

RAPPORTO DI ANALISI ANNO 2017

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 18 del Contratto di Servizio 2016-2018 (CdS), approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Capitolina n. 77 del 12.05.2016 e sottoscritto in data 13.05.2016, il presente documento evidenzia i principali aspetti relativi ai dati consuntivi dell'anno 2017, rilevati dalla Commissione di Controllo (CTC) a seguito dell'analisi dei Report aziendali AMA e dei monitoraggi della qualità erogata e di quella percepita effettuati dall'Agenzia.

Nello specifico i documenti analizzati sono stati i seguenti:

- N. 1 report disaggregato per trimestre dell'intero anno 2017 (acquisito agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 8143/2018);
- N. 2 report semestrali di trasmissione dati relativi alla gestione e ai flussi dei rifiuti urbani nei tempi e nei modi previsti dalla DAC n. 1 del 11.02.2015 "*Anagrafe pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani*" (dati pubblicati su un'apposita sezione del sito web di Roma Capitale seguito di comunicazioni ufficiali di AMA SpA acquisite agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 59578/2017 e QL 33718/2018);
- N. 4 relazioni trimestrali dei reclami/segnalazioni/esposti ricevute da AMA SpA attraverso i suoi diversi canali (acquisite agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 23679/2017, QL 52888/2017, QL 63258/2017, QL 13440/2018);
- N. 12 rendicontazioni mensili delle prestazioni erogate (acquisite agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 13117/2017, QL 15223/2017, QL 22845/2017, QL 28873/2017, QL 36805/2017, QL 41799/2017, QL 51550/2017, QL 64330/2017, QL 70935/2017, QL 1112/2018, QL 4778/2018);
- N. 1 rapporto 4° trimestre sui risultati del monitoraggio degli indicatori di qualità erogata effettuato dall'Agenzia (acquisito agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 6516/2018);
- N. 1 Rapporto semestrale sui risultati dell'indagine di qualità percepita effettuato a ottobre 2017 dall'Agenzia (acquisito agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 72655/2017);
- N. 1 report pre-consuntivo del bilancio TaRi anno 2017 a confronto con il relativo Piano Finanziario annuale (acquisito agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL21941/2018).
- N. 1 documento attestante lo stato di attuazione degli Investimenti programmati per l'anno 2017 (acquisite agli atti del Dipartimento Tutela Ambientale con prot. n. QL 21940/2018).

Tutti i documenti di rendicontazione sopra elencati sono stati trasmessi alla CTC nei tempi e nei modi previsti dal CdS.

Per quanto riguarda la reportistica aziendale, la stessa è quella espressamente prevista dall'art. 19 del Contratto e successivamente definita nella sua struttura dalla stessa CTC.

Per quanto riguarda, invece, i risultati dei monitoraggi di qualità erogata e percepita dei servizi, gli stessi sono stati trasmessi dall'Agenzia, alla quale è stata affidata tale attività con DD n 597 del 25.07.2017, ai sensi di quanto previsto dall'art. 18, c. 2 del CdS. Con lo stesso atto si è approvato anche lo schema di Convenzione tra il Dipartimento Tutela Ambientale e l'Agenzia, avente ad oggetto proprio l'attività di monitoraggio dei livelli di qualità erogata e percepita del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Tale Convenzione è stata poi sottoscritta in data 31 luglio 2017 e registrata al prot n. QL/46412.

A seguito delle necessarie attività propedeutiche all'avvio del monitoraggio della qualità erogata e percepita (attività dettagliatamente descritte nella Relazione trasmessa dall'Agenzia con nota prot. n. 582 del 30.08.2017, acquisita agli atti dipartimentali con prot. QL/51569 stessa data), l'attività vera e propria di monitoraggio della qualità erogata su strada da parte dell'Agenzia è iniziata in modo strutturale dal 1 ottobre 2017, dopo una prima fase di sperimentazione. I risultati relativi al 4° trimestre ottobre-dicembre sono, pertanto, gli unici disponibili per l'anno 2017.

Anche la prima indagine semestrale di qualità percepita per il servizio di igiene urbana è stata condotta a ottobre 2017 ed è, pertanto, l'unica effettuata nel corso del 2017.

In sede di riunione della CTC, in data 01.02.2018, l'Agenzia ha presentato e analizzato i risultati del monitoraggio della qualità erogata relativi al periodo ottobre-dicembre 2017 e il primo monitoraggio della qualità percepita. In una successiva riunione della CTC del 19.04.18 i risultati dei due monitoraggi (qualità erogata e percepita), dettagliati a livello territoriale, sono stati presentati alle strutture municipali.

1) SERVIZI DI PULIZIA

L'indicatore di **regolarità del servizio** di spazzamento relativo all'anno 2017 per la città è pari a 90,79%, a fronte dell'obbiettivo contrattuale del 100%. Tale risultato sta a significare che il servizio effettivamente erogato da AMA si è discostato di quasi il 10% rispetto a quello programmato dalla stessa Azienda ai sensi del vigente CdS. Il risultato 2017 risulta essere inferiore anche a quello relativo al 2016 (per il periodo di vigenza del CdS) che si era attestato al 92,17% (-1,38 punti percentuali).

In considerazione dell'impegno che l'Azienda sostiene per l'erogazione del servizio di "porta a porta" su ampie zone della città, nel corso del 2017 il servizio di spazzamento sembra esserne stato penalizzato in termini di impiego di risorse e, conseguentemente, anche di regolarità del servizio.

Con riferimento alle risorse umane, AMA evidenzia l'impossibilità di procedere a nuove assunzioni per effetto della DGC 58/2015.

Con riferimento ai mezzi, nel 2017 si rileva una minore disponibilità dei mezzi in esercizio (dal 65% del 2016 al 57% del 2017), che AMA dichiara essere effetto sia di uno slittamento temporale degli investimenti programmati sia di una riorganizzazione ancora in essere del processo di manutenzione che ha determinato un impatto significativo sulla regolarità dei servizi di pulizia e di raccolta.

AMA dichiara, inoltre, che la minore regolarità registrata nel 2017 sui servizi di pulizia "ordinaria" è stata determinata anche da un numero in crescita di interventi non programmati extra TaRi, erogati a seguito di richieste pervenute da Organi dell'Amministrazione Comunale/Forze dell'Ordine.

A conferma di tale difficoltà generale nella pulizia delle strade vanno considerate anche le **segnalazioni/reclami** relativi in modo specifico a "pulizia e lavaggio delle strade". Per tale

tipologie di segnalazioni/reclami, infatti, si è passati da un totale annuo di 92.643 del 2016 a 138.321 del 2017 (con un incremento annuo del +49,31%).

