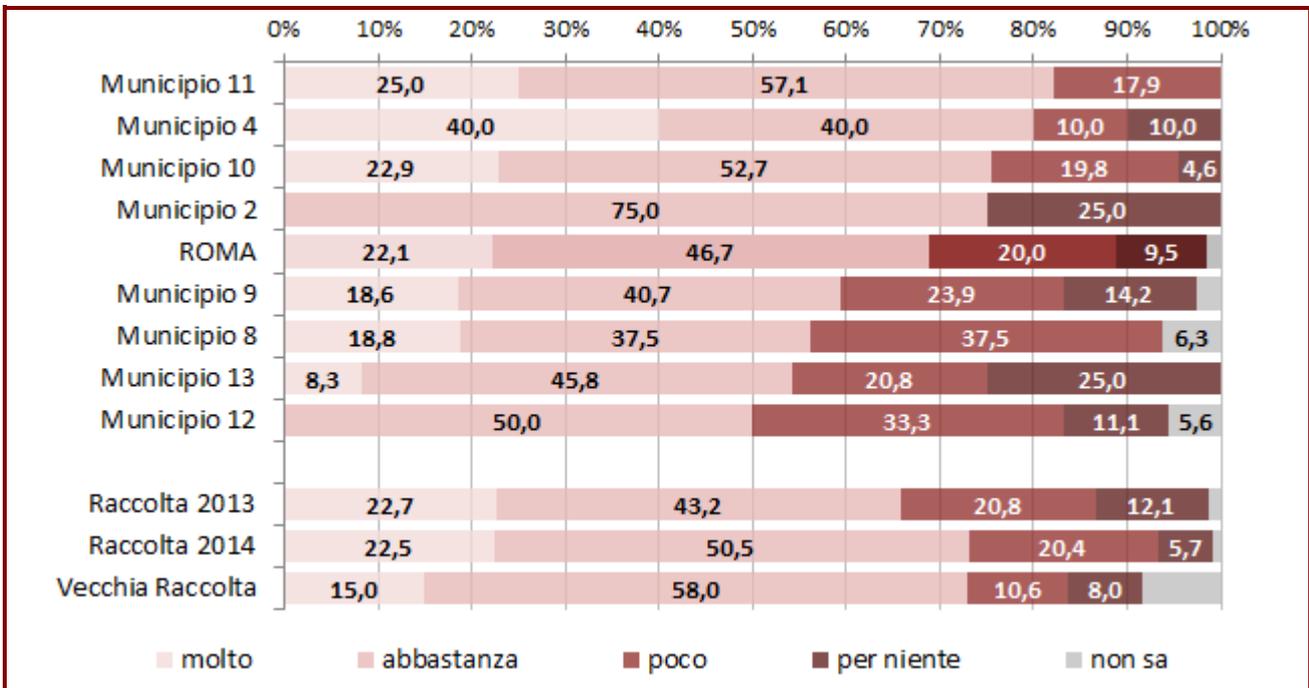
## Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta delle differenziate secche?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

Fig. A36

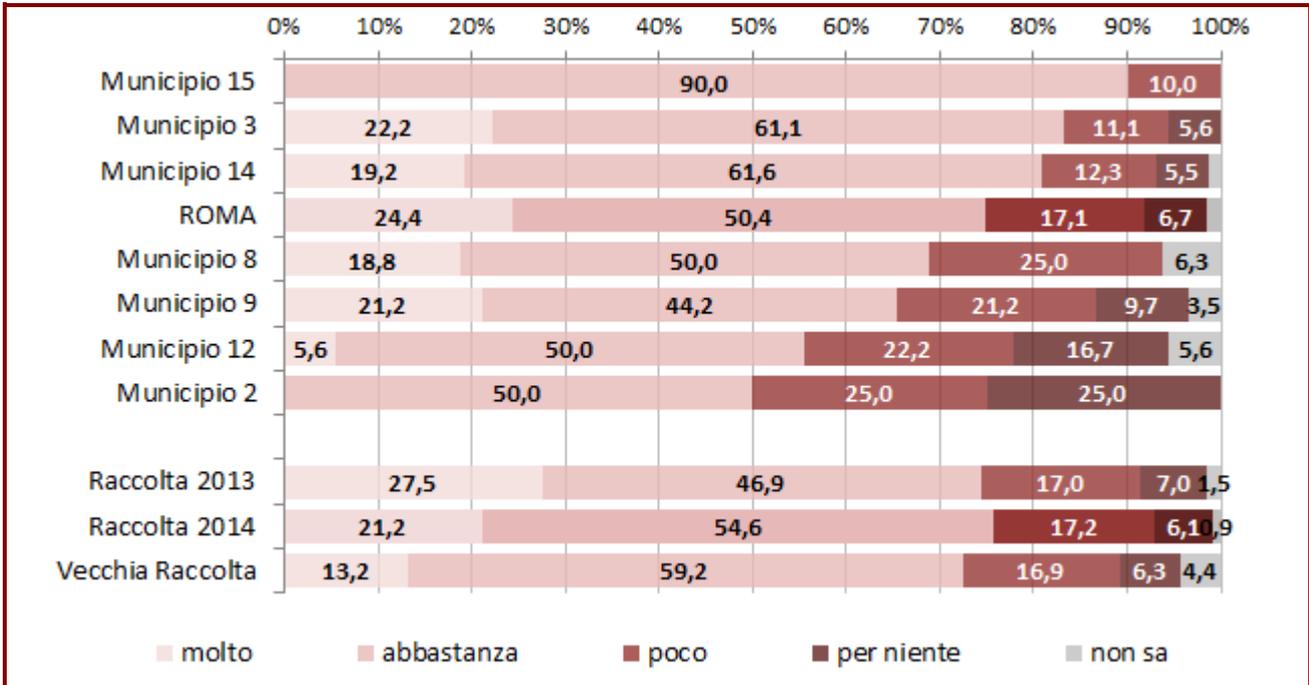
## Quanto è soddisfatto per la frequenza di raccolta dei rifiuti organici?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

Fig. A37

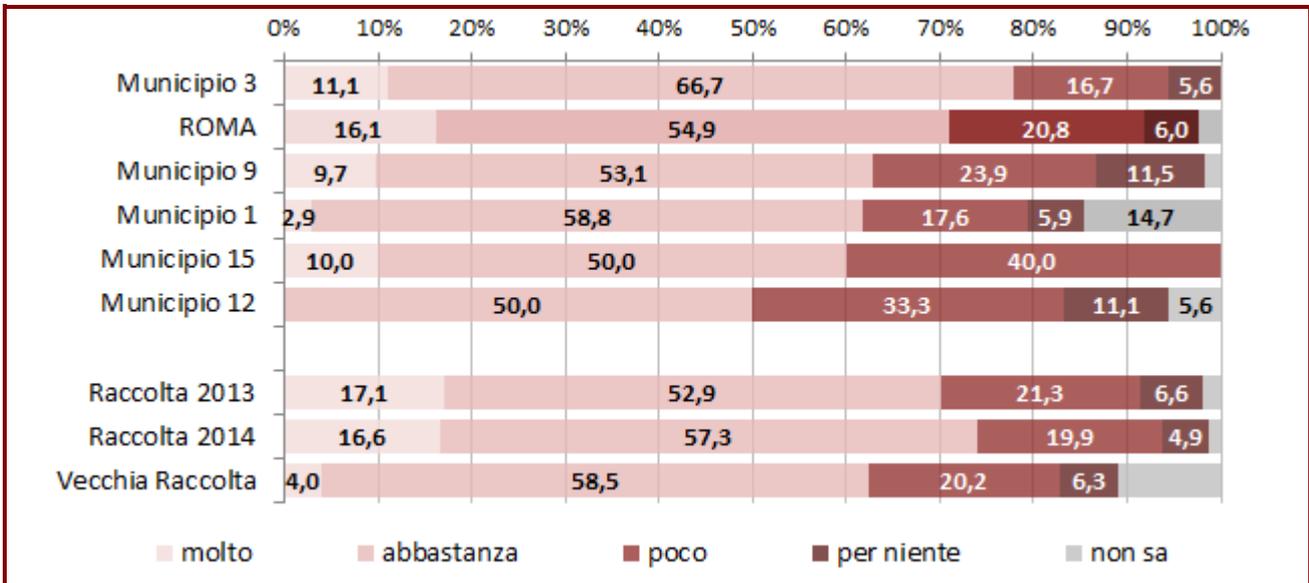
## Quanto è soddisfatto per giorni e orari di raccolta?



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

Fig. A38

## Quanto è soddisfatto per lo spazio nei mastelli domestici?

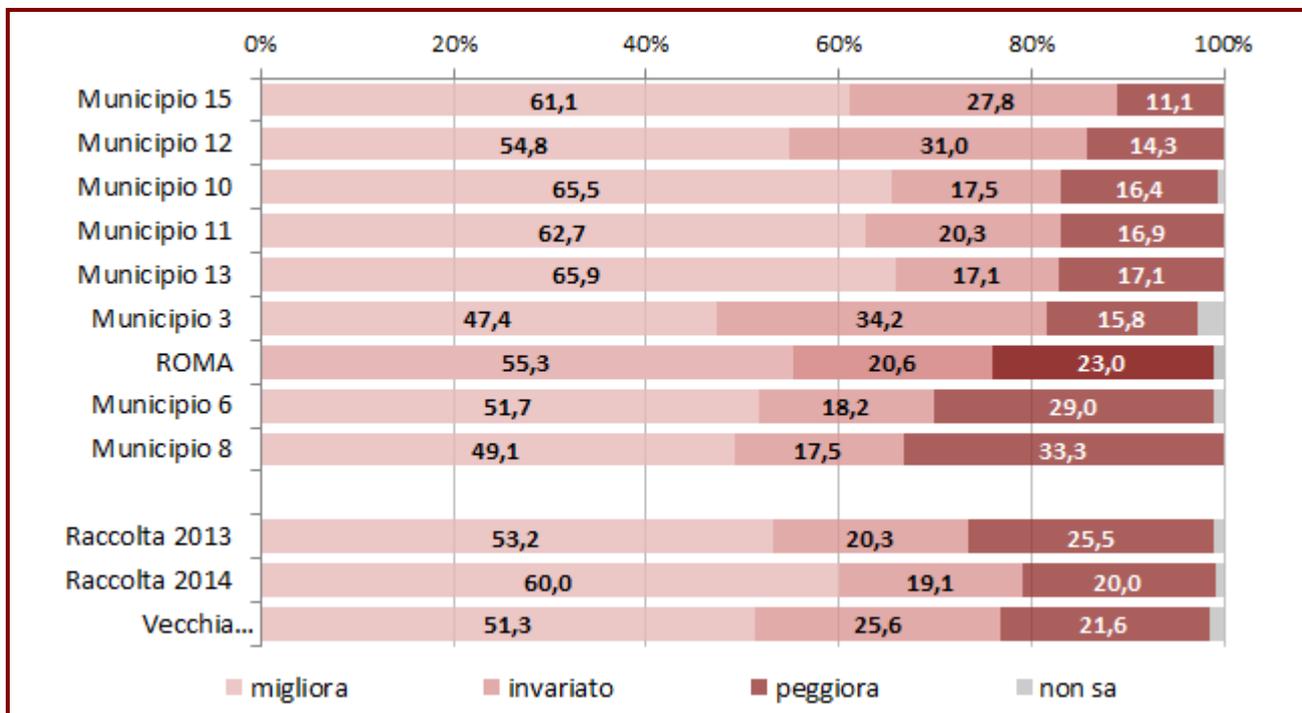


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta domiciliare (14,3%).

