

### **Criteria guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata**

---

L'attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata verrà svolta sul campo, cioè attraverso il controllo dell'elemento da rilevare direttamente sul territorio.

Dovranno essere effettuate quattro campagne di rilevazione con cadenza trimestrale e ciascuna campagna dovrà stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio nell'intero trimestre per l'intero territorio di Roma Capitale e per ciascuno dei 15 Municipi.

La tecnica di rilevazione si dovrà basare su un campione casuale. I campioni casuali da utilizzare per il monitoraggio di ogni servizio e la loro numerosità devono rispondere ai seguenti requisiti generali:

- devono essere stratificati rispetto ai Municipi nonché ai mesi, ai giorni della settimana e alle fasce orarie;
- le unità campionarie devono essere estratte assicurando l'omogeneità spaziale sul territorio considerato;
- i valori raggiunti dagli indicatori, devono fornire a livello di territorio comunale nonché a livello di Municipio, risultati attendibili per ciascun trimestre e per il periodo di riferimento (12 mesi);

Le unità che costituiscono la popolazione di riferimento e i descrittori degli indicatori si differenziano per tipologia di servizio. In particolare:

- 1) servizio di Spazzamento, lavaggio e diserbo;
- 2) servizio di Raccolta Rifiuti Urbani.

#### **1) SERVIZIO: SPAZZAMENTO, LAVAGGIO E DISERBO**

Indicatori:

- 1.1 Livello pulizia strade (con separata indicazione delle aree servite dalla raccolta "porta a porta");
- 1.2 Livello fruibilità dei cestini stradali;
- 1.3 Livello decoro dei cestini stradali;
- 1.4 Livello pulizia area circostante cassonetti (nelle aree servite dalla raccolta stradale).

Popolazione di riferimento: l'insieme costituito da tutte le celle di territorio spazzato, corrispondenti ognuna a 10.000 mq, ottenuto sulla base della cartografia della viabilità e distinta per Municipio.

Campionamento: casuale stratificato.

Strati:

- 15 Municipi;
- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;
- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 – 12.00; pomeriggio 12.00 – 17.00; sera 17.00 – 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento:

- si estrae da ogni Municipio un campione casuale di celle sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio.
- si dovrà effettuare il rilevamento in corrispondenza delle celle estratte seguendo una diversa e diffusa stratificazione che tenga conto del giorno e dell'orario.

Modalità di rilevazione:

- il rilevatore andrà sulla tratta stradale corrispondente alla cella selezionata valutando le condizioni della strada, su entrambi i lati, per una determinata lunghezza (da rilevare considerando quale baricentro il punto più prossimo all'intersezione delle diagonali della cella estratta). In particolare, se la strada ha uno spartitraffico e/o è una strada a doppio senso di marcia a più corsie, si rileverà un solo lato (quello più prossimo all'intersezione della cella).
- il rilevatore, inoltre, dovrà rintracciare i cestini stradali procedendo alla valutazione secondo i criteri stabiliti.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio oltre alle percentuali degli "almeno sufficiente" e del sottoinsieme dei "buono e ottimo", sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;
- per scala di giudizio a 2 livelli (on/off): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

## Descrittori e scala di giudizi per indicatore

### **1.1 Livello pulizia delle strade**

Definizione:

una strada è pulita e decorosa quando non presenta cartacce e altri rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva ed è priva di erbacce sui bordi delle strade, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

Livello di qualità:

1. Ottimo: strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce o foglie;
2. Buono: strada pulita che presenta "minime" quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie;
3. Sufficiente: strada pulita che presenta "moderate" quantità di rifiuti e/o cartacce e/o escrementi e/o erbacce e/o foglie;
4. Insufficiente: strada sporca che presenta "notevoli" quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie;
5. Pessimo: strada sporca che presenta "notevoli" quantità di rifiuti e/o cartacce e/o escrementi e/o erbacce e/o foglie;

N.B.: la valutazione deve tenere conto delle caratteristiche della strada (presenza di uffici pubblici, di esercizi commerciali, intensità turistica o intensa alberatura (specialmente nel periodo di caduta foglie ossia novembre – febbraio) nonché del sistema di raccolta rifiuti (espressa indicazione delle aree con servizio “porta a porta”). La presenza di discariche abusive e/o cumuli di rifiuti su aree private (ossia recintate e/o non aperte al pubblico transito) non influisce sul giudizio di pulizia della strada.

## **1.2 Fruibilità cestini stradali**

### Definizione:

per fruibilità dei cestini stradali si intende l'esistenza di disponibilità residua per gettare i rifiuti minuti e il posacenere può ancora essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone della sigaretta, qualora ne fosse dotato il cestino.

### Livello di qualità:

SI – è possibile conferire il rifiuto;

NO – non è possibile conferire il rifiuto.

## **1.3 Decoro cestini stradali**

### Definizione:

per decoro si intende l'aspetto del cestino che deve essere pulito, integro (quindi completo di tutte le sue parti ossia sportello e posacenere, quest'ultimo qualora ne fosse dotato)

### Livello di qualità:

1. Ottimo: contenitore pulito, integro, senza scritte e pubblicità abusive;
2. Buono: contenitore abbastanza pulito ed integro, con scritte vandaliche e pubblicità abusive “recenti” e con posacenere, qualora presente, privo di mozziconi abbandonati da lungo periodo;
3. Sufficiente: contenitore sufficientemente pulito ed integro, con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione e con posacenere, qualora presente, con mozziconi abbandonati da lungo periodo ma con possibilità di essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone di sigaretta;
4. Insufficiente: contenitore pulito ma non integro oppure contenitore sporco con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione e con posacenere con mozziconi abbandonati da lungo periodo ma con possibilità di essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone di sigaretta;
5. Pessimo: contenitore sporco, non integro, con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione e con posacenere con mozziconi abbandonati da lungo periodo che non consente di essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone di sigaretta.