Il giudizio negativo dei cittadini sul servizio di pulizia è confermato dai risultati dell'indagine di **qualità percepita** condotta a ottobre 2017 dall'Agenzia e dettagliata a livello territoriale nella seguente tabella (tabella n. 1).

Tabella n. 1 - Valutazione quantitativa (voti da 1 a 10) per singoli indicatori relativi al servizio di pulizia e spazzamento (fonte: report del monitoraggio di qualità percepita svolto dall'Agenzia SPL a ottobre 2017).

| Indicatori | Municipi | | | | | | | | | | | | | | | Roma |
|----------------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| Pulizia strade | 3,0 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,0 | 3,1 | 3,4 | 3,6 | 3,6 | 3,3 | 3,5 | 3,8 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,5 |
| Pulizia aree cassonetti | 2,7 | 2,9 | 3,3 | 3,2 | 2,7 | 2,9 | 3,3 | 3,2 | 3,9 | 3,3 | 3,5 | 3,6 | 3,5 | 3,2 | 3,4 | 3,2 |
| Presenza cestini | 3,5 | 3,2 | 3,0 | 3,1 | 2,8 | 2,7 | 3,0 | 3,6 | 3,73 | 3,4 | 3,1 | 3,6 | 3,2 | 3,1 | 3,3 | 3,2 |

Nello specifico il voto medio a livello di città che i cittadini hanno assegnato al servizio di “pulizia delle strade” è stato pari a 3,5/10 con i risultati a livello territoriale che non sembrano differire tra il centro e la periferia e che vedono picchi negativi nei Municipi 1 e 5 (con voto 3,0) e nel Municipio 6 (con voto 3,1).

La votazione attribuita dai cittadini all'indicatore relativo alla “pulizia dell'area circostante i cassonetti stradali” è stata anche più bassa con un risultato a livello di città pari a 3,2/10. I Municipi peggiori in questo caso sono risultati i Municipi 1 e 5 (con voto 2,7) e i Municipi 2 e 6 (con voto 2,9).

Anche relativamente all'indicatore della “presenza di cestini gettacarte” sul territorio, il voto a livello di città è stato pari a 3,2/10.

In generale per tutti gli indicatori relativi alla pulizia, si può notare come nessun Municipio abbia raggiunto il voto 4, attestandosi di fatto tutti al di sotto di tale limite, il che testimonia una percezione profondamente negativa dello stato di pulizia della città da parte dei cittadini che non fa differenze tra centro e periferia e neanche tra zone servite con la raccolta stradale o con quella “porta a porta”.

La situazione del servizio di spazzamento e pulizia delle strade è fotografata anche dai risultati del monitoraggio della **qualità erogata** che l'Agenzia ha eseguito nel corso del solo ultimo trimestre del 2017 (ottobre-dicembre).

Pur non avendo significatività a livello annuale risulta comunque indicativo stabilire il livello di qualità del servizio che l'Azienda ha erogato nel periodo in esame.

In considerazione del numero in ogni caso consistente delle rilevazioni effettuate su strada, l'errore statistico, relativo ai risultati complessivi emersi dall'indagine, è molto contenuto e comunque inferiore allo scarto tra risultati e obiettivi contrattuali e, pertanto, l'esito delle rilevazioni può essere considerato “certo” (tabella n. 2).

Tabella n. 2 - Sintesi dei risultati del IV trimestre 2017 per gli indicatori qualitativi relativi al servizio di “spazzamento, lavaggio e diserbo”. Percentuale di rilevazioni con giudizio “almeno sufficiente”. (fonte: report del monitoraggio di qualità erogata svolto dall’Agenzia SPL periodo ottobre-dicembre 2017).

| Indicatore | Obiettivo CdS | Risultato | Scarto | N. rilevazioni | Errore statistico |
|---------------------------------------|---------------|-----------|---------|----------------|-------------------|
| | % | % | punti % | N. | % |
| Pulizia strade | 91 | 68,7 | -22,3 | 1.926 | ±2,08 |
| Pulizia area circostante i cassonetti | 86 | 65,0 | -21,0 | 1.784 | ±2,29 |
| Fruibilità cestini | 93 | 79,9 | 13,7 | 598 | ±3,22 |
| Decoro cestini | n.d. | 62,9 | -17,1 | 598 | ±3,83 |

Come riportato dalla precedente tabella, il risultato relativo alla pulizia della strada per numero di rilevazioni con giudizio “almeno sufficiente” si attesta per la città a 68,7%, nettamente inferiore all’obiettivo contrattuale pari al 91% (-22,3 punti percentuali). Anche l’indicatore “pulizia area circostante i cassonetti” si rileva pari al 65% a fronte di un obiettivo dell’86% (-21 punti percentuali).

La disaggregazione territoriale dei risultati permette di constatare come, pur tenendo conto dell’errore statistico, nessun municipio presenta valori che superano l’obiettivo contrattuale per i due principali indicatori qualitativi relativi alla “pulizia della strada” e “pulizia dell’area circostante i cassonetti” (tabella n. 3).

Tabella n. 3 - Tavola sintetica dei risultati del IV trimestre 2017 per gli indicatori qualitativi relativi al servizio di “spazzamento, lavaggio e diserbo” con dettaglio territoriale. Percentuale di rilevazioni con giudizio “almeno sufficiente”. (fonte: report del monitoraggio di qualità erogata svolto dall’Agenzia SPL periodo ottobre-dicembre 2017).

| Indicatori | Municipi | | | | | | | | | | | | | | | Roma | Obiettivo CdS |
|-------------------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| Pulizia strade | 81,7 | 64,1 | 67,4 | 62,5 | 53,1 | 61,2 | 67,5 | 62,1 | 72,4 | 77,5 | 62,0 | 81,8 | 76,0 | 69,0 | 71,9 | 68,7 | 91 |
| Pulizia aree cassonetti | 66,7 | 73,0 | 78,4 | 60,8 | 46,7 | 53,1 | 60,0 | 75,8 | 78,0 | 73,6 | 59,8 | 69,3 | 57,0 | 64,0 | 58,6 | 65,0 | 86 |
| Fruibilità cestini | 83,1 | 81,6 | 86,0 | 78,1 | 71,4 | 79,3 | 81,6 | 76,5 | 55,6 | 93,3 | 86,4 | 88,5 | 79,3 | 63,6 | 69,9 | 79,9 | 93 |
| Decoro cestini | 81,5 | 77,6 | 44,2 | 59,4 | 43,8 | 55,2 | 59,2 | 51,0 | 73,5 | 73,3 | 61,4 | 79,6 | 50,0 | 56,5 | 61,9 | 62,9 | n.d. |

L’indicatore “pulizia strade” presenta i risultati più alti nei Municipi 12 (81,8%) e 1 (81,7%) mentre particolarmente critica appare la situazione del Municipio 5 (53,1%) e del 6 (61,2%).