**VALUTAZIONE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA DA PARTE DEI ROMANI CUI È STATO OFFERTO IL SERVIZIO**

**Fig. A39**

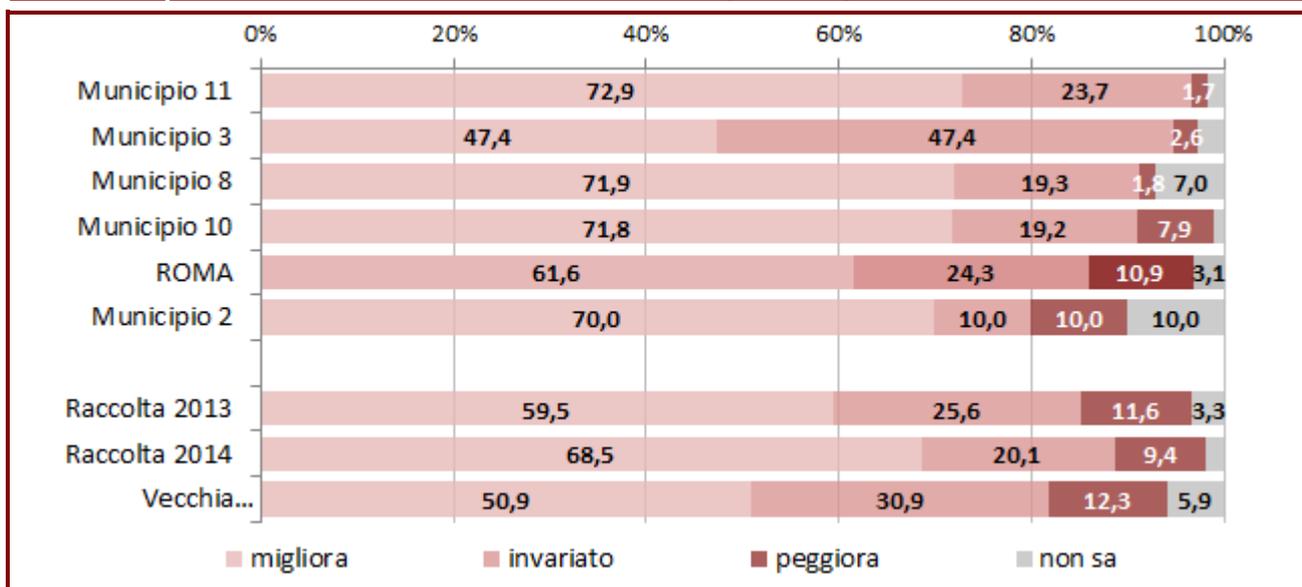
**Esperienza della raccolta porta a porta: come è cambiata secondo lei la comodità per l'utente?**



Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

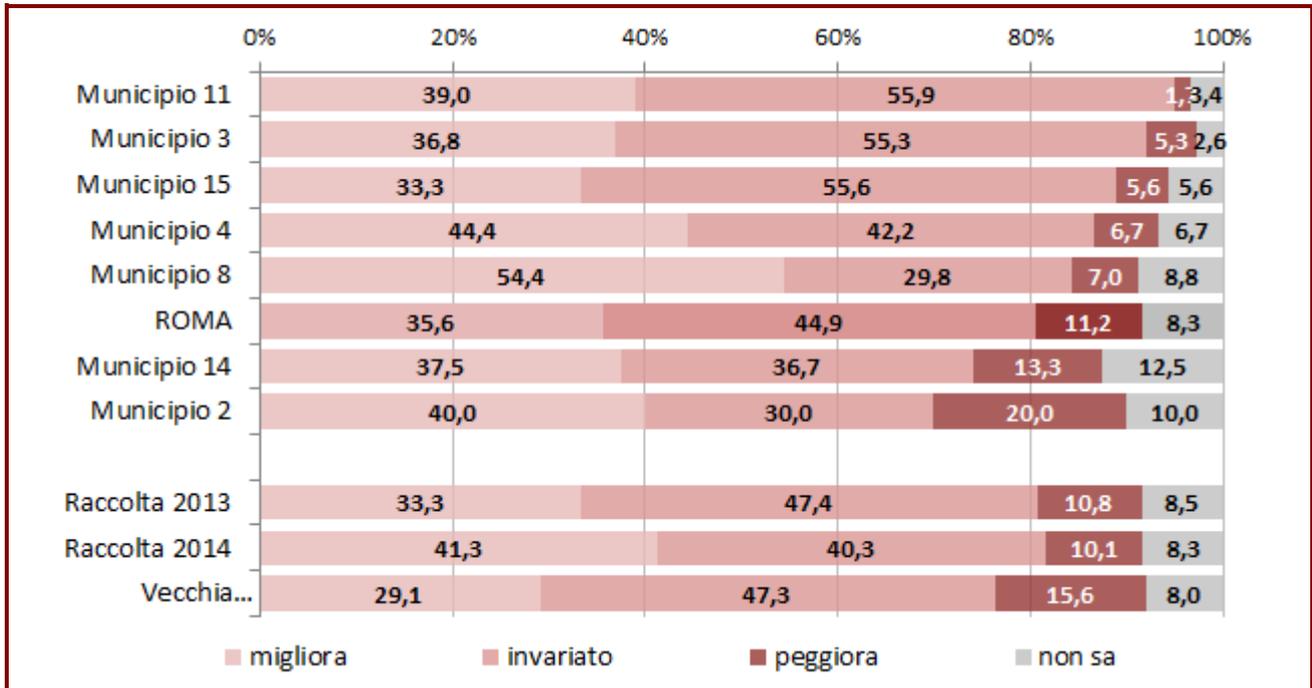
**Fig. A40**

**Esperienza della raccolta porta a porta: come sono cambiate secondo lei qualità e quantità della raccolta differenziata?**



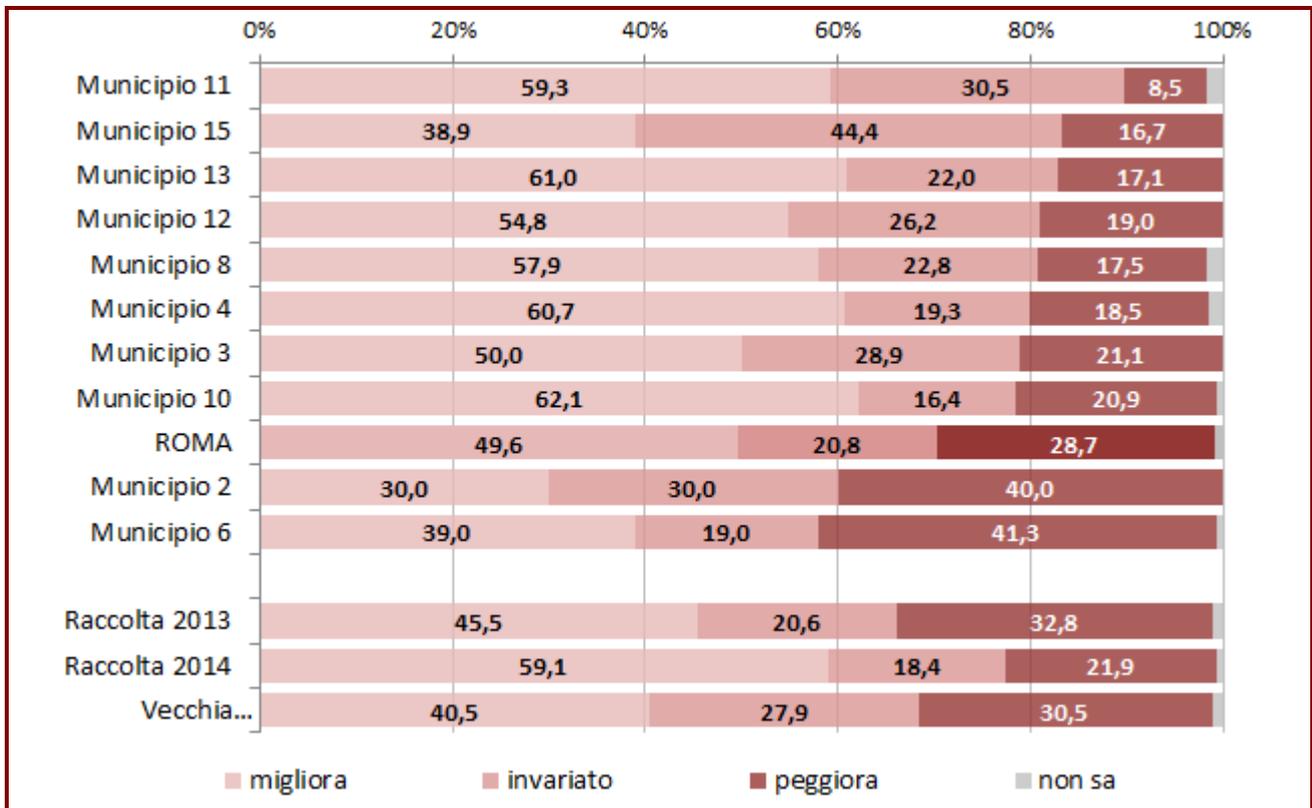
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. A41

**Esperienza della raccolta porta a porta:  
come è cambiato secondo lei il traffico nelle ore di raccolta?**


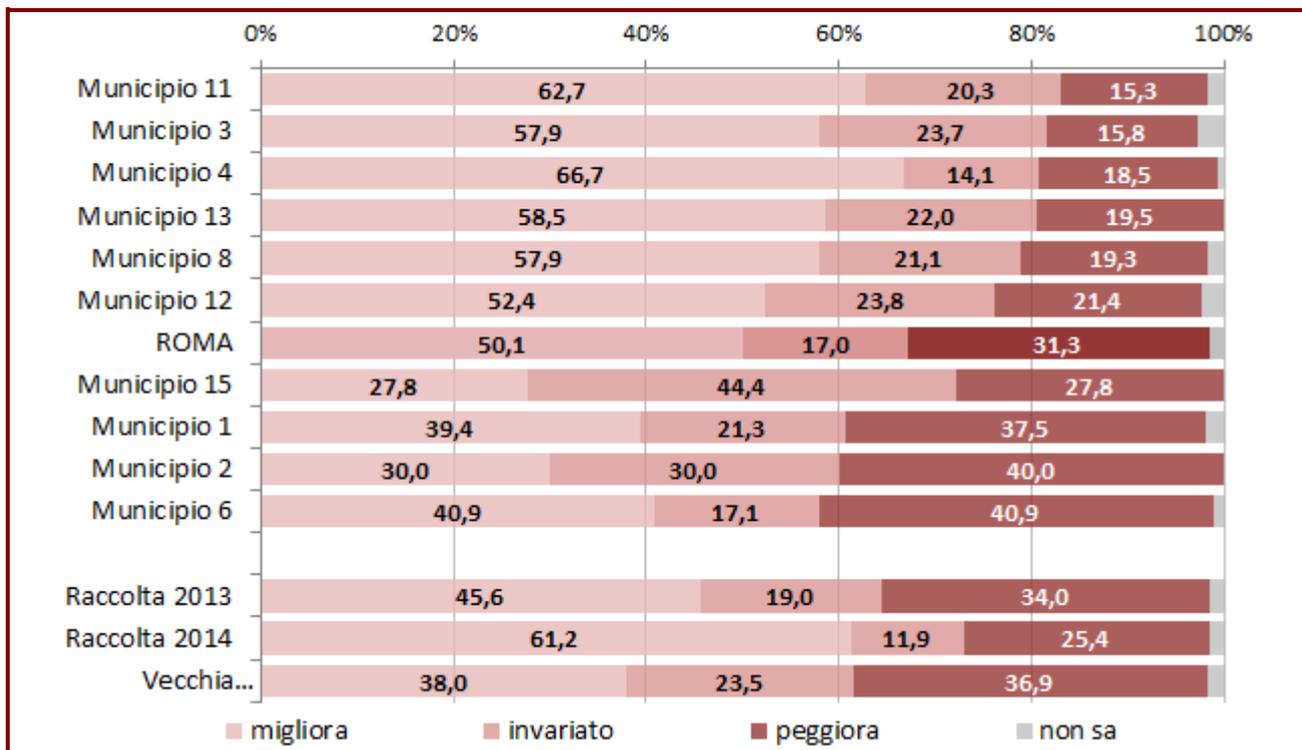
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. A42

**Esperienza della raccolta porta a porta:  
come sono cambiate secondo lei la pulizia e l'igiene nella sua zona?**


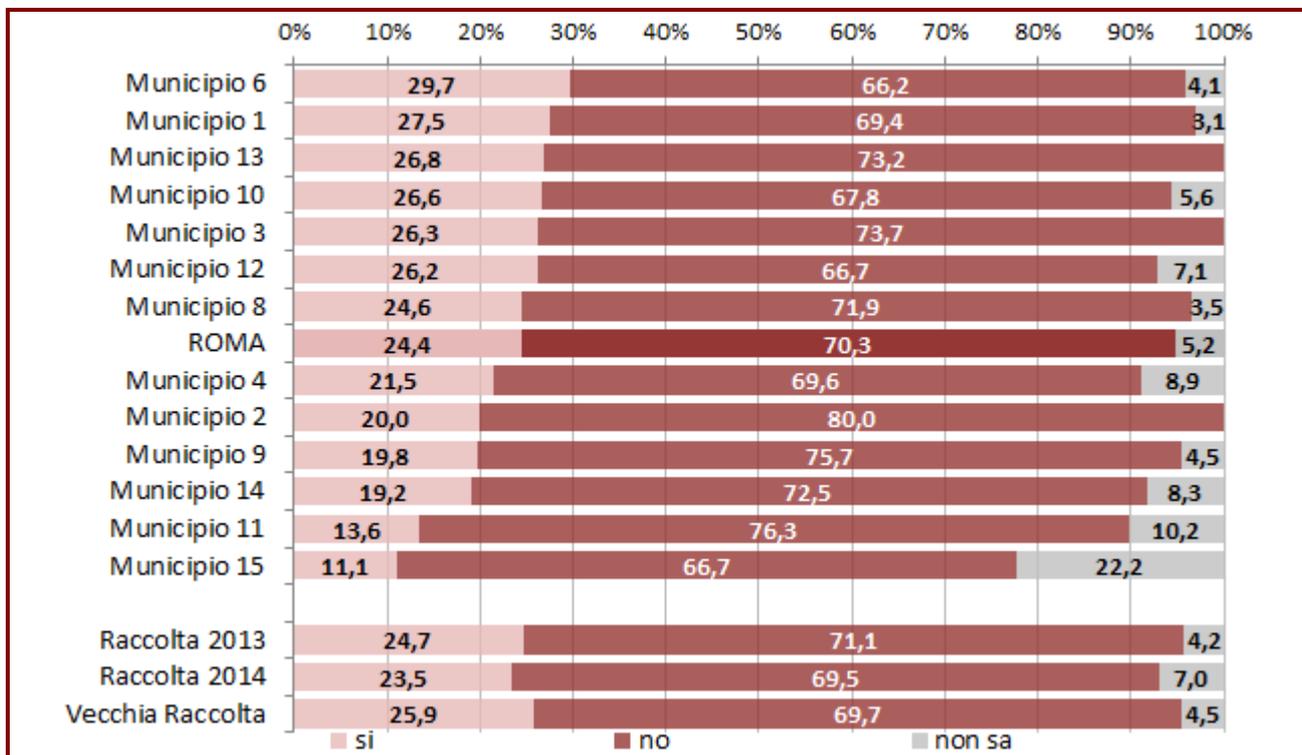
Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. A43