## **1.4 Pulizia area circostante ai cassonetti**

### Definizione:

la pulizia dell'area circostante i cassonetti è considerata efficace quando non si rileva la presenza di rifiuti a terra.

### Livello di qualità:

1. Ottimo: assenza di rifiuti a terra nell'area circostante i cassonetti;
2. Buono: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui a terra;

3. Sufficiente: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui e/o con moderate quantità di rifiuti a terra (1 max 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione) oppure superficie circostante pulita ma con presenza di ingombranti
4. Insufficiente: superficie circostante sporca e/o con presenza di significative quantità di rifiuti a terra (più di 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione);
5. Pessimo: superficie circostante sporca e/o con presenza di rilevanti quantità di rifiuti a terra o di ingombranti tali da impedire l'utilizzo del cassonetti.

N.B.: l'area circostante ai cassonetti è riferita all'intera postazione. La presenza di cartoni posizionati in modo ordinato nei pressi dei cassonetti (ossia piegati e/o non a ridosso del cassonetto) non influisce sul giudizio (ciò se si tratta di una prevista modalità aziendale di raccolta dei cartoni).

## 2) SERVIZIO: RACCOLTA RIFIUTI URBANI

### Indicatori:

- 2.1 Fruibilità dei contenitori;
- 2.2 Decoro dei contenitori;
- 2.3 Funzionamento dei contenitori;
- 2.4 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta (CdR)

Popolazione di riferimento: numero postazioni stradali Raccolta Rifiuti Urbani: secco residuo, carta e cartone, multimateriale leggero, organico e vetro;

Campionamento: casuale stratificato.

### Strati:

- 15 Municipi;
- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;
- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 – 12.00; pomeriggio 12.00 – 17.00; sera 17.00 – 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento: si considerano le celle estratte per ogni Municipio attraverso l'utilizzo del database delle postazioni, individuando nella cella la postazione più prossima all'intersezione delle diagonali, dando priorità alle postazioni complete (presenza di contenitori RU indifferenziati e RD). Qualora la cella estratta sia priva di postazioni, il monitoraggio andrà effettuato nella postazione più vicina nelle celle limitrofe.

### Modalità di rilevazione:

- Il rilevatore, una volta arrivato presso la postazione individuata e dando comunque priorità alle postazioni complete, dovrà effettuare la rilevazione analizzando tutti i cassonetti della postazione.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione, producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

### Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio oltre alle percentuali degli "almeno sufficiente" e del sottoinsieme dei "buono e ottimo", sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;

- per scala di giudizio a 2 livelli (on/off): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

### Descrittori e scala di giudizi per indicatore

#### **2.1 Fruibilità dei contenitori**

##### Definizione:

per fruibilità dei contenitori si intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti grigi (secco residuo), bianchi (carta), blu (multimateriale leggero), marroni (organico), campane verdi (vetro), in una data postazione composta da uno o più contenitori.

Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori dedicati alle diverse frazioni merceologiche agevolmente e senza comprometterne la funzionalità.

##### Livello di qualità:

SI – è possibile conferire il rifiuto;

NO – non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: nell'ambito della postazione il livello di qualità è considerato uguale per tutti i contenitori presenti. Ad es. in una postazione da 5 contenitori, di cui 3 pieni e 2 vuoti, risulteranno 5 contenitori fruibili. Tale valutazione andrà fatta per ogni singola frazione da conferire (ossia indifferenziata, multimateriale, carta, organico e vetro, laddove presenti).

#### **2.2 Decoro dei contenitori**

##### Definizione:

per decoro si intende l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte vandaliche e pubblicità non autorizzata, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e con struttura non deformata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli.

##### Livello di qualità:

1. Ottimo: contenitore pulito, senza scritte e pubblicità abusive, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e che non emette odori sgradevoli
2. Buono: contenitore pulito con scritte vandaliche e pubblicità abusive "recenti" che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;
3. Sufficiente: contenitore pulito con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione ma che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;
4. Insufficiente: contenitore sporco con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione che non garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti,

presenti sul cassonetto, con struttura deformata e/o che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;

5. Pessimo: contenitore sporco con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione che non garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, presenti sul cassonetto, con struttura deformata e che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione

### **2.3 Funzionamento dei contenitori**

#### Definizione:

un contenitore è considerato funzionante quando è integro nelle sue parti meccaniche.

In particolare dovranno funzionare perfettamente e/o essere integre le seguenti parti meccaniche:

- Sistema pedale (ove presente)
- Coperchio contenitore
- Maniglia coperchio contenitore
- Bocche conferimento contenitore

#### Livello di qualità:

SI – funzionante (cassonetti RI);

SI – funzionante (cassonetti RD);

NO – non funzionante (cassonetti RI – sistema pedale/coperchio non funzionante; coperchio mancante);

NO – non funzionante (cassonetti RD – coperchio mancante; bocche deformate);

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione.

### **2.4 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta (CdR)**

#### Definizione:

per fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta si intende la disponibilità residua di volume utile per le diverse tipologie di rifiuti conferibili in modo differenziato.

#### Livello di qualità:

SI – è possibile conferire il rifiuto;

NO – non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: se nel Centro di Raccolta c'è più di un cassone destinato ad una stessa tipologia di rifiuto conferibile in modo differenziato, il livello di qualità viene determinato escludendo i cassoni eventualmente già riempiti. Il giudizio è riferito al solo cassone ricevente.