Per quanto riguarda l’indicatore “pulizia dell’area intorno al cassonetto” si rilevano i risultati più alti nei Municipi 3 (78,4%) e 9 (78,0%) mentre si conferma la forte criticità dei Municipi 5 (46,7%) e 6 (53,1%).

Unico valore che supera l’obiettivo contrattuale è quello relativo alla “fruibilità dei cestini gettacarte” nel Municipio 10 che si assesta al 93,3%.

AMA osserva che, relativamente agli indicatori di qualità, va precisato che si tratta di una attività avviata solo ad ottobre 2017 e pertanto può non essere indicativa dell’andamento annuo dei servizi. AMA ritiene, inoltre, che possa essere utile confrontare i risultati del monitoraggio con gli indicatori interni aziendali.

2) SERVIZI DI RACCOLTA

Il CdS vigente fissa l'obiettivo di **raccolta differenziata** per l'anno 2017 pari al 65%. La deliberazione di Giunta Capitolina n. 47 del 30.03.2017, sulla base di una analisi accurata, pianifica invece un obiettivo 2017 al 48%, in linea con l'obiettivo fissato dal Piano Finanziario TaRi 2017, approvato con DAC n. 3 del 25.01.2017.

La seguente tabella riporta i risultati consuntivi in termini di raccolta comunicati da AMA nell'ambito della trasmissione annuale dell'Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani (nota QL 59578/2017 e QL 33718/2018). Tali dati risultano aggiornati rispetto a quelli trasmessi dalla stessa Azienda nell'ambito del report annuale 2017, che rappresentavano, invece, ancora dati di pre-consuntivo.

Tabella n. 4 - Produzione rifiuti urbani e raccolta differenziata anno 2017 (fonte Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani 2017).

| | Anno 2016 | Anno 2017 | Incremento 2016-2017 | Obiettivo CdS 2017 | PFT 2017 | Confronto tra consuntivo 2017 e PFT 2017 |
|-----------------------------|-----------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|--|
| | ton | ton | | ton | ton | % |
| Carta/cartone | 248.743 | 244.173 | -1,84% | 365.179 | 277.201 | -11,91% |
| Plastica/metalli | 70.918 | 73.949 | 4,27% | 196.509 | 91.884 | -19,52% |
| Organico/verde | 254.977 | 254.886 | -0,04% | 318.309 | 280.088 | -9,00% |
| vetro | 55.033 | 61.318 | 11,42% | 88.651 | 65.631 | -6,57% |
| altro | 95.226 | 113.745 | 19,45% | 166.934 | 105.196 | 8,13% |
| Quantità totale RD | 724.897 | 748.071 | 3,20% | 1.135.582 | 820.000 | -8,77% |
| Quantità RU indifferenziati | 965.784 | 939.472 | -2,72% | 602.670 | 880.000 | 6,76% |
| Tot Produzione RU | 1.690.681 | 1.687.543 | -0,19% | 1.738.252 | 1.700.000 | -0,73% |
| Percentuale media annua RD | 42,88% | 44,33% | +1,26 | 65% | 48% | -3,67 |

La percentuale media di raccolta differenziata per l'anno 2017 è pari al 44,33%. Dal confronto con le previsioni del Piano Finanziario 2017 si evidenzia una diminuzione della quantità di raccolta differenziata rispetto a quanto preventivato (-8,77 %) e la contestuale riduzione della percentuale media annua (-3,67 punti percentuali). Si riscontra, infatti, il mancato incremento delle quantità delle principali frazioni quali plastica (-19,52 p.p.), carta (-11,91 p.p.) e organico (-9 p.p.).

Il confronto con il precedente anno 2016 evidenzia una diminuzione della produzione complessiva dei rifiuti (-0,19%) con una contestuale flessione negativa della frazione carta/cartone (che diminuisce di 4.570 t pari al -1,84%) ed una sostanziale stabilità della frazione umida (pari al -0,04%).

La raccolta di carta/cartone rappresenta una criticità che andrà affrontata in termini di organizzazione del servizio mentre, a fronte di un consolidamento della raccolta a 5 frazioni su tutta la città, non si sono riscontrati i previsti effetti positivi sulla raccolta dell'organico/verde.

Ai sensi del vigente CdS, sul territorio della città di Roma viene adottato un unico modello di raccolta a 5 frazioni articolato in due diversi sistemi di raccolta possibili: raccolta stradale e raccolta "porta a porta" (PAP). Al 31.12.2017 erano serviti con sistema PAP 943.000 abitanti (pari al 31% del totale degli abitanti di Roma).

Gli indicatori di **regolarità del servizio** per l'anno 2017, a fronte di un obiettivo unico contrattuale per la città pari al 100%, hanno presentato i seguenti risultati:

- Raccolta Stradale: 97,02% (-2,98 punti percentuali)
- Raccolta PAP: 91,56% (-8,44 punti percentuali)

A seguito della richiesta di conferma e chiarimento della CTC sul valore del 97,02% dell'indicatore di regolarità della raccolta stradale, AMA ha fornito una tabella di dettaglio che si riporta di seguito (tabella n. 5).

Tabella n. 5 – Indicatori di regolarità del servizio di raccolta stradale per frazione merceologica anno 2017 (fonte: AMA SpA).

| | | Totale gennaio-dicembre 2017 | | |
|------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| | | N. servizi Pianificati | N. servizi Erogati | Indicatore di Regolarità |
| | | N | N. | % |
| RACCOLTA STRADALE (RS) | RS - CARTA | 24.223 | 19.238 | 79% |
| | RS - MULTIMATERIALE | 21.413 | 16.936 | 79% |
| | RS - ORGANICO | 15.555 | 12.777 | 82% |
| | RS - RESIDUO SECCO | 89.904 | 96.483 | 107% |
| | RS - VETRO ** | 76.39 | 85.65 | 112% |
| TOTALE RS | | 158.734 | 153.999 | 97% |

La considerazione dei risultati dettagliata per tipologia di frazione merceologica raccolta evidenzia delle situazioni più critiche per quanto riguarda la raccolta stradale della carta (79,42%), del multimateriale leggero (79,09%) e dell'organico (82,14%) e la raccolta PAP della carta (86,36%) e dell'organico (89,97%). Un discorso a parte andrebbe poi fatto per la raccolta PAP del vetro che AMA evidenzia riguardare solo alcune utenze domestiche del municipio I, non servite tramite campane stradali, e il cui risultato si attesta al 50,46%.

Il confronto con il 2016 presenta, infine, un peggioramento tendenziale degli indicatori di regolarità che erano pari al 100% per la raccolta stradale (-2,98 p.p.) e al 93,71% per la raccolta PAP (-2,15 p.p.).