**Esperienza della raccolta porta a porta:  
come sono cambiati secondo lei decoro e immagine della città?**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

Fig. A44

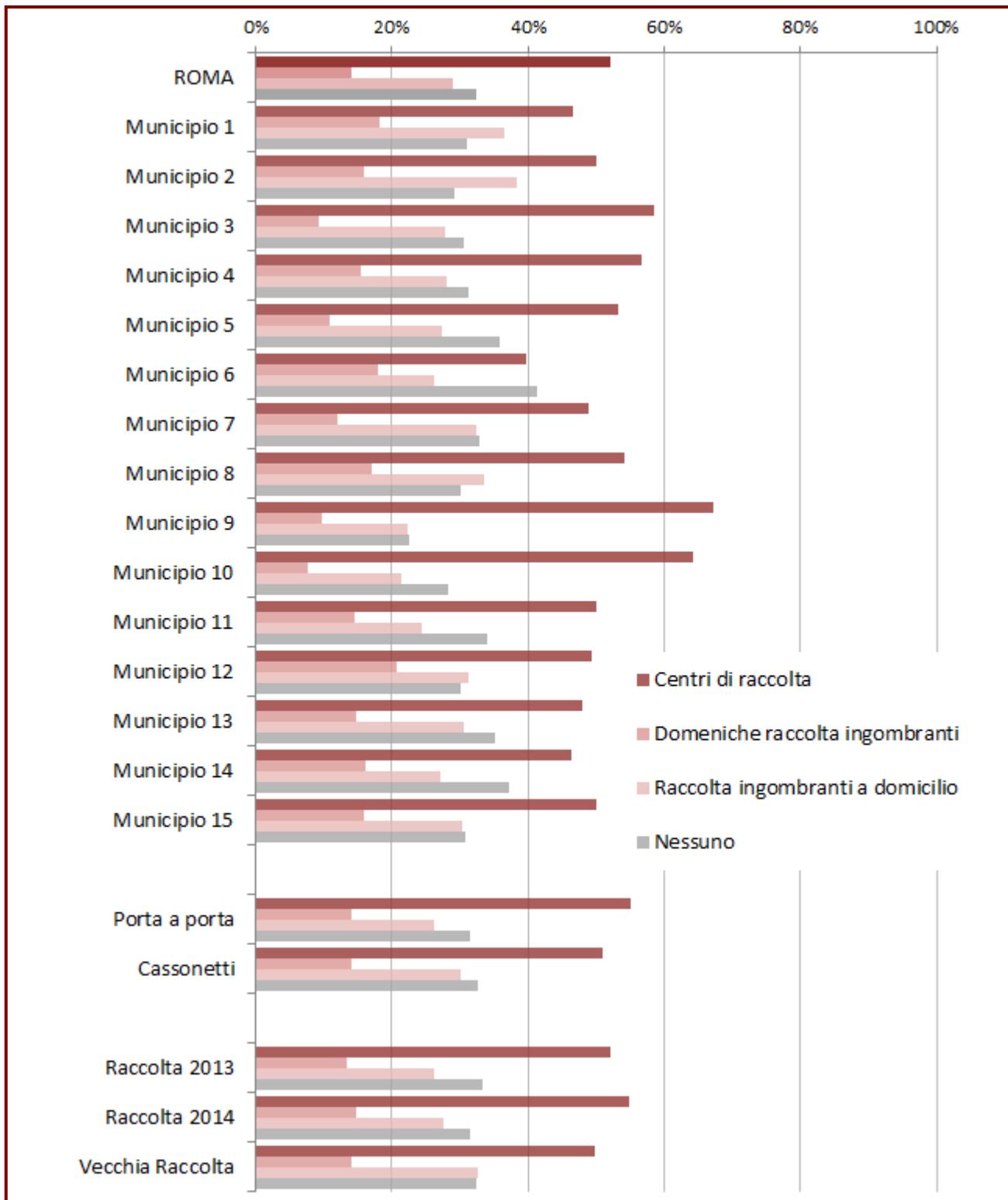
**Secondo il suo parere, all'eliminazione dei cassonetti  
ha fatto seguito un aumento sufficiente dei cestini nelle strade?**


Campione: tutti gli intervistati serviti con raccolta porta a porta (28,3%).

## RACCOLTE PARTICOLARI

Fig. A45

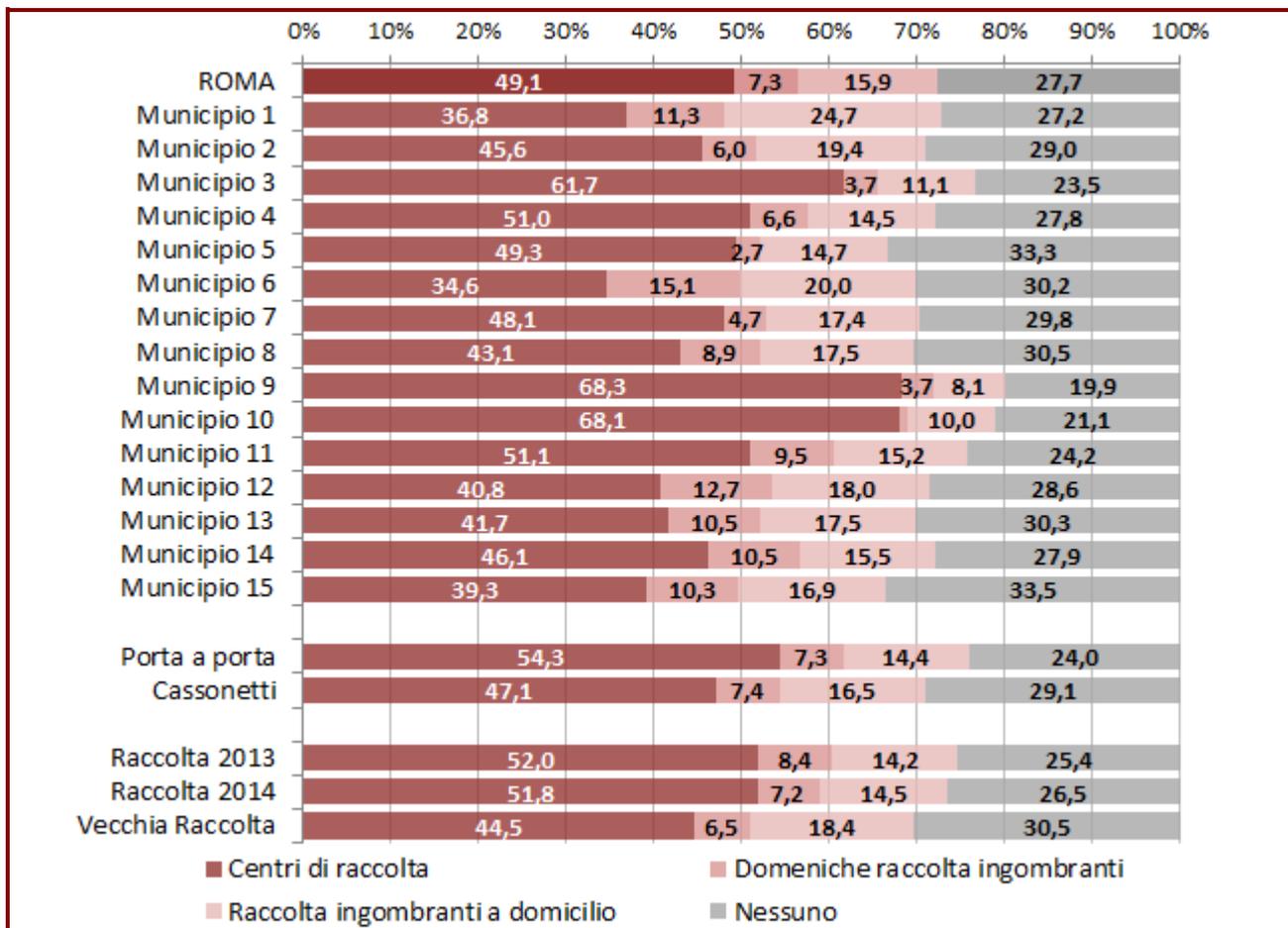
Ha mai utilizzato i seguenti servizi Ama per le raccolte particolari?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A46

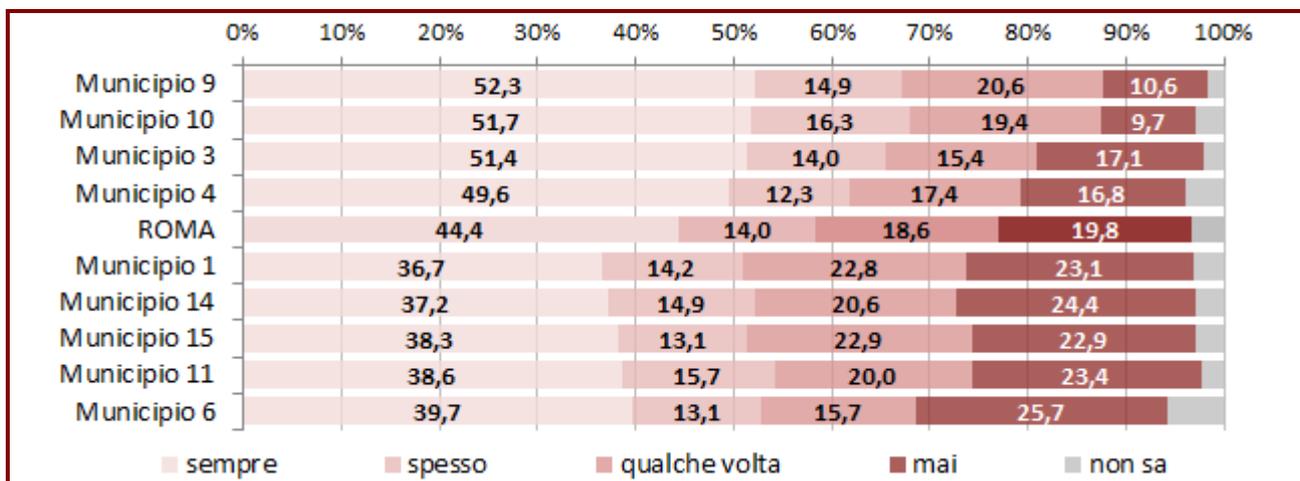
Quale di questi servizi ha utilizzato più di recente nell'ultimo anno?



Campione: tutti gli intervistati che hanno utilizzato almeno uno dei servizi indicati (67,6%).

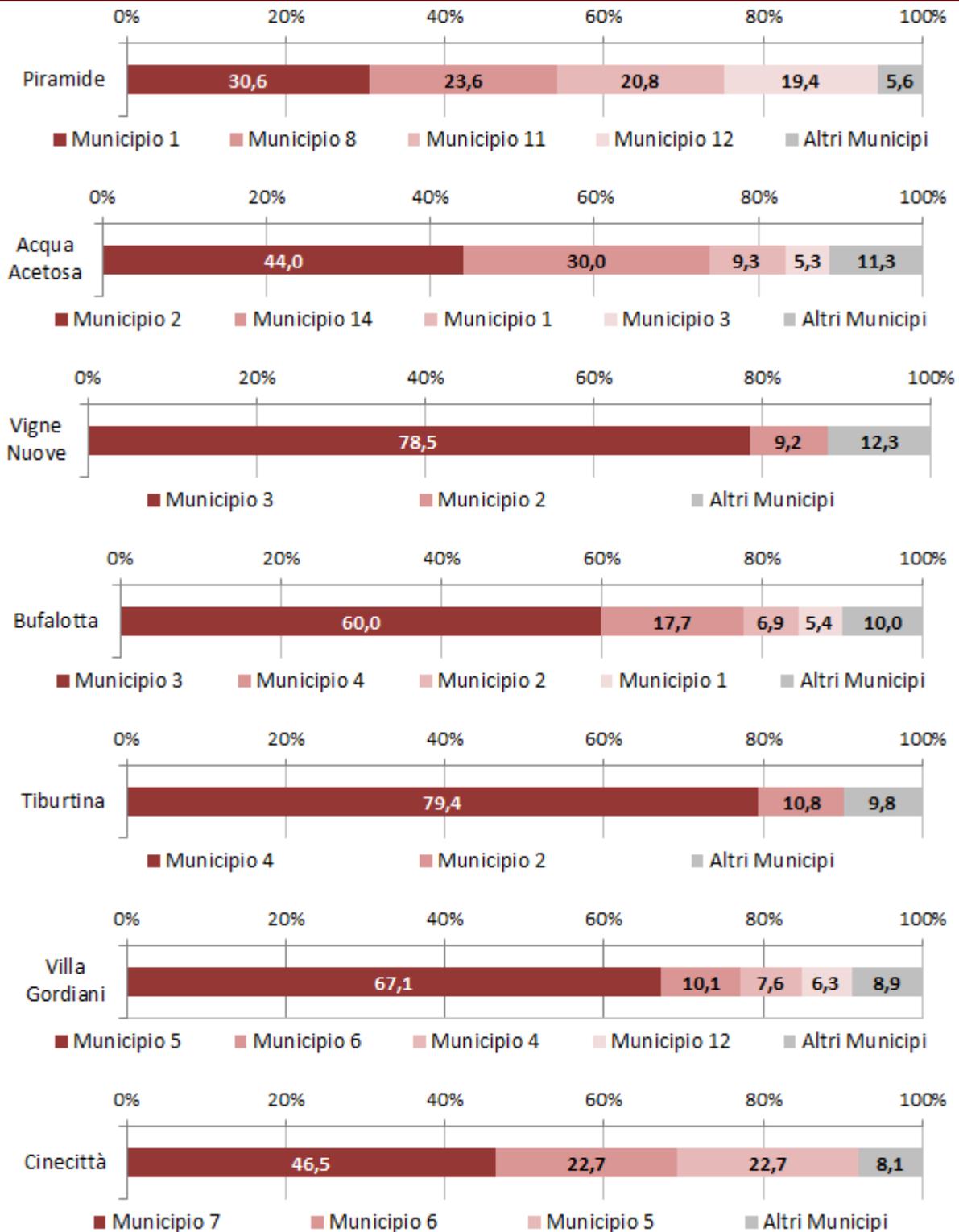
## CENTRI DI RACCOLTA E ISOLE ECOLOGICHE

Fig. A47

Quanto frequentemente porta gli eventuali rifiuti ingombranti ai centri di raccolta?  
La risposta nei Municipi

Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A48

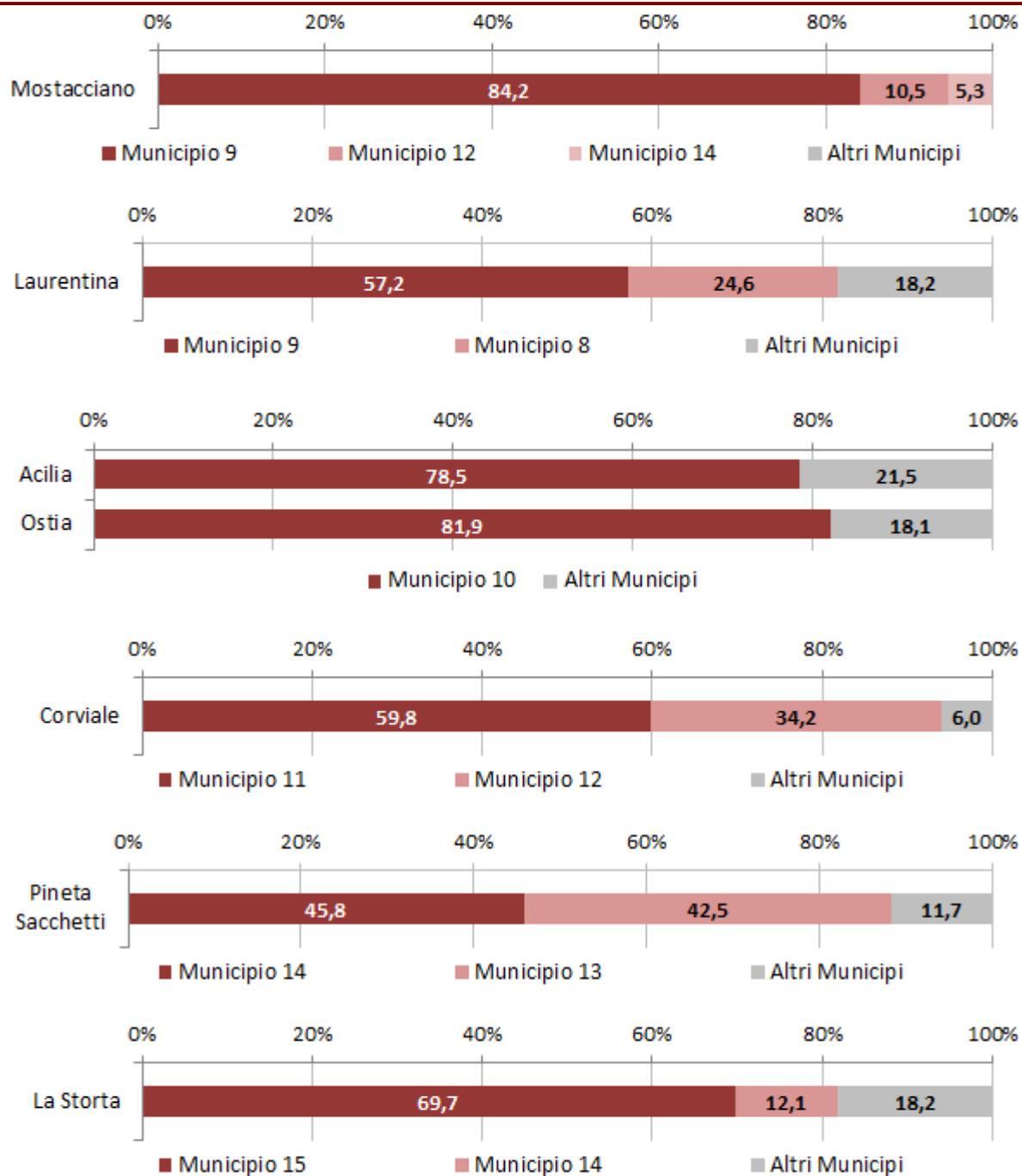
Centri di raccolta Ama:  
bacini municipali di provenienza degli utenti

(segue)

Campione: intervistati che hanno utilizzato almeno uno dei Centri di raccolta nell'ultimo anno (33,2%).

**Fig. A48**  
(segue)

**Centri di raccolta Ama:  
bacini municipali di provenienza degli utenti**

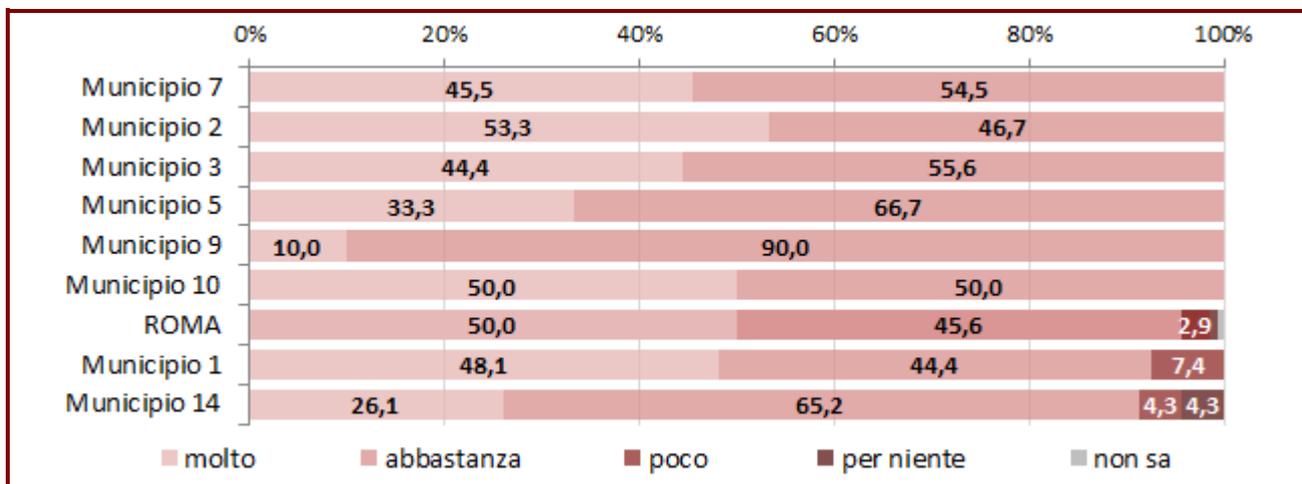


Campione: intervistati che hanno utilizzato almeno uno dei Centri di raccolta nell'ultimo anno (33,2%).

## DOMENICHE DI RACCOLTA INGOMBRANTI: IL TUO QUARTIERE NON È UNA DISCARICA

Fig. A49

Livelli di soddisfazione per Municipio del servizio Ama  
Il tuo quartiere non è una discarica

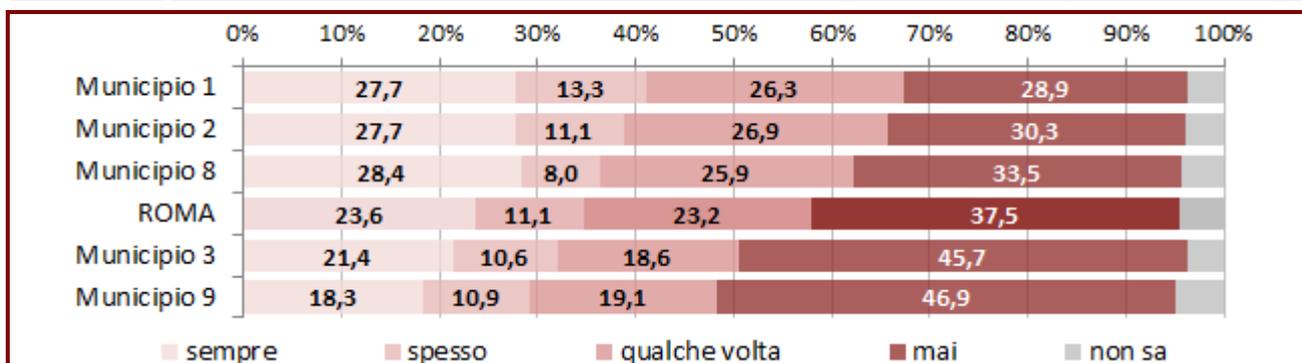


Campione: intervistati che hanno utilizzato i punti di raccolta di quartiere nell'ultimo anno (5,0%).

## RACCOLTA INGOMBRANTI A DOMICILIO

Fig. A50

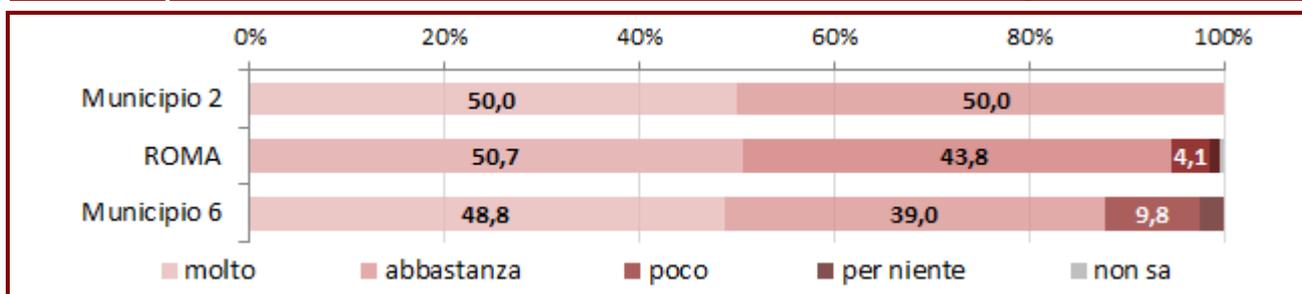
Quanto frequentemente utilizza il servizio Ama di raccolta a domicilio per eventuali  
rifiuti ingombranti? La risposta nei Municipi



Campione: tutti gli intervistati (100%).

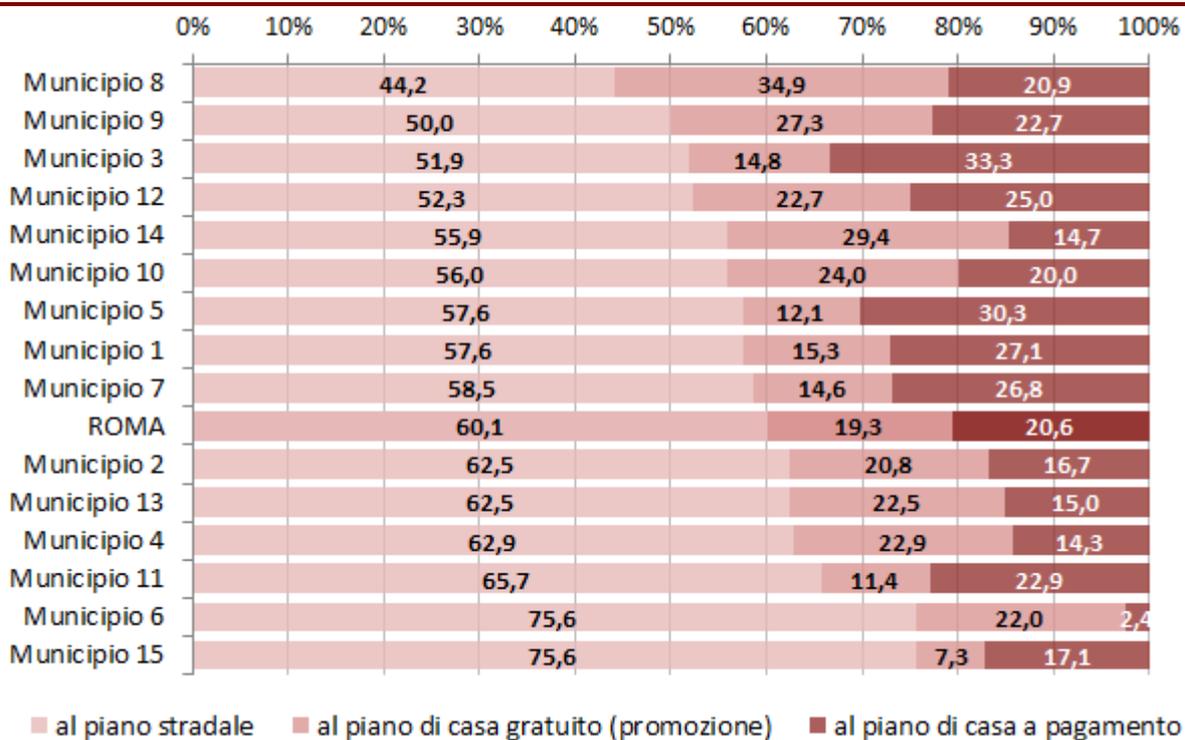
Fig. A51

Livelli di soddisfazione per Municipio del servizio Ama di  
Raccolta ingombranti a domicilio