I numeri relativi alle segnalazioni/reclami confermano tale trend negativo rispetto all'anno precedente per quanto riguarda sia le segnalazioni per la raccolta stradale che quelle per la raccolta PAP. Rispettivamente, infatti, si è passati per la stradale da un totale annuo nel 2016 di 41.455 a 80.522 nel 2017 (con un incremento annuo del +94,24%) e per il PAP da 100.265 a 130.999 (con un incremento annuo del +30,65%). Va sottolineato che nelle segnalazioni/reclami relativi alla raccolta stradale sono esclusi quelli specifici alla posizione, decoro e funzionamento dei cassonetti.

Anche il giudizio dei cittadini sul servizio di raccolta non è sufficiente ed è confermato dai risultati dell'indagine di qualità percepita condotta a ottobre 2017 dall'Agenzia e dettagliata a livello territoriale nella seguente tabella (tabella n. 6).

Tabella n. 6 - Valutazione quantitativa (voti da 1 a 10) per singoli indicatori relativi al servizio di raccolta rifiuti urbani (fonte: report del monitoraggio di qualità percepita svolto dall'Agenzia SPL a ottobre 2017)

| Indicatori | Municipi | | | | | | | | | | | | | | | Roma |
|--------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| Raccolta Stradale | 3,7 | 3,8 | 4,3 | 4,1 | 3,4 | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 4,6 | 4,1 | 4,7 | 4,6 | 4,2 | 4,1 | 4,2 | 4,1 |
| Raccolta PAP | 4,9 | 4,6 | 4,2 | 5,0 | 5,5 | 3,8 | 5,2 | 5,2 | 5,1 | 5,3 | 5,3 | 4,5 | 4,6 | 4,3 | 6,2 | 4,8 |
| Centri di Raccolta | 5,3 | 5,5 | 6,0 | 5,8 | 5,2 | 5,2 | 5,6 | 5,8 | 6,4 | 6,1 | 6,4 | 6,1 | 5,6 | 5,4 | 5,7 | 5,7 |

Nello specifico il voto medio a livello di città che i cittadini hanno assegnato al servizio di raccolta stradale è stato pari a 4,1/10 mentre leggermente più alto è risultato quello assegnato al servizio PAP pari a 4,8/10. Il voto insufficiente risulta distribuito uniformemente sul territorio senza che emergano significative differenze tra il centro e la periferia. Particolarmente negativi per la raccolta

stradale sono i voti del Municipio 5 (3,4), del Municipio 1 (3,7) e del Municipio 2 (3,8) mentre per la raccolta PAP il voto più basso è quello del Municipio 6 (3,8). Unica sufficienza è risultata quella che i cittadini hanno dato al PAP nel Municipio 15 ma c'è da specificare che il Municipio 15 è servito in massima parte dalla raccolta stradale.

Migliore è la votazione che i cittadini hanno assegnato ai centri di raccolta con un voto medio cittadino pari a 5,7/10 quasi vicino alla sufficienza. Sopra il 6 vanno i Municipi 3 (voto 6,0), 9 (voto 6,4), 10 (voto 6,1), 11 (voto 6,4) e 12 (voto 6,1). I Municipi peggiori sono risultati il 5 (voto 5,2) e il 6 (voto 5,2).

In generale mentre per il servizio di spazzamento nessun Municipio raggiunge il voto 4 su nessuna tipologia di servizio, per quanto riguarda la raccolta la situazione è appena migliore in quanto tutti i voti medi sono invece superiori al 4 (stradale 4,1, PAP 4,8 e Centri di Raccolta 5,7). Infine, tali dati testimoniano come i cittadini siano leggermente più generosi con il servizio di raccolta PAP rispetto allo stradale.

Per quanto riguarda il monitoraggio degli indicatori della qualità erogata sulla raccolta vanno fatte alcune precisazioni. In primo luogo, si tratta di indicatori che si riferiscono al solo servizio di raccolta stradale in quanto il Contratto non prevede indicatori di qualità erogata per il servizio di PAP. In secondo luogo, solo alcuni di questi si riferiscono direttamente all'efficacia del servizio di raccolta (indicatori di fruibilità dei contenitori) mentre altri sono più diretti a giudicare le condizioni dei contenitori stradali (decoro e funzionalità degli stessi contenitori).

Dal momento che l'Agenzia ha eseguito il monitoraggio nel corso del solo ultimo trimestre del 2017 (ottobre-dicembre), non esiste una vera significatività dei dati a livello annuale ma risulta comunque indicativo stabilire il livello di qualità del servizio che l'Azienda ha erogato nel periodo in esame.

In considerazione del numero in ogni caso consistente delle rilevazioni effettuate su strada, l'errore statistico relativo ai risultati complessivi emersi dall'indagine è molto contenuto e comunque inferiore allo scarto tra risultati e obiettivi contrattuali e, pertanto, l'esito delle rilevazioni può essere considerato "certo" (tabella n. 7).

Tabella n. 7 - Sintesi dei risultati del IV trimestre 2017 per gli indicatori qualitativi relativi al servizio di "raccolta". Percentuale di rilevazioni con giudizio "almeno sufficiente". (fonte: report del monitoraggio di qualità erogata svolto dall'Agenzia SPL periodo ottobre-dicembre 2017).

| Indicatore | Obiettivo CdS | Risultato | Scarto | N. rilevazioni | Errore statistico |
|---------------------------------------|---------------|-----------|---------|----------------|-------------------|
| | % | % | punti % | N. | % |
| Fruibilità cassoni Centri di Raccolta | 95% | 86,2% | -8,8% | 578 | ±2,83 |
| Fruibilità vetro | 91% | 99,0% | +8,0% | 1.652 | ±0,48 |
| Fruibilità carta/cartone | 91% | 73,6% | -17,4% | 1.177 | ±2,53 |
| Fruibilità plastica / metallo | 91% | 84,3% | -6,7% | 1.183 | ±2,09 |
| Fruibilità organico | 91% | 96,5% | +5,5% | 1.130 | ±1,14 |
| Fruibilità secco non riciclabile | 90% | 84,8% | -5,2% | 1.184 | ±2,09 |
| Decoro vetro | 86% | 81,6% | -4,4% | 1.679 | ±1,87 |
| Decoro carta/cartone | 86% | 66,6% | -19,4% | 1.285 | ±2,59 |
| Decoro plastica/metallo | 86% | 66,7% | -19,3% | 1.286 | ±2,59 |
| Decoro organico | 86% | 89,3% | +3,3% | 1.153 | ±1,80 |
| Decoro secco non riciclabile | 82% | 60,8% | -21,2% | 2.049 | ±2,12 |
| Funzionamento carta/cartone | 87% | 95,1% | +8,1% | 1.285 | ±1,19 |
| Funzionamento plastica/metallo | 87% | 98,2% | +11,2% | 1.286 | ±0,76 |
| Funzionamento organico | 87% | 98,9% | +11,9% | 1.153 | ±0,81 |
| Funzionamento secco non riciclabile | 87% | 85,1% | -1,9% | 2.049 | ±1,54 |

Gli indicatori della “fruibilità dei contenitori” intendono rilevare se le frequenze effettive di svuotamento dei contenitori siano state o meno sufficienti. Come riportato dalla precedente tabella, il risultato relativo alla fruibilità dei vari contenitori è stato inferiore all’obiettivo contrattuale per la carta/cartone (con uno scarto del -17,4% è stato il risultato peggiore), per la plastica/metallo (-6,7%), per il secco non riciclabile (-5,2%) e per i cassoni nei centri di raccolta (-8,8%). Risultati largamente sopra l’obiettivo si sono avuti, invece, per il vetro (+8%) e per l’organico (+5,5).