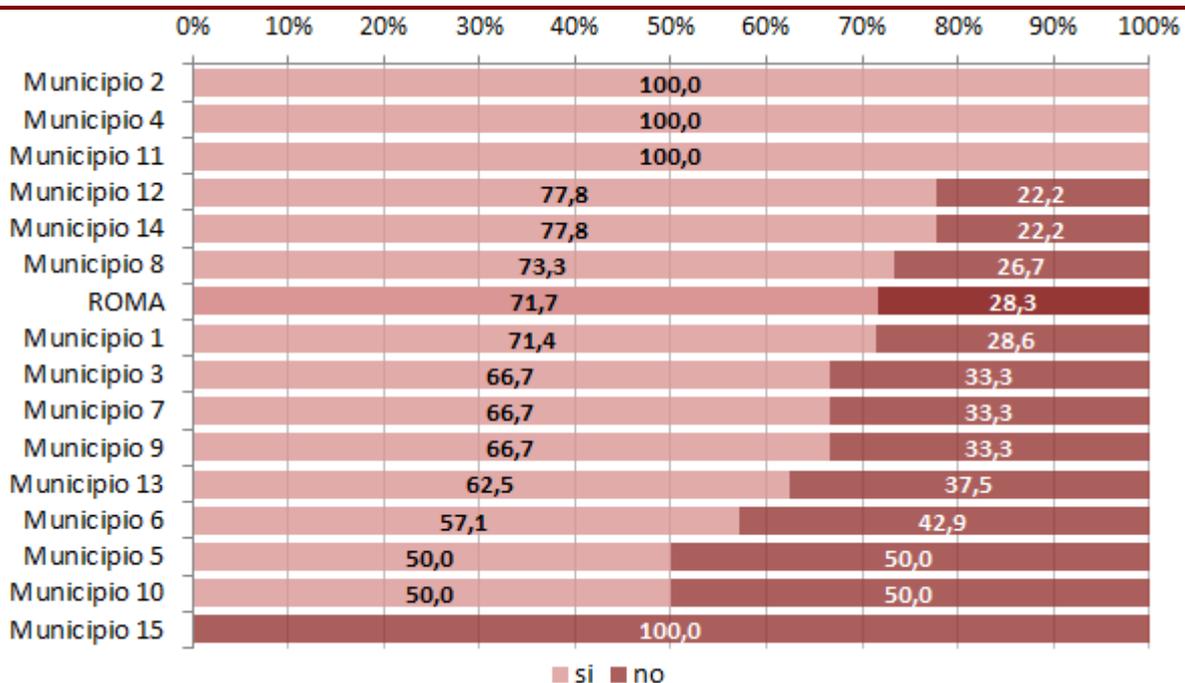
Campione: intervistati che hanno utilizzato il servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio nell'ultimo anno (10,7%).

Fig. A52

**Quale opzione ha scelto l'ultima volta che ha usufruito del servizio di Raccolta ingombranti a domicilio?**


Campione: intervistati che hanno utilizzato il servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio nell'ultimo anno (10,7%).

Fig. A53

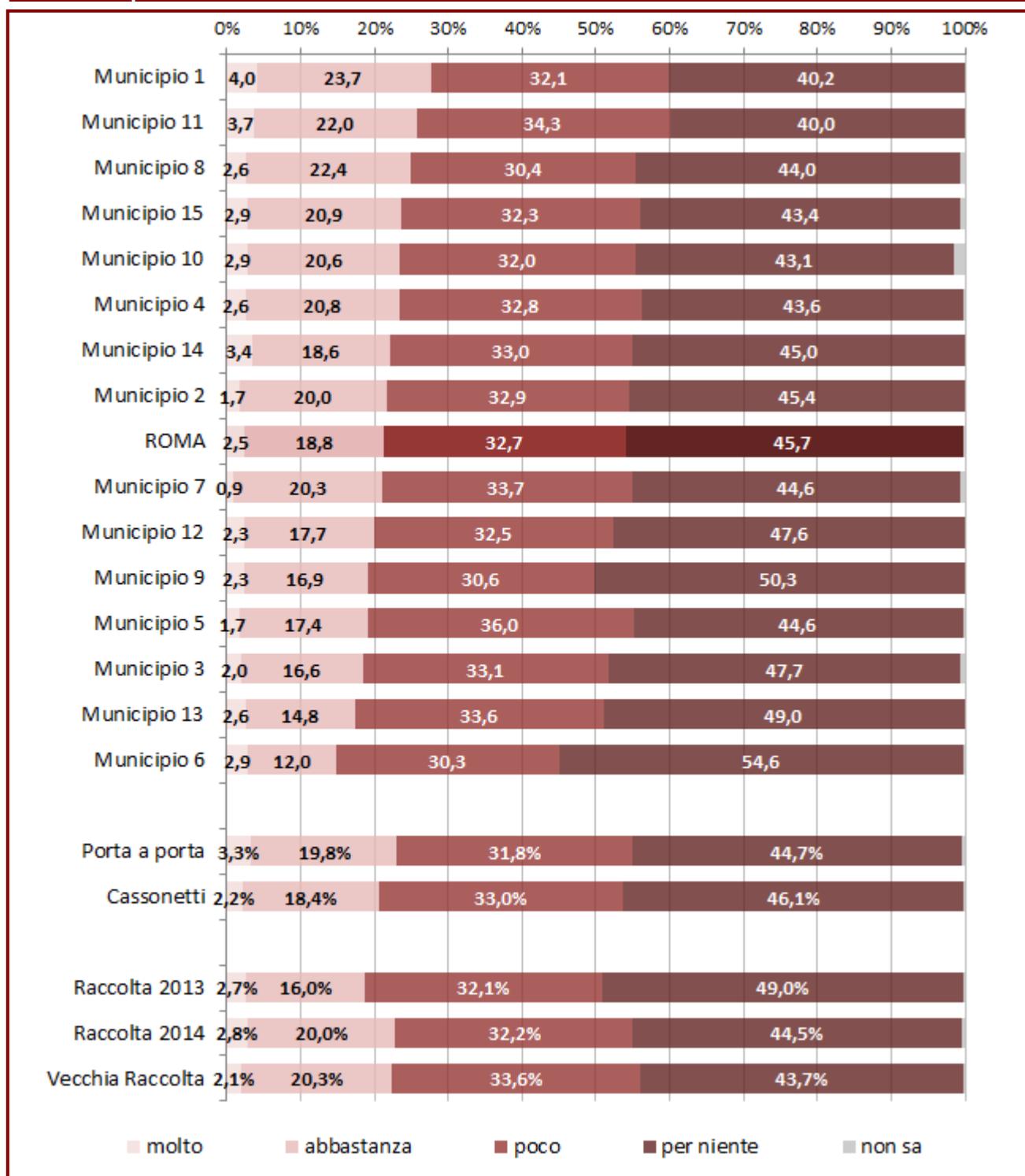
**Avrebbe chiesto il servizio al piano di casa se non ci fosse stata la promozione?**


Campione: intervistati che conoscendo la promozione hanno richiesto il servizio Ama di Raccolta ingombranti a domicilio con ritiro al piano di casa nell'ultimo anno (1,9%).

## SODDISFAZIONE PER LA PULIZIA

Fig. A54

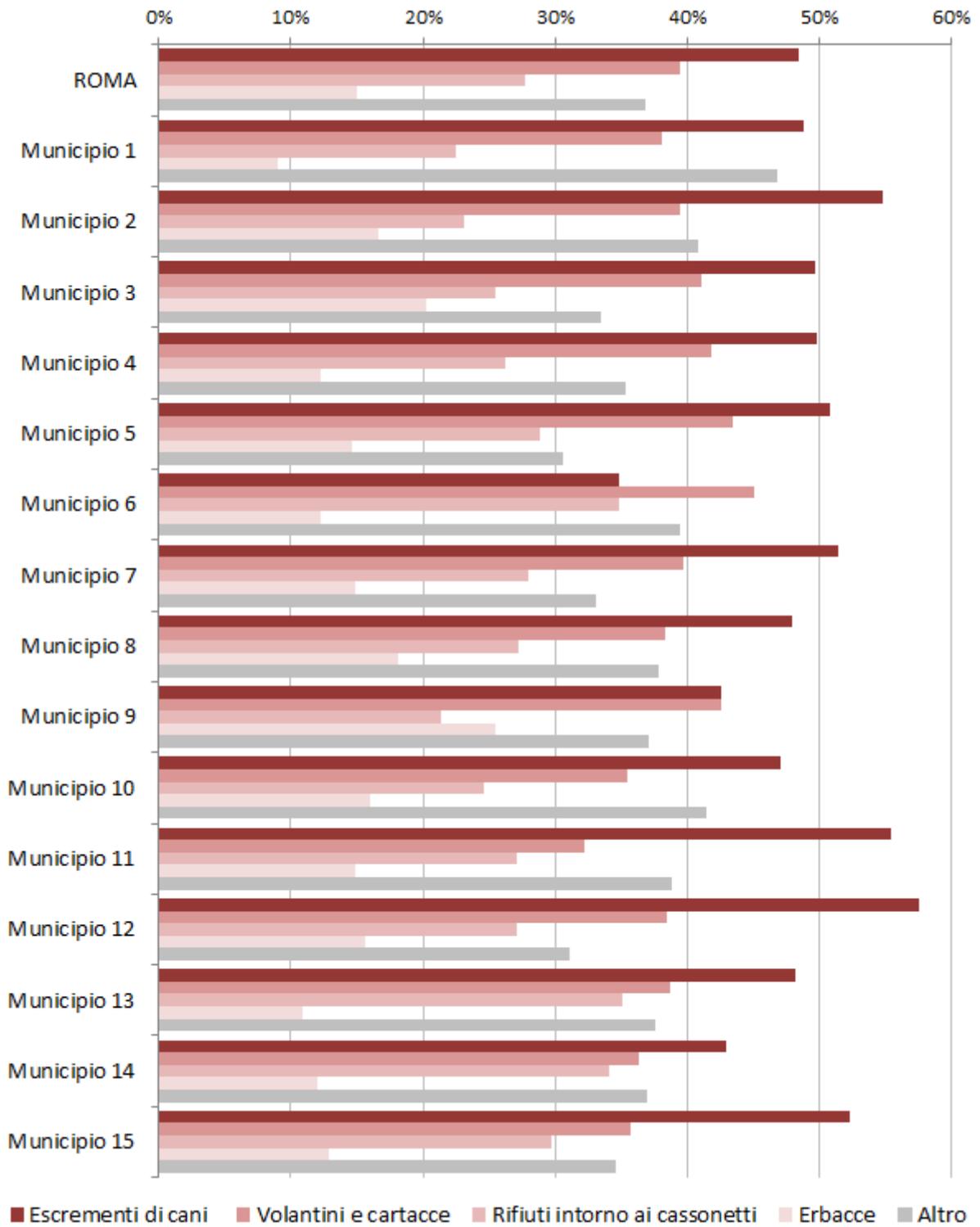
Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A55

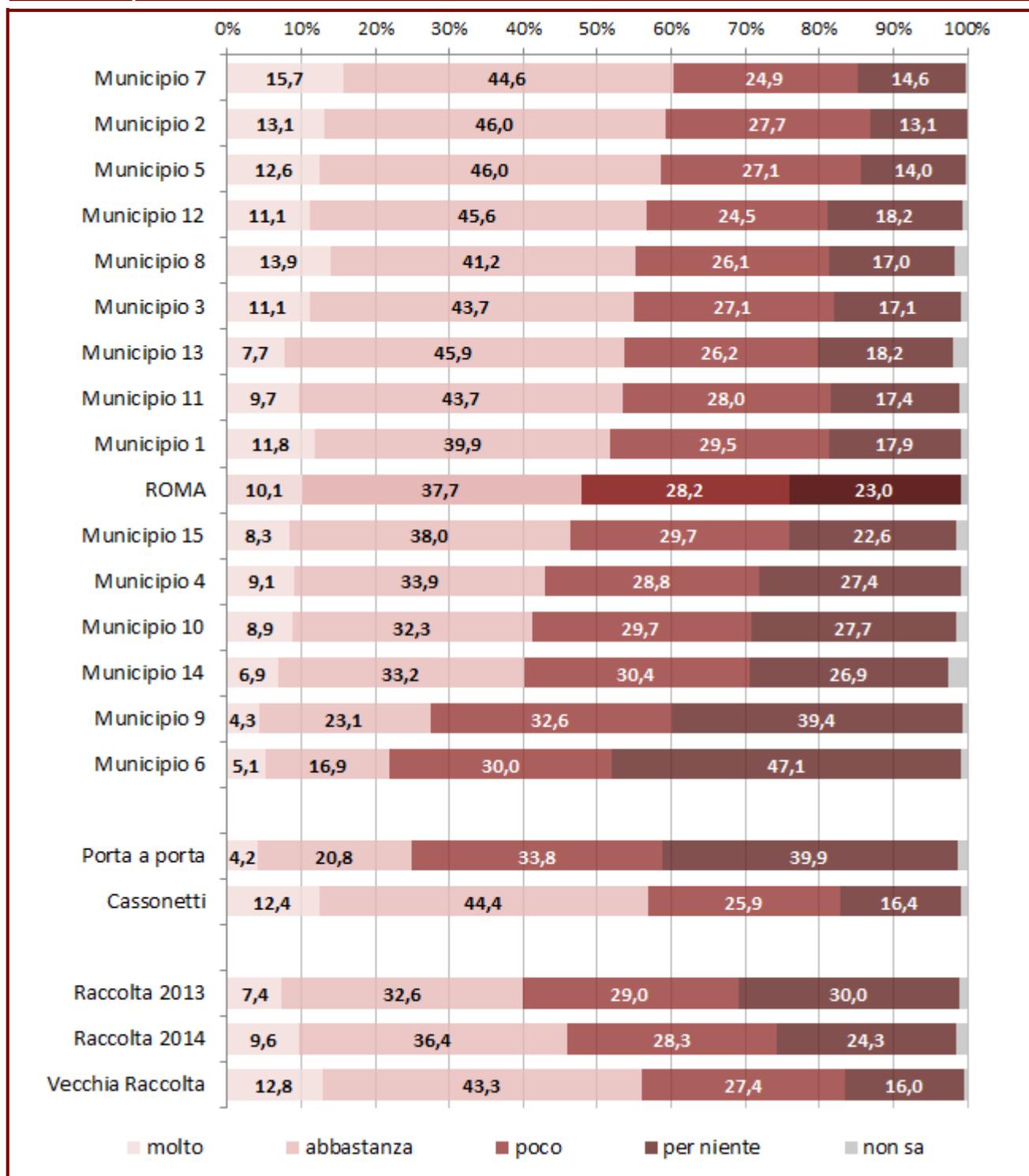
Quali sono, a suo avviso, gli aspetti maggiormente critici per la pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A56

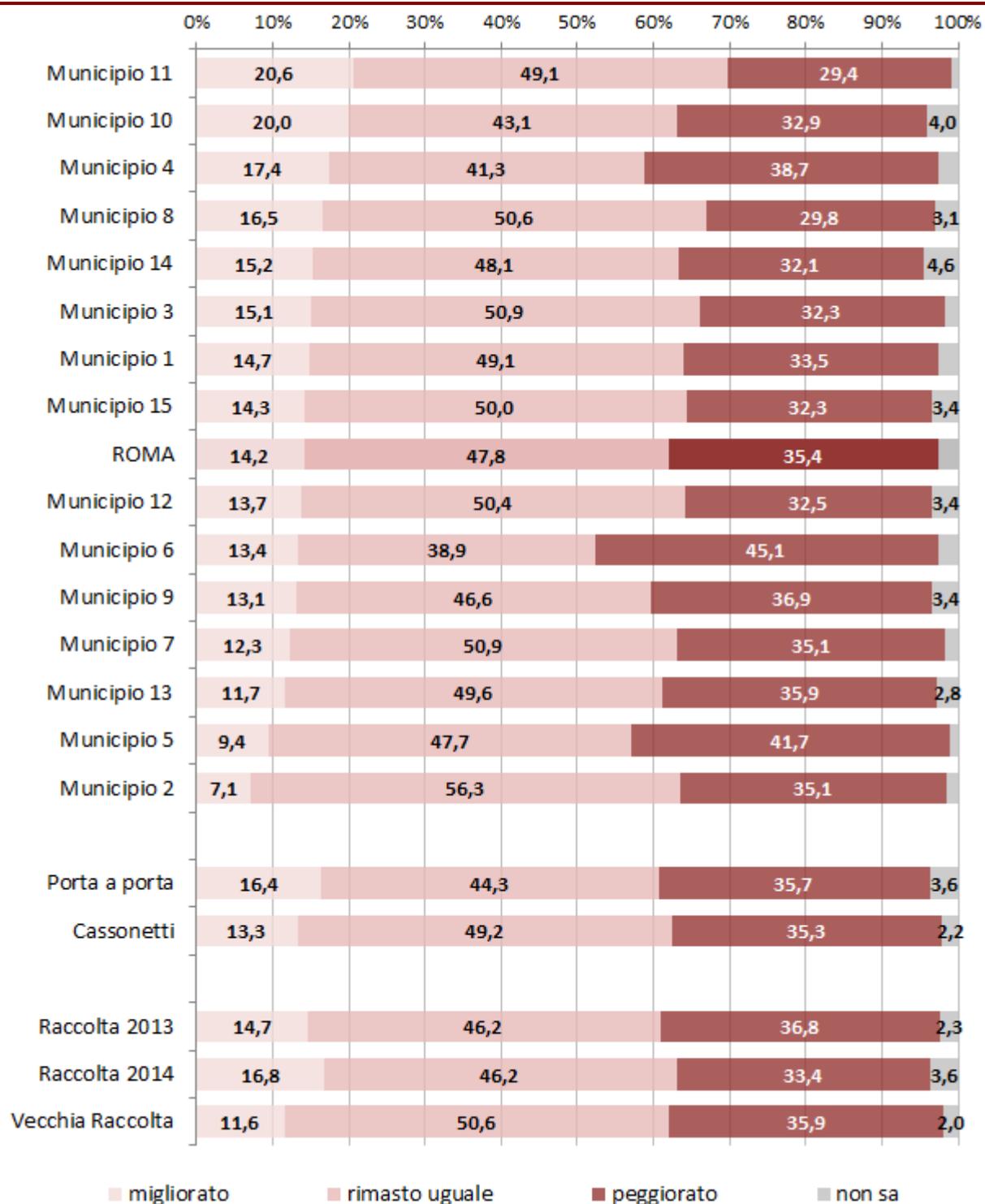
Pensando al suo quartiere, quando ha bisogno di gettare qualcosa mentre è in strada, quanto è facile per lei trovare un cestino o un cassonetto?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A57

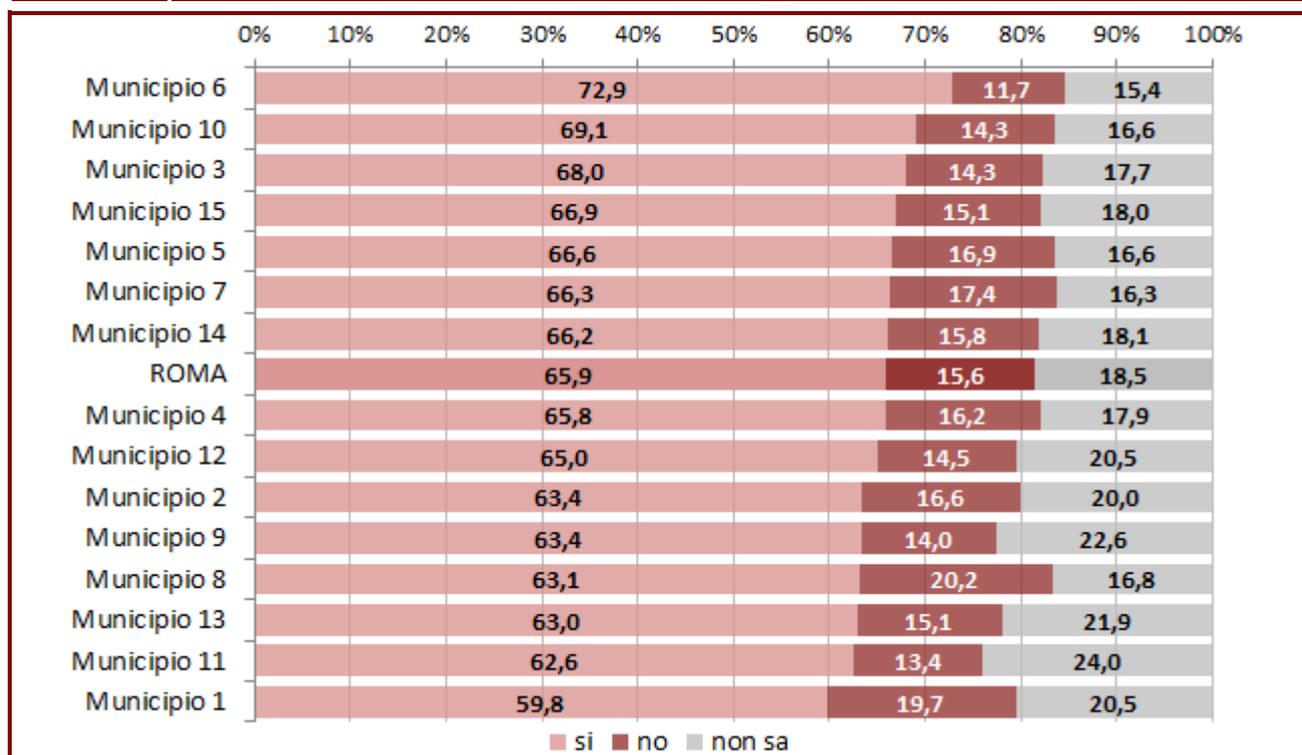
A suo giudizio, nel suo quartiere, il servizio Ama di pulizia di strade e marciapiedi nell'ultimo anno è:



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. A58

Sarebbe favorevole a un decentramento delle responsabilità e dei costi della pulizia delle strade a livello di Municipio?



Campione: tutti gli intervistati (100%).

Fig. 59

Ha avuto notizia diretta di qualcuno che è stato multato per violazioni al regolamento rifiuti??



Campione: tutti gli intervistati (100%).

## ALLEGATO

### Questionario “100 DOMANDE SULL’IGIENE URBANA A ROMA”

---

#### *Indagine quantitativa per la rilevazione della qualità percepita del servizio di gestione dei rifiuti e di igiene urbana a Roma*

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore dell'istituto di ricerche di mercato Pragma di Roma. Stiamo svolgendo un'indagine per conto dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale sul grado di conoscenza e soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio di gestione dei rifiuti e di igiene urbana a Roma.

**In primo luogo vorrei chiedere se lei o qualcun altro nella sua famiglia lavora per istituti di ricerche di mercato:**

- 1 SI → Ringraziare e chiudere il contatto
- 2 NO

**Acconsente a rilasciare una breve intervista telefonica?**

- 1 SI
- 2 NO → Ringraziare e chiudere il contatto

**D.0.1 Mi conferma che abita nel ... Municipio? (CONTROLLO QUOTE PER MUNICIPIO)**

*Far apparire all'intervistatore il Municipio nuova numerazione ( tra parentesi per controllo riportare anche la vecchia numerazione ) Se Municipio diverso, registrare nuovo Municipio e controllo quote.*

**D.0.2 Le capita di occuparsi della gestione dei rifiuti domestici?**

- 1 SI
- 2 NO → **D.0.2.1 Mi può passare la persona della sua famiglia che si occupa personalmente della gestione dei rifiuti domestici ?**
  - 1 SI
  - 2 NO → Prendere un appuntamento o ringraziare e chiudere il contatto

**D.0.3 La sua abitazione è servita dalla raccolta dei rifiuti... (leggere – una sola risposta - controllo quote)**

*Se dice entrambi ed è residente in Municipio 1 chiedere se la raccolta dei rifiuti organici indifferenziati avviene porta a porta o tramite cassonetti stradali in funzione della risposta registrare il codice corrispondente.*

- 1 ... Porta a porta che non prevede cassonetti stradali ma contenitori a domicilio o condominiali
- 2 ... Stradale con cassonetti

#### **INFORMATIVA PRIVACY**

Nel rispetto della legge 196 sulla protezione dei dati personali e del codice deontologico della ricerca statistica, la informo che il titolare del trattamento è ....., che è sua facoltà rispondere o meno e che un suo eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza. I suoi dati personali verranno utilizzati solo per finalità di ricerca statistica, non verranno usati né ceduti a terzi per altri scopi e saranno distrutti al termine della ricerca. Le informazioni che lei acconsentirà a fornirci saranno trattate sotto forma di statistiche aggregate in modo che non sia possibile risalire alla sua identità o collegare ad essa le sue risposte. Accetta di essere intervistato/a?

**SEZIONE 1 – STRATEGIE E INFORMAZIONE SULLA GESTIONE DEI RIFIUTI**

Cominciamo l'intervista parlando della strategia di gestione dei rifiuti a Roma.

- D.1.1 E' a conoscenza del fatto che la discarica di Malagrotta è stata definitivamente chiusa?**  
1 Si  
2 No  
3 Non sa, non risponde
- D.1.2 Qual è secondo lei la destinazione finale prevalente dei rifiuti urbani indifferenziati non riciclabili raccolti a Roma?** (leggere ruotando le prime 3)  
1 direttamente in discarica fuori Roma  
2 pretrattati a Roma e poi spediti fuori Roma per smaltimento finale  
3 direttamente a termovalorizzazione (incenerimento, recupero energetico)  
4 altro (specificare \_\_\_\_\_)  
5 non sa, non risponde
- D.1.3 L'informazione e la comunicazione sulla destinazione delle varie tipologie di rifiuti raccolti a Roma, a suo parere, sono:**  
1 corrette e complete  
2 corrette ma incomplete  
3 complete, ma non corrette  
4 incomplete e non corrette  
5 non sa, non risponde
- D.1.4 E' a conoscenza del fatto che la raccolta differenziata è una delle azioni previste dall'Unione Europea per ridurre lo smaltimento in discarica?**  
1 si  
2 no  
3 Non sa, non risponde
- D.1.5 E' a conoscenza del fatto che una raccolta differenziata di scarsa qualità (non corretta separazione delle varie frazioni) diminuisce il valore dei materiali recuperati e l'effettiva possibilità di recupero?**  
1 si  
2 no  
3 Non sa, non risponde
- D.1.6 A Roma si sta progressivamente introducendo un modello di raccolta che prevede la separazione di 5 tipologie di rifiuti : 1-carta e cartone, 2-imbballaggi leggeri in plastica e metallo, 3-vetro, 4-organico (scarti alimentari) e 5-residuo indifferenziato. Secondo la sua opinione, il corretto recupero di questo materiale quanto è efficace come parziale alternativa alla discarica?**  
1 molto efficace  
2 abbastanza efficace  
3 poco efficace  
4 per niente efficace  
5 Non sa, non risponde
- D.1.7 Pur con la raccolta differenziata una parte dei rifiuti al momento non può essere riciclata. Il ricorso all'inceneritore per questa parte permetterebbe di ottenere energia dai rifiuti ma non il recupero della materia. Partendo dalla sua spesa attuale per la TaRi, quanto sarebbe disposto a spendere per privilegiare un ulteriore recupero di materia anziché l'uso dell'inceneritore?**  
1 molto di più  
2 poco di più  
3 non sarei disposto a spendere di più  
4 vorrei spendere di meno  
5 Non sa, non risponde
- D.1.8 E quanto sarebbe disposto a spendere per limitare il più possibile il ricorso alla discarica?**  
1 molto di più  
2 poco di più  
3 non sarei disposto a spendere di più  
4 vorrei spendere di meno  
5 Non sa, non risponde