Passando agli indicatori più specificamente diretti a monitorare i contenitori, il “decoro dei contenitori” ha presentato valori inferiori agli obiettivi contrattuali per tutte le frazioni merceologiche ad eccezione che per l’organico (+3,3 punti percentuali rispetto all’obiettivo). Per quanto riguarda invece il “funzionamento dei contenitori” i risultati sono stati tutti largamente sopra gli obiettivi contrattuali ad eccezione del funzionamento dei cassonetti del secco non riciclabile (con uno scarto rispetto all’obiettivo del -1,9%).

In questa sede si ritiene di riportare la disaggregazione territoriale dei risultati per i soli indicatori di “fruibilità dei contenitori” i quali fanno riferimento più diretto al servizio di raccolta stradale (tabella n. 8).

Tabella n. 8 - Tavola sintetica dei risultati del IV trimestre 2017 per gli indicatori qualitativi relativi alla “fruibilità dei contenitori” della raccolta stradale, con dettaglio territoriale. Percentuale di rilevazioni con giudizio “almeno sufficiente”. (fonte: report del monitoraggio di qualità erogata svolto dall’Agenzia SPL periodo ottobre-dicembre 2017).

| Indicatori | Municipi | | | | | | | | | | | | | | | Roma | Obiettivo CdS |
|----------------------------------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| Fruibilità vetro | 96,2 | 99,0 | 99,1 | 99,2 | 98,1 | 98,2 | 98,3 | 99,1 | 100 | 99,2 | 100 | 99,2 | 100 | 98,3 | 99,0 | 99,0 | 91 |
| Fruibilità carta/cartone | 71,2 | 76,0 | 78,1 | 78,6 | 67,5 | 82,1 | 65,0 | 80,7 | 90,9 | 73,4 | 70,4 | 71,0 | 74,3 | 76,1 | 71,2 | 73,6 | 91 |
| Fruibilità plast/metallo | 94,9 | 85,7 | 83,0 | 75,3 | 86,3 | 85,0 | 72,1 | 85,6 | 100 | 90,6 | 86,0 | 89,8 | 86,6 | 78,3 | 82,8 | 84,3 | 91 |
| Fruibilità organico | 95,8 | 99,0 | 97,2 | 94,5 | 95,8 | 97,5 | 91,9 | 98,9 | 100 | 98,4 | 95,9 | 96,0 | 98,5 | 100 | 94,0 | 96,5 | 91 |
| Fruibilità secco non riciclabile | 80,4 | 93,8 | 90,5 | 77,0 | 81,0 | 92,9 | 83,8 | 89,1 | 78,6 | 85,5 | 87,9 | 88,1 | 70,4 | 87,1 | 77,9 | 84,8 | 90 |

La disaggregazione territoriale dei risultati conferma che per gli indicatori relativi alla fruibilità dei contenitori per il vetro e per la frazione organica, tutti i Municipi superano l’obiettivo contrattuale. Diversa la situazione per i contenitori di carta/cartone che non superano l’obiettivo contrattuale di fruibilità in nessun Municipio e che presentano i valori più critici nei Municipi 5 (67,5%) e 7 (65%). Per quanto riguarda i contenitori di plastica/metallo superano l’obiettivo i Municipi 1 (94,9%) e 9 (100%) ma si tratta di due Municipi in cui la raccolta stradale è residuale. I più critici sono risultati, invece, i Municipi 4 (75,3%) e 7 (72,1%). Per quanto riguarda, infine, i contenitori dedicati al secco non riciclabile la fruibilità supera l’obiettivo nei Municipi 2 (93,8%), 3 (90,5%) e 6 (92,9%) mentre risulta più critica nei Municipi 4 (77,0%) e 13 (70,4%).

Ulteriori Considerazioni sui servizi di Raccolta.

In definitiva, la raccolta stradale del vetro risulta essere quella che funziona meglio sia in termini di fruibilità dei contenitori e quindi di frequenza di svuotamento che in termini di qualità del materiale raccolto. Infatti dal report dell’ultimo semestre 2017 relativo all’”Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani” si evince che la frazione estranea presente nella raccolta differenziata del vetro è pari al 2,23% (fascia C dell’Accordo Quadro ANCI-CONAI ma da ritenersi accettabile se raggiunta in una grande città come Roma).

Discorso opposto può essere fatto per la raccolta di carta/cartone che presenta il valore più basso in termini di fruibilità dei contenitori (73,6%) e la cui frazione estranea presente è pari al 9,12%, valore da ritenersi troppo alto. Anche l'indicatore di regolarità del servizio, a conferma dei dati sulla fruibilità dei contenitori, per quanto riguarda la raccolta della carta è tra i più critici (sia per la stradale, 79,42% a fronte di un risultato medio del 97,02%, che per il PAP, 86,36% a fronte di un risultato medio del 91,56%) da confrontare con un obiettivo contrattuale sempre pari al 100%. Alla luce di queste considerazioni, si spiega la citata riduzione che la raccolta di carta/cartone ha avuto dal 2016 al 2017 in un contesto di sviluppo generalizzato della raccolta differenziata (diminuzione di 4.628 t pari al -1,86%).

Dalla sottoscrizione del vigente CdS non è stato realizzato nessun Centro di Raccolta (il totale è fermo a 14) mentre l'obiettivo contrattuale prevedeva la realizzazione di 4 nuovi centri di raccolta aziendali sul territorio entro il 2017. AMA dichiara che tale slittamento temporale è correlabile alle mancate autorizzazioni da parte dei competenti uffici dell'amministrazione capitolina e di tale aspetto ne andrà tenuto conto nella revisione del prossimo Contratto di Servizio.

Il vigente Contratto prevedeva la riorganizzazione del servizio di raccolta degli abiti usati con il posizionamento sul territorio di 1.800 contenitori dedicati entro il 2016 ma nessun contenitore era stato ancora posizionato al 31.12.2017.