**SEZIONE 2 – RACCOLTA DIFFERENZIATA**

(da D.2.1 a D.2.3: **NON** fare agli intervistati dei Municipi I, II, V, VII e XV che passano direttamente a D. 2.4)

**D.2.1** Attraverso quali canali ha ricevuto le informazioni sulla raccolta nella sua zona? (non leggere – max 3 risposte) (Se una sola risposta passare a D. 2.3)

- 1 il sito web di Ama
- 2 il sito web di Roma Capitale
- 3 pubblicità on-line
- 4 l'informativa cartacea consegnata a casa da Ama (volantini, brochure)
- 5 incontri pubblici e di gruppo
- 6 i cartelloni pubblicitari stradali e sui mezzi pubblici
- 7 le informazioni fornite dal personale presso i punti informativi Ama di quartiere (gazebo in strada, stazioni, chiese, piazze, ...)
- 8 informazione su quotidiani
- 9 informazione televisiva
- 10 informazione radiofonica
- 11 il passaparola
- 12 altro (specificare\_\_\_\_\_)
- 13 Non ho ricevuto alcuna informazione → **VAI A D 2.4**
- 14 Non ricorda, non risponde → **VAI A D 2.4**

**D.2.2** Tra i canali che ha appena indicato, quale è stato a suo parere il più efficace? (leggere solo le risposte che l'intervistato ha dato alla D. 2.1)

- 1 il sito web di Ama
- 2 il sito web di Roma Capitale
- 3 pubblicità on-line
- 4 l'informativa cartacea consegnata a casa da Ama (volantini, brochure)
- 5 incontri pubblici e di gruppo
- 6 i cartelloni pubblicitari stradali e sui mezzi pubblici
- 7 le informazioni fornite dal personale presso i punti informativi Ama di quartiere (gazebo in strada, stazioni, chiese, piazze, ...)
- 8 informazione su quotidiani
- 9 informazione televisiva
- 10 informazione radiofonica
- 11 il passaparola
- 12 altro (specificare\_\_\_\_\_)
- 13 Non ricorda, non risponde

**D.2.3** Come valuta l'informazione ricevuta rispetto alle attività collegate alla raccolta differenziata nella sua zona? (leggere scala)

- 1 insufficiente
- 2 sufficiente
- 3 buona
- 4 esaustiva
- 5 Non sa, non risponde

**A TUTTI**

**D.2.4** Riterrebbe necessari, utili o inutili maggiori investimenti in campagne informative sulla differenziazione di particolari categorie di rifiuti?

- 1 Necessari
- 2 Utili
- 3 Inutili → **VAI A D 2.6**
- 4 Non sa, non risponde

**D.2.5** A suo parere, quali canali andrebbero attivati e/o potenziati per una ulteriore campagna di informazione/comunicazione sulla raccolta differenziata? (non leggere – max 3 risposte)

- 1 il sito web di Ama
- 2 il sito web di Roma Capitale
- 3 pubblicità on-line
- 4 l'informativa cartacea consegnata a casa da Ama (volantini, brochure)
- 5 incontri pubblici e di gruppo
- 6 i cartelloni pubblicitari stradali e sui mezzi pubblici
- 7 le informazioni fornite dal personale presso i punti informativi Ama di quartiere (gazebo in strada, stazioni, chiese, piazze, ...)
- 8 informazione su quotidiani
- 9 informazione televisiva
- 10 informazione radiofonica
- 11 ricezione di messaggi e informazioni mediante APP su smartphone, o SMS
- 12 altro (specificare\_\_\_\_\_)

13 Non ricorda, non risponde

**D.2.6 Mi sa dire dove vanno gettati o portati i seguenti rifiuti?** (Leggere, una o più risposte per riga)

	Rifiuti	Indifferenziati non riciclabili	Carta	Multimateriale Leggero Plastica/Metallo	Vetro	Scarto alimentare Organico	Raccolte particolari	Non sa
D.2.6.1	Contenitore in Tetrapak	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.2	Posate in plastica usa e getta	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.3	Vecchio comodino	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.4	Polistirolo per imballaggi	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.5	Oggettistica in ceramica	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.6	Lampadina a risparmio energetico	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.7	Barattolo di vernice a smalto quasi vuoto	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.8	Deodorante spray esaurito	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.9	Carta per affettati e formaggi	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.10	Vetro di finestra rotto	1	2	3	4	5	6	7
D.2.6.11	Carta assorbente da cucina usata	1	2	3	4	5	6	7

Per quanto riguarda il corretto conferimento dei rifiuti, la informo che sul sito amaroma.it è presente il servizio informativo online "dove si butta?" attraverso cui è possibile avere informazioni su dove gettare o portare i diversi tipi di rifiuti.

**D.2.7 Quanto frequentemente adotta i seguenti comportamenti?**

	sempre	spesso	qualche volta	mai	non sa
2.7.1 scegliere prodotti con imballaggi ridotti/riciclabili	1	2	3	4	5
2.7.2 separare i diversi materiali che compongono gli imballaggi	1	2	3	4	5
2.7.3 sciacquare i contenitori prima di buttarli	1	2	3	4	5
2.7.4 portare rifiuti ingombranti o particolari alle isole ecologiche	1	2	3	4	5
2.7.5 utilizzare i servizi di ritiro degli ingombranti di Ama	1	2	3	4	5
2.7.6 conferire abiti usati, pile esauste e medicinali scaduti negli appositi contenitori distribuiti in città	1	2	3	4	5

**D.2.8 A suo parere qual è la destinazione finale prevalente dei materiali raccolti in modo differenziato a Roma (ad esempio carta e cartone e imballaggi/contenitori in plastica, metallo e vetro)?** (leggere ruotando le prime 4)

- 1 impianti di riciclaggio per recupero di materia
- 2 termovalorizzazione (incenerimento, recupero energetico)
- 3 in discarica dopo trattamento
- 4 direttamente in discarica
- 5 altro (specificare \_\_\_\_\_)
- 6 Non sa, non risponde

**D.2.9 [FILTRO PER D.03]:**

- 1 Porta a porta → A D.2.16
- 2 Cassonetti stradali → A D.2.10

**D.2.10 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cassonetti stradali che utilizza abitualmente?** (in alcune zone le campane di vetro e/o cassonetti dell'organico non sono presenti)

	molto	abbastanza	poco	per niente	non pertinente	sa/
2.10.1 vicinanza cassonetti	1	2	3	4	5	
2.10.2 disponibilità spazio residuo nei cassonetti indifferenziati	1	2	3	4	5	
2.10.3 disponibilità spazio residuo nei cassonetti bianchi e blu	1	2	3	4	5	
2.10.4 disponibilità di spazio residuo nelle campane del vetro	1	2	3	4	5	
2.10.5 disponibilità spazio residuo nei cassonetti dell'organico	1	2	3	4	5	
2.10.6 facilità di gettare i rifiuti indifferenziati nei cassonetti	1	2	3	4	5	
2.10.7 facilità di gettare i rifiuti differenziati nei cassonetti bianchi/blu	1	2	3	4	5	
2.10.8 facilità di gettare il vetro nelle campane	1	2	3	4	5	
2.10.9 facilità di gettare i rifiuti organici nei cassonetti	1	2	3	4	5	
2.10.10 orari di svuotamento in relazione a traffico e rumore	1	2	3	4	5	
2.10.11 pulizia e igiene aree circostanti i cassonetti	1	2	3	4	5	
2.10.12 igiene e decoro dei cassonetti in generale	1	2	3	4	5	

**D.2.11 In alcune zone di Roma è stata attivata la raccolta porta a porta con contenitori domestici (mastelli) o condominiali (bidoni), con giorni e orari prestabiliti: nella sua zona preferirebbe mantenere la raccolta tradizionale con cassonetti stradali o preferirebbe la raccolta porta a porta?**

- 1 mantenere i cassonetti stradali
- 2 raccolta porta a porta
- 3 Non sa, non risponde

**D.2.12 Nelle sue aspettative, come influirebbe la raccolta porta a porta sui seguenti aspetti? (1=migliora, 2=rimane uguale, 3= peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
2.12.1 comodità per l'utente .....	1	2	3	4
2.12.2 quantità e qualità della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
2.12.3 decoro e immagine della città .....	1	2	3	4
2.12.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
2.12.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona .....	1	2	3	4

**D.2.13 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta a più ampie aree della città?**

- 1 aumento della tariffa
- 2 tariffa invariata
- 3 diminuzione della tariffa
- 4 non so

**D.2.14 Sarebbe favorevole a una tariffa puntuale, cioè in parte proporzionale alla quantità di rifiuti prodotti dagli utenti? indifferenziati**

- 1 SI
- 2 NO
- 3 non so/non risponde

**D.2.15 Ai fini della qualità e della quantità della raccolta differenziata, riterrebbe utili, inutili o dannosi dei meccanismi che premiano gli utenti che differenziano tutto correttamente?**

- 1 utili
- 2 inutili
- 3 dannosi
- 4 non so/non risponde

**PASSARE A SEZIONE 3**

**D.2.16 La raccolta porta a porta nel suo palazzo prevede...**

- [ 1] bidoni localizzati in uno spazio condominiale e svuotati periodicamente → **A D.2.17**
- [ 2] esposizione di mastelli domestici fuori dall'abitazione solo nei giorni/orari di raccolta → **A D.2.18**

**D.2.17 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
2.17.1 frequenza raccolta non riciclabili .....	1	2	3	4	5
2.17.2 frequenza raccolta di carta, plastica e metallo .....	1	2	3	4	5
2.17.3 frequenza raccolta umido, scarti alimentari e organici .....	1	2	3	4	5
2.17.4 orari di raccolta .....	1	2	3	4	5
2.17.5 localizzazione condominiale sacchi/bidoni per la raccolta .....	1	2	3	4	5
2.17.6 disponibilità di spazio residuo nei bidoni condominiali .....	1	2	3	4	5
2.17.7 igiene e decoro del luogo di raccolta condominiale .....	1	2	3	4	5

**PASSARE A D.2.19**

**D.2.18 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti della raccolta porta a porta?**

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa
2.18.1 frequenza raccolta non riciclabili .....	1	2	3	4	5
2.18.2 frequenza raccolta di carta, plastica, metallo .....	1	2	3	4	5
2.18.3 frequenza raccolta umido, scarti alimentari e organici .....	1	2	3	4	5
2.18.4 orari di raccolta .....	1	2	3	4	5
2.18.5 disponibilità di spazio residuo nei mastelli domestici .....	1	2	3	4	5

**D.2.19 Secondo la sua esperienza, come influisce il sistema di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere sui seguenti aspetti (1=migliora, 2=rimane uguale, 3=peggiora, 4= non sa):**

	migliora	rimane uguale	peggiora	non sa
2.19.1 comodità per l'utente .....	1	2	3	4
2.19.2 quantità e qualità della raccolta differenziata .....	1	2	3	4
2.19.3 impatto estetico .....	1	2	3	4
2.19.4 impatto sul traffico nelle ore di raccolta .....	1	2	3	4
2.19.5 impatto sulla pulizia e igiene della sua zona .....	1	2	3	4

**D.2.20 Secondo la sua opinione, all'eliminazione dei cassonetti ha fatto seguito un aumento sufficiente del numero di cestini per la raccolta dei piccoli rifiuti in strada?**

- 1 SI
- 2 NO
- 3 non so/non risponde

**D.2.21 Quale impatto si aspetta che avrebbe sui costi del servizio e sulla tariffa l'estensione del metodo di raccolta porta a porta adottato nel suo quartiere a più ampie aree della città?**

- 1 aumento della tariffa
- 2 tariffa invariata
- 3 diminuzione della tariffa
- 4 non so

**D.2.22 Sarebbe favorevole a una tariffa puntuale, cioè in parte proporzionale alla quantità di rifiuti prodotti dagli utenti?**

- 1 SI
- 2 NO
- 3 non so/non risponde

**D.2.23 Ai fini della qualità e della quantità della raccolta differenziata, riterrebbe utili, inutili o dannosi dei meccanismi che premiano gli utenti che differenziano tutto correttamente e delle sanzioni per chi non differenzia correttamente?**

- 1 utili
- 2 inutili
- 3 dannosi
- 4 non so/non risponde

### SEZIONE 3 – RACCOLTE DI RIFIUTI PARTICOLARI

Passiamo ora alle raccolte di rifiuti particolari

**D.3.1 In generale, hai mai usato uno o più dei seguenti servizi ? (Leggere, multipla)**

- [ 1] Centro di Raccolta dell'Ama
- [ 2] Domeniche di raccolta ingombranti e rifiuti particolari (Il tuo quartiere non è una discarica)
- [ 3] Raccolta ingombranti a domicilio (Ricicla Casa e Lavoro)
- [ 4] Nessuno → **A SEZIONE 4**

DEFINIZIONI PER L'OPERATORE:

- I **Centri di Raccolta Ama o Isole Ecologiche** sono impianti dove è possibile portare rifiuti ingombranti (armadi, materassi, ecc.), apparecchiature elettriche e elettroniche (lavatrici, computer, ecc.) o rifiuti particolari (batterie auto, vernici, calcinacci, ecc.).
- Il servizio **Il tuo quartiere non è una discarica** è una raccolta domenicale straordinaria di rifiuti ingombranti e particolari effettuata con furgoni. Consente di conferire in luoghi, giorni e orari prestabiliti i rifiuti ingombranti (armadi, materassi, ecc.) e le apparecchiature elettriche e elettroniche (lavatrici, computer, ecc.). Il servizio non prevede prenotazione.
- Il servizio di **Raccolta ingombranti a domicilio al piano stradale o al piano dell'abitazione o attività lavorativa**, prevede la raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti, elettrici, elettronici, speciali, che non devono essere gettati nei cassonetti stradali. Sono accettati rifiuti provenienti da abitazioni e da magazzini, laboratori, uffici, esercizi commerciali, imprese artigiane, associazioni, enti pubblici, ecc. Di norma è a pagamento, ma da molti mesi è attiva una promozione che prevede, secondo determinate modalità, la gratuità del ritiro.

**D.3.2 Quale di questi servizi ha utilizzato più di recente nell'ultimo anno?**

- 1 Centro di Raccolta dell'Ama → **A D.3.3**
- 2 Domeniche di raccolta ingombranti e rifiuti particolari (Il tuo quartiere non è una discarica) → **A D.3.7**
- 3 Raccolta ingombranti a domicilio (Ricicla Casa e Lavoro) → **A D.3.11**
- 4 Nessuno → **A SEZIONE 4**

- D.3.3 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?**
- 1 Molto
  - 2 Abbastanza
  - 3 Poco
  - 4 Per niente
  - 5 Non sa/non risponde
- D.3.4 Conferire rifiuti ad un Centro di Raccolta Ama è a pagamento o gratuito?**
- 1 E' a pagamento
  - 2 E' gratuito
  - 3 Non ricordo se si paga/ non so/ non risponde
- D.3.5 Mi può dire quale è il Centro di Raccolta Ama che ha utilizzato più di recente ? (non leggere)**
- 1 ACILIA, Via di Macchia Saponara (X)
  - 2 ACQUA ACETOSA, Via dei Campi Sportivi (II)
  - 3 BUFALOTTA, Via della Bufalotta (III)
  - 4 CINECITTA', Viale Palmiro Togliatti (VII)
  - 5 CORVIALE, Via Arturo Martini (XI)
  - 6 LA STORTA, Via Cassia (Municipio XV)
  - 7 LAURENTINA, Via Laurentina, Tor Pagnotta (IX)
  - 8 MOSTACCIANO, Via Boschiero (IX)
  - 9 OSTIA, Piazza Bottero (X)
  - 10 PINETA SACCHETTI, Via Mattia Battistini (XIV)
  - 11 PIRAMIDE, Via Giovanni da Empoli (VIII)
  - 12 TIBURTINA, Ponte Mammolo (IV)
  - 13 VIGNE NUOVE, Via Ateneo Salesiano, OLIMPICA (III)
  - 14 VILLA GORDIANI, Via Teano (V)
  - 15 Altro (specificare \_\_\_\_\_)
  - 16 Non so, non risponde
- D.3.6 Mi può dire quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici del Centro di Raccolta Ama da lei utilizzato (non leggere, max due risposte)**
- 1 Nessun aspetto critico
  - 2 Orari di apertura
  - 3 Giorni di apertura
  - 4 Distanza da casa
  - 5 Difficoltà di parcheggio
  - 6 Costo
  - 7 Scarsa pubblicità (dove sono, giorni e orari del servizio)
  - 8 La cortesia e disponibilità del personale Ama
  - 9 Altro (specificare\_\_\_\_\_)
  - 10 Non so, non risponde
- PASSARE A SEZIONE 4**
- D.3.7 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?**
- 1 Molto
  - 2 Abbastanza
  - 3 Poco
  - 4 Per niente
  - 5 Non sa/non risponde
- D.3.8 Conferire rifiuti al servizio 'Il tuo quartiere non è una discarica' è a pagamento o gratuito?**
- 1 E' a pagamento
  - 2 E' gratuito
  - 3 Non ricordo se si paga o no/non so/non risponde
- D.3.9 Quale canale ha utilizzato per individuare il punto di raccolta di quartiere più comodo per lei? (non leggere - 1 risposta)**
- 1 il sito web di Ama
  - 2 l'informativa cartacea consegnata a casa da Ama (volantini, brochure)
  - 3 i cartelloni pubblicitari stradali e sui mezzi pubblici
  - 4 le informazioni fornite dal personale presso i punti informativi Ama di quartiere (stazioni, chiese, piazze, ...)
  - 5 informazione televisiva e radiofonica
  - 6 il passaparola
  - 7 altro (specificare\_\_\_\_\_)
  - 8 Non ricordo, non risponde

**D.3.10 Mi può dire quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici di questo servizio denominato 'Il tuo quartiere non è una discarica' (non leggere, max due risposte)**

- 1 Nessun aspetto critico
- 2 La frequenza del servizio (5 volte l'anno)
- 3 L'orario di conferimento (5 ore a volta)
- 4 La distanza da casa
- 5 La difficoltà di parcheggio
- 6 Costo
- 7 Scarsa pubblicità (dove sono, giorni e orari del servizio)
- 8 La cortesia e disponibilità del personale Ama
- 9 Altro (specificare \_\_\_\_\_)
- 10 Non so, non risponde

**→ PASSARE A SEZIONE 4**

**D.3.11 Mi può dire come ha prenotato il servizio? (non leggere- 1 risposta)**

- 1 telefonando a ChiamaRoma 060606
- 2 utilizzando il modulo on-line sul sito web dell'Ama
- 3 cercando informazioni sul sito web del Comune
- 4 altro (specificare\_\_\_\_\_)
- 9 non so

**D.3.12 Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto del servizio?**

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente
- 5 Non sa/non risponde

**D.3.13 Far ritirare i rifiuti ingombranti a domicilio al piano stradale è un servizio a pagamento o gratuito? (gratuito per 12 volte per max 2 mc/cad, max 2 volte al mese)**

- 1 E' a pagamento
- 2 E' gratuito
- 3 Non ricordo se si paga o no, non so, non risponde

**D.3.14 Far ritirare i rifiuti ingombranti a domicilio al piano di casa è un servizio a pagamento o gratuito? (la prima volta è gratuito nei periodi di promozione, altrimenti a pagamento) – Non leggere**

- 1 E' sempre a pagamento
- 2 E' gratuito solo durante le promozioni
- 3 E' sempre gratuito
- 4 Non ricordo se si paga o no, non so, non risponde

**D.3.15 Quale delle opzioni ha scelto quando ha usufruito del servizio? (Leggere – 1 risposta)**

- 1 Al piano stradale → **A D.3.18**
- 2 Al piano di casa a pagamento → **A D.3.18**
- 3 Al piano di casa con promozione, gratuito

**D.3.16 Attraverso quale canale è venuto a conoscenza delle promozioni del ritiro gratuito al piano ? (non leggere – max 3 risposte)**

- 1 il sito web di Ama
- 2 l'informativa cartacea consegnata a casa da Ama (volantini, brochure)
- 3 i cartelloni pubblicitari stradali e sui mezzi pubblici
- 4 le informazioni fornite dal personale presso i punti informativi Ama di quartiere (stazioni, chiese, piazze, ...)
- 5 informazione televisiva e radiofonica
- 6 il passaparola
- 7 altro (specificare\_\_\_\_\_)
- 8 Non ricordo, non risponde
- 9 non ne ero a conoscenza (Proposto al momento della prenotazione) → **D.3.18**

**D.3.17 Avrebbe richiesto il servizio se non ci fosse stata la promozione?**

- 1 si
- 2 no

**D.3.18 Mi può dire quali sono, a suo avviso, gli aspetti più critici del servizio di Ama di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (non leggere, max due risposte)**

- 1 Nessun aspetto critico
- 2 La modalità per prenotare il servizio
- 3 Il costo del servizio
- 4 Il rispetto dell'orario di appuntamento fissato
- 5 La cortesia e disponibilità del personale
- 6 Scarsa pubblicità
- 7 Portare il rifiuto ingombrante al piano stradale
- 8 Le modalità di pagamento
- 9 Altro (specificare\_\_\_\_\_)
- 10 Non so, non risponde

**SEZIONE 4 – PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI**

Concludiamo parlando della pulizia di strade e marciapiedi

**D.4.1 Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere? Assegni un giudizio tra i seguenti:**

- 1 Molto
- 2 Abbastanza
- 3 Poco
- 4 Per niente
- 5 Non sa/non risponde

**D.4.2 Quali sono, a suo avviso gli elementi maggiormente critici riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi nel suo quartiere? (non leggere – max due risposte)**

- 1 Volantini pubblicitari e cartacce a terra
- 2 Escrementi di cani sui marciapiedi
- 3 Erbacce sui bordi dei marciapiedi e intorno alle alberature stradali
- 4 Mozziconi di sigaretta sui marciapiedi
- 5 Sacchetti di rifiuti domestici intorno ai cassonetti
- 6 Rifiuti ingombranti abbandonati
- 7 Cestini gettacarte pieni
- 8 Cestini gettacarte assenti
- 9 Piccoli rifiuti gettati nelle fioriere e intorno alle alberature stradali
- 10 Manifesti strappati a terra
- 11 Altro, specificare\_\_\_\_\_

**D.4.3 Pensando al decoro del suo quartiere in quale ordine d'importanza metterebbe i seguenti aspetti per contribuire alla qualità/decoro della zona? (dal più importante al meno importante. Leggere – ruotare)**

- |   |    |
|---|----|
| Pulizia dei marciapiedi (cartacce, foglie, piccoli rifiuti...)                                      | __ |
| Aspetto e stato di conservazione/manutenzione dei marciapiedi (buche, rappezi...)                   | __ |
| Cura delle tazze alberate e delle aiuole (erbacce, rifinitura delle bordature...)                   | __ |
| Aspetto e pulizia dei muri e degli arredi stradali (cassette posta, pensiline bus, pali e cartelli) | __ |

**D.4.4 Pensando al suo quartiere, quando ha bisogno di gettare qualcosa mentre è in strada, quanto è facile per lei trovare un cestino o un cassonetto?**

- 1 Molto facile
- 2 Abbastanza facile
- 3 Poco facile
- 4 Per niente facile
- 5 Non so, non risponde

**D.4.5 A suo giudizio, nel suo quartiere, il servizio Ama di pulizia di strade e marciapiedi nell'ultimo anno è:**

- 1 Migliorato
- 2 Rimasto uguale
- 3 Peggiorato
- 4 Non so, non risponde

**D.4.6 Sarebbe favorevole a un decentramento delle responsabilità e dei costi della pulizia delle strade a livello di Municipio?**

- 1 Sì
- 2 No
- 3 Non so, non risponde

**D.4.7 Ai fini della pulizia, sanzionare sistematicamente chi sporca le strade secondo lei sarebbe:**

- 1 Utile
- 2 Inutile
- 3 non so/non risponde

**D.4.8 Chi ritiene maggiormente responsabile dello stato di pulizia del suo quartiere, fra i seguenti soggetti?**

(1 sola risposta - ruotare risposte - leggere)

- 1 Comune/Amministrazione
- 2 Ama/società di gestione
- 3 Polizia Locale/Municipale
- 4 Cittadini/Residenti
- 5 Turisti
- 6 Negozi/Centri commerciali
- 7 Altra categoria diversa da quelle che le ho elencato (Specificare \_\_\_\_\_)

**D.4.9 Sarebbe favorevole alle seguenti azioni?**

	Si	No	Non so
4.9.1 maggiore rigore della polizia locale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi sporca la città .....	1.....	2.....	3
4.9.2 maggiore rigore della polizia locale e degli agenti accertatori Ama per sanzionare chi getta i rifiuti nei cassonetti senza differenziare correttamente.....	1.....	2.....	3
4.9.3 aumento degli agenti accertatori dell'Ama autorizzati ad elevare contravvenzioni.....	1.....	2.....	3
4.9.4 aumento degli interventi di pulizia delle strade e conseguente aumento costi .....	1.....	2.....	3

**D.4.10 Ha avuto notizia diretta di qualcuno che è stato multato a Roma per qualche violazione del Regolamento rifiuti?**

- 1 si
- 2 no
- 3 non sa/non risponde

**D.4.11 Nell'ultimo anno ha mai visto agenti accertatori dell'Ama che stavano multando qualcuno per violazioni al Regolamento rifiuti?**

- 1 si
- 2 no
- 3 non ci ho fatto caso/non so

**DATI STRUTTURA**

**D.5.1 Registrare il sesso:**

- 1 Uomo
- 2 Donna

**D.5.2 Qual è la sua età? (CONTROLLO QUOTE)**

- 1 15 – 29
- 2 30 – 64
- 3 Oltre 64

**D.5.3 Qual è l'ultimo titolo di studio che lei ha conseguito?**

- 1 Nessuno o licenza elementare
- 2 Licenza media inferiore
- 3 Diploma media superiore
- 4 Laurea o post-laurea

**D.5.4 Qual è la sua attuale condizione lavorativa?**

- 1 Occupato (alle dipendenze o indipendente)
- 2 Disoccupato
- 3 Pensionato
- 4 Casalinga
- 5 Studente

L'intervista è conclusa, la ringraziamo

 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  
di Roma Capitale 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