Il 2017 ha fatto riscontrare una riduzione dell'indice di disponibilità degli automezzi aziendali che è passato dal 66% del 2016 al 57%, il che non può non avere avuto conseguenze negative sulla regolarità dei servizi di raccolta.

L'**Indicatore di Qualità Totale** (IQT) rappresenta un Indicatore sintetico calcolato come la media ponderata dei 14 indicatori di qualità erogata previsti contrattualmente. La seguente tabella (n. 9) riporta il calcolo dell'IQT in considerazione dei pesi condivisi nell'ambito della Commissione Tecnica di Controllo (CTC).

Tabella n. 9 - Costruzione IQT 2017. (fonte: report del monitoraggio di qualità erogata svolto dall'Agenzia SPL periodo ottobre-dicembre 2017).

| Indicatore Qualità Erogata | Risultato (giudizi almeno sufficienti) | Obiettivo CdS 2017 | Peso |
|-------------------------------------|--|--------------------|------|
| | % | % | % |
| Pulizia strade | 68,7 | 91 | 10 |
| Pulizia aree cassonetti | 65,0 | 86 | 10 |
| Fruibilità cestini | 79,3 | 93 | 8 |
| Decoro cestini | 62,9 | 80* | 1 |
| Fruibilità vetro | 99,0 | 91 | 8 |
| Fruibilità carta/cartone | 73,6 | 91 | 8 |
| Fruibilità plastica/metallo | 84,3 | 91 | 8 |
| Fruibilità organico | 96,5 | 91 | 8 |
| Fruibilità secco non riciclabile | 84,8 | 90 | 8 |
| Decoro vetro | 81,6 | 86 | 1 |
| Decoro carta/cartone | 66,6 | 86 | 1 |
| Decoro plastica/metallo | 66,7 | 86 | 1 |
| Decoro organico | 89,3 | 86 | 1 |
| Decoro secco non riciclabile | 60,8 | 82 | 1 |
| Funzionamento carta/cartone | 95,1 | 87 | 5 |
| Funzionamento plastica/metallo | 98,2 | 87 | 5 |
| Funzionamento organico | 98,9 | 87 | 5 |
| Funzionamento secco non riciclabile | 85,1 | 87 | 5 |

| | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Fruibilità cassoni Centri di Raccolta | 86,2 | 95 | 6 |
| MEDIA SEMPLICE | 81,2 | 88,1 | |
| MEDIA PONDERATA (IQT) | 82,6 | 88,7 | 100 |

* NB: il vigente CdS non prevede in modo esplicito un obiettivo per l'indicatore relativo al "decoro dei cestini gettacarte". Per necessità di calcolo è stato considerato il valore relativo all'obiettivo previsto nel precedente CdS (pari a 80%).

3) CHIUSURA DEL CICLO RIFIUTI URBANI

Il 2017 ha presentato una riduzione dei **rifiuti urbani indifferenziati** che sono passati dalle 965.784 ton del 2016 a 939.361 ton (-2,74%) con alcuni cambiamenti negli impianti di destinazione (tabella n. 10). Resta confermato che da aprile 2013, Roma non conferisce più il rifiuto talquale in discarica.

Tabella n. 10 - Impianti di destinazione dei rifiuti urbani indifferenziati anno 2017. (fonte report trimestrale (dati di pre-consuntivo AMA SpA).

| impianti | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 | Incremento % |
|------------------------|----------------|----------------|-------------------------|---------------|
| | ton | ton | ton | % |
| tmb AMA RC | 200.999 | 191.465 | -9.534 | -4,74% |
| tmb AMA Sal | 117.433 | 155.376 | 37.943 | 32,31% |
| tmb Mal 1 | 161.613 | 141.061 | -20.552 | -12,72% |
| tmb Mal 2 | 264.415 | 238.503 | -25.912 | -9,80% |
| tritov AMA mobile (RC) | 6.941 | - | -6.941 | -100,00% |
| tritov RC | 22.064 | - | -22.064 | -100,00% |
| altro | 192.319 | 212.956 | 20.637 | 10,73% |
| tot | 965.784 | 939.361 | -26.423 | -2,74% |

In sede di discussione del presente documento, AMA fornisce alla CTC i dati consuntivi del 2017 che aggiornano e modificano leggermente la precedente tabella (la quale riportava ancora i dati di pre-consuntivo 2017)

| impianti | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 | Incremento % |
|------------------------|----------------|----------------|-------------------------|---------------|
| | ton | ton | ton | % |
| tmb AMA RC | 200.999 | 191.465 | -9.534 | -4,74% |
| tmb AMA Sal | 117.433 | 155.376 | 37.943 | 32,31% |
| tmb Mal 1 | 161.613 | 141.061 | -20.552 | -12,72% |
| tmb Mal 2 | 264.415 | 238.494 | -25.921 | -9,80% |
| tritov AMA mobile (RC) | 6.941 | - | -6.941 | -100,00% |
| tritov RC | 22.064 | - | -22.064 | -100,00% |
| altro | 192.319 | 213.076 | 20.757 | 10,79% |
| tot | 965.784 | 939.472 | -26.312 | -2,72% |

Come si evince dalla tabella precedente, rispetto al 2016, AMA ha trattato presso l'impianto TMB Salario 37.943 tonnellate in più (+32,31%), riducendo contestualmente il ricorso a tutti gli altri impianti indicati. È evidentemente aumentato anche il ricorso ad altri impianti non esplicitamente indicati nella tabella. A tal proposito, su richiesta della CTC, AMA SpA fornisce un documento esplicativo dei flussi di rifiuti urbani con il dettaglio di tutti gli impianti di destinazione con indicazione delle rispettive quantità rapportate anche all'anno precedente ("Flussi rifiuti 2017" allegato n. 1 al presente Rapporto di Analisi).

In linea generale, AMA dichiara che, per quanto riguarda i rifiuti urbani indifferenziati, nel 2017 è da rilevare il minore trattamento garantito dagli impianti Colari (-46.473 tonnellate) che ha determinato un lieve aumento del ricorso ad impianti fuori Regione (+20.757 tonnellate).

Per quanto riguarda la **raccolta differenziata**, il gap impiantistico dell'Azienda appare evidente dalla seguente tabella (n. 11).

Tabella n. 11 - Impianti AMA di valorizzazione della raccolta differenziata (fonte report trimestrale AMA SpA).

| impianti | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 | Incremento % 2016-2017 |
|------------------------------------|---------|---------|-------------------------|---------------------------|
| | ton | ton | ton | % |
| Selezione del multi AMA-Laurentino | 3.165 | 2.342 | -823 | -26,00% |
| Selezione del multi AMA-RC | 2.521 | 5.259 | +2.738 | +108,61% |
| Compostaggio AMA-Maccarese | 14.174 | 17.383 | +3.209 | +22,64% |
| Altri impianti | 705.037 | 717.243 | +12.306 | +1,75% |
| Tot RD | 724.897 | 742.327 | +17.430 | +2,40% |

Anche per i rifiuti differenziati, in sede di discussione del presente documento, AMA fornisce alla CTC i dati consuntivi del 2017 che aggiornano e modificano leggermente la precedente tabella (la quale riportava ancora i dati di pre-consuntivo 2017)

| impianti | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 | Incremento % 2016-2017 |
|------------------------------------|---------|---------|-------------------------|---------------------------|
| | ton | ton | Ton | % |
| Selezione del multi AMA-Laurentino | 3.165 | 2.067 | -1.098 | -34,69% |
| Selezione del multi AMA-RC | 2.521 | 5.258 | +2.737 | +108,56% |
| Compostaggio AMA-Maccarese | 14.174 | 17.397 | +3.223 | +22,73% |
| Altri impianti | 705.037 | 723.349 | +18.312 | +2,59% |
| Tot RD | 724.897 | 748.071 | +17.430 | +3,19% |

Come si evince dalla tabella precedente, il ricorso ad impianti extra-aziendali è ancora pari al 96,54% della quantità delle frazioni raccolte in modo differenziato.

4) SERVIZI INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PRESIDIO DEL TERRITORIO

Il CdS vigente fissa obiettivi specifici relativi al servizio di **linea verde**.

Per quanto riguarda il tempo di attesa in linea prima della risposta di un operatore il CdS fissa uno standard massimo di 120 secondi ed un obiettivo pari al 90% delle chiamate.

Il risultato del monitoraggio effettuato dall’Agenzia (88,9% delle risposte entro i 120 secondi) e la considerazione del margine di errore statistico ($\pm 11,8\%$) conferma, per il 4° trimestre 2017, il raggiungimento dell’obiettivo contrattuale (90% delle risposte entro i 120 secondi).

Per quanto riguarda invece l’indagine con il metodo del “cliente misterioso” per verificare il tempo di risoluzione e l’esito della pratica per cassonetto “inutilizzabile” e cassonetto “troppo pieno” (il CdS vigente fissa un tempo medio di intervento a chiusura della pratica pari a 6 giorni) l’Agenzia PL non ha raggiunto, nel 4° trimestre 2017, la numerosità necessaria ad avere dei dati affidabili, ed ha di fatto rinviato l’inizio dell’indagine al 1° trimestre 2018.

Nel report trimestrale AMA dichiara che il tempo medio di attesa per la chiusura della pratica è stato pari a 14 giorni, a fronte di un obiettivo contrattuale di 6 giorni ma anche di un risultato medio 2016 di 18 giorni. Siamo quindi in presenza di un miglioramento ma non tale da raggiungere l’obiettivo che rimane distante.

Il totale delle segnalazioni/reclami arrivati alla linea verde AMA nel 2017 è stato pari a 379.615 con un chiaro incremento (quasi il 50%) rispetto al 2016 in cui era 253.809 (tabella n. 12).

Tabella n. 12 - Segnalazioni/reclami alla linea verde AMA anno 2017- (fonte report trimestrale AMA SpA).

| Tipologia di segnalazione/reclamo | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 |
|------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
| | n | n | % |
| Pulizia/spazzamento | 92.643 | 138.321 | +49,31% |
| Raccolta PAP | 100.265 | 130.999 | +30,65% |
| Raccolta Stradale | 41.455 | 80.522 | +94,24% |
| Cassonetti | 7.882 | 11.798 | +49,68% |
| Altri problemi | 11.564 | 17.975 | +55,44% |
| Totale segnalazioni/reclami | 253.809 | 379.615 | +49,57% |

Le relazioni trimestrali AMA specifiche su reclami/segnalazioni/esposti evidenziano che nel 2017 su un totale di n. 379.615 pratiche aperte alla linea verde AMA ne sono state evase n. 306.797 (con una percentuale di evasione delle pratiche pari al 80,82%).

Per quanto riguarda l'attività specifica di **informazione/comunicazione** i numeri del 2017 confermano sostanzialmente quelli del 2016 (tabella n. 13)

Tabella n. 13 - Attività di informazione/comunicazione (fonte report trimestrale AMA SpA).

| Descrizione | 2016 | 2017 | Incremento 2016-2017 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------|
| | n | n | % |
| <i>Campagne Comunicazione</i> | | | |
| N. campagne comunicazione on-line | 33 | 28 | -15,15% |
| N. campagne comunicazione off-line | 17 | 21 | +23,53% |
| N. tot. campagne comunicazione | 50 | 49 | -2,00% |
| Educazione Ambientale nelle scuole | | | |
| N. Istituti scolastici coinvolti | 72 | 73 | +1,39% |
| N. alunni effettivamente coinvolti | 7.022 | 3.550 | -49,44% |

Unica sostanziale differenza dal 2016 è il numero di alunni direttamente coinvolti dal progetto di educazione ambientale nelle scuole che, a parità di Istituti Scolastici coinvolti, sono stati quasi la metà (-49,44%).

La Carta della Qualità dei Servizi (art. 13 del CdS) è stata trasmessa a Roma Capitale da AMA SpA nei termini previsti dal Contratto ed ha iniziato un iter di condivisione con le Associazioni dei Consumatori riconosciute che ha portato all'elaborazione di una bozza condivisa che, dopo un ulteriore passaggio in Commissione Tecnica di Controllo ex art 18, potrà essere approvata definitivamente da AMA SpA.

Le attività relative al **presidio del territorio** previste dal CdS hanno fatto registrare da parte di AMA un aumento delle contravvenzioni elevate, a parità di Agenti Accertatori presenti sul territorio. Nello specifico i 41 Agenti Accertatori AMA hanno elevato nel 2017 n. 23.769 sanzioni ai cittadini a fronte delle n. 19.979 elevate nel 2016 (con un incremento del 18,97%).

5) ALTRI OBBLIGHI CONTRATTUALI DI AMA SpA

Oltre alla reportistica analizzata nel presente documento, il CdS vigente prevede ulteriori obblighi/impegni da parte dell'Azienda che non risultano per diversi motivi ancora espletati e che si riportano comunque nel seguito.

In particolare, tra gli obblighi riportati all'art. 6 si ritiene opportuno evidenziare:

- la costituzione di una reportistica dei dati di servizio interrogabile da remoto dal Dipartimento Tutela Ambientale (richiamato anche all'art. 17 sistema BDO);
- l'avvio di un programma di sperimentazione di tariffazione puntuale, basato sulla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, con modalità di rilevazione e sistemi tecnologici avanzati, finalizzati alla eventuale successiva applicazione generalizzata, condiviso con i Municipi e il Dipartimento Tutela Ambientale”.

Relativamente al miglioramento delle prestazioni ambientali il CdS vigente prevede:

- la predisposizione di un programma (con cadenza massimo quinquennale) di rinnovo del parco veicolare che preveda un ricambio progressivo del parco attraverso l'acquisto di mezzi dotati di tecnologie più recenti, evitando, laddove le esigenze tecnico-funzionali dei mezzi lo consentano, la tecnologia diesel e privilegiando l'impiego di forme di alimentazione a basso impatto (es. elettrico, metano etc)”;
- la predisposizione di un programma di controllo periodico dei gas di scarico in funzione delle ore di esercizio (rapportate a km equivalenti) da sottoporre al Dipartimento Tutela Ambientale”.

Relativamente alla Carta della Qualità dei Servizi (art. 13):

- la pubblicazione della Carta da parte di AMA SpA.

Relativamente al Sistema dei Reclami (art. 15):

- ai fini dell'analisi della soddisfazione del sistema di gestione dei reclami/segnalazioni, ex art. 8 del citato Regolamento, l'Azienda si impegna ad inserire all'interno dei vari processi di raccolta e gestione delle istanze dell'utenza, in prossimità dell'informativa concernente il trattamento dei dati personali, la seguente dicitura, con la possibilità da parte dell'utente di esprimere opzione positiva e negativa al riguardo: “Autorizzo AMA SpA a fornire il mio nominativo e indirizzo e-mail all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale per verificare il livello di soddisfazione sugli esiti di questo reclamo/segnalazione”. Con cadenza trimestrale l'Azienda si impegna a inviare alla suddetta Agenzia, in formato elettronico, i dati puntuali relativi al flusso di reclami/segnalazioni ricevute contenenti le seguenti informazioni: nominativo, indirizzo e-mail, tipologia di reclamo/segnalazione effettuata e sua localizzazione geografica, data dell'invio e della risposta nonché l'esito dell'istanza”.

Relativamente al Sistema GPS di controllo dei mezzi (art. 17):

- la predisposizione, entro il 31 dicembre 2016, di un sistema di controllo (cd. STV – Sistema Tracciamento Veicoli) basato su tracciamento GPS per la localizzazione e il monitoraggio in tempo reale di tutti i mezzi operativi aziendali.

Relativamente alla Reportistica aziendale (art. 19):

- la presentazione al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento tutela Ambientale, del report consuntivo del bilancio TaRi entro 30 giorni dopo l'approvazione del bilancio aziendale da parte dell'Assemblea dei Soci”.

6) CONSIDERAZIONI ECONOMICHE (Bilancio TaRi e Investimenti)

Le risorse economiche necessarie previste nel Piano Finanziario 2017 (in origine pari a 718 milioni di euro) sono state aumentate a novembre 2017 di 17,3 milioni di euro a causa dell'incremento delle tariffe di accesso al TMB Co.La.Ri., applicato con efficacia retroattiva in forza della Det. G11598 della Regione Lazio. Tale importo, interamente coperto da Roma Capitale ed accantonato al fondo passività potenziali con DAC 81/2017, incrementa la voce 'CTS – Trattamento e Smaltimento' della Gestione Indifferenziata e si ripercuote sul Totale Costi del PF2017, che sale così a 735,5 milioni di euro.

Anche tenendo conto di questa variazione, il preconsuntivo Ama riporta un ulteriore incremento dei costi della Gestione Indifferenziata rispetto al Piano Finanziario (circa 12,2 milioni di euro, +3,4%), mentre tutte le altre voci sono risultate meno onerose del previsto, dando luogo ad un costo totale preconsuntivo inferiore di 26 milioni di euro rispetto al Piano Finanziario 2017 rettificato (-3,5%).

Nel dettaglio, l'incremento del valore di preconsuntivo della **Gestione Indifferenziata** (+12,2 milioni di euro) è dovuto in parte a quantitativi di raccolta indifferenziata superiori al pianificato e in particolare le variazioni hanno riguardato:

- incremento dei costi di pulizia – sia in termini di risorse interne (personale), che esterne (prestazioni di terzi) – pari complessivamente a 6,0 milioni di euro;
- maggiori oneri sostenuti per i servizi di trattamento/smaltimento dei rifiuti indifferenziati presso terzi, pari a 5,6 milioni di euro in più rispetto a quanto previsto nell'accantonamento sopra citato (DAC 81/2017);
- maggiori costi di raccolta e trasporto rifiuti, pari a 1,7 milioni di euro;
- minori costi per 1,3 milioni di euro, relativi alle minori spese per attività di comunicazione.

I costi della **Gestione Differenziata** al netto dei ricavi provenienti dalla vendita dei rifiuti, sono pari a 184,4,0 milioni di euro, inferiori rispetto al valore di PFT 2017 di 26,8 milioni di euro (-11%), connessi essenzialmente alle minori quantità di rifiuto raccolto, rispetto a quanto previsto in fase di Piano Finanziario

I **Costi Comuni e di Gestione** risultano inferiori di 11,8 milioni di euro rispetto al preventivo (-10%), a causa di una minore spesa per le attività amministrative di Accertamento, Riscossione e Contenzioso (CARC -2 milioni di euro) e soprattutto dei Costi Comuni Diversi (-12 milioni), mentre sono leggermente più onerosi i Costi Generali di Gestione (+2,5 milioni di euro).

I **Costi d'uso del capitale** sono inferiori rispetto alle previsioni di circa 3 milioni di euro (-6,4%), effetto dei minori investimenti realizzati e conseguentemente dei minori ammortamenti di periodo. Per quanto riguarda gli **Investimenti** programmati, pari complessivamente a 84 milioni di euro, il volume effettivamente realizzato supera di poco i 18 milioni di euro (21,4%).

In dettaglio le differenze più rilevanti sono relative alle seguenti voci:

- **Impianti**, per lo sviluppo e il revamping dei quali erano stati programmati 38 milioni di investimenti, mentre fra impianti generici e specifici non sono stati raggiunti gli 800 mila euro di spesa;
- Acquisizione di **veicoli**, che ha riguardato circa 6 milioni di euro (a fronte di 10 milioni di euro previsti) e quella di **attrezzature** per circa 7 milioni (contro una previsione di 20 milioni);

- **Sedi fisiche di impresa**, per cui erano previsti 6 milioni di euro di investimenti (buona parte dei quali doveva essere destinata a realizzare nuovi Centri di Raccolta) dei quali sono stati impiegati 1,55 milioni.

Infine, erano previsti 6 milioni di euro di investimenti in **immobilizzazioni immateriali**, da destinare principalmente allo sviluppo del sistema SAP, Waste Work Force Management, dei quali sono stati realizzati interventi per 2,65 milioni di euro.