

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

### **DEFINIZIONE**

Oggetto del servizio sono tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree di uso pubblico nell'ambito del territorio del Comune di Roma Capitale, come meglio definite di seguito.

Nello specifico, il servizio compone delle seguenti attività:

- Raccolta e Recupero materiali misti
- Spazzamento manuale assistito
- Spazzamento meccanizzato
- Lavaggio e sanificazione
- Pulizia grandi arterie
- Diserbo
- Pulizia delle aree mercatali
- Pulizia delle piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi

### **AMBITO TERRITORIALE**

Il servizio di spazzamento e pulizia si svolge sulle aree di uso pubblico nell'ambito del territorio del Comune di Roma Capitale.

Per aree di uso pubblico si intendono le aree in manutenzione all'Amministrazione di Roma Capitale di proprietà pubblica di uso pubblico e private aperte al pubblico transito.

Le aree oggetto di pulizia sono:

le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione, i sottopassi pedonali e le uscite di sicurezza pedonali di sottovia veicolari, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico, asfaltate e pavimentate, i franchi laterali, le piccole aree di risulta pavimentate.

Rimangono escluse le aree complementari, intese come aiuole spartitraffico (comprese le rotatorie non pavimentate) e tutte le aree verdi la cui manutenzione resta in capo all'Amministrazione.

Rimangono escluse, altresì, le aree pubbliche esterne, intese come aree di uso pubblico in manutenzione, in forza di legge o altra norma, a soggetti pubblici o privati, diversi dall'Amministrazione Capitolina, la cui pulizia è a carico del soggetto che detiene, a qualunque titolo, dette aree o al quale compete, per legge o altra norma,

la manutenzione ordinaria delle stesse (DCC 105/2005 - Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani).

#### **Definizione e tipologia di servizio di alcuni elementi stradali:**

**Strade e piazze pubbliche:** comprendono strade e piazze classificabili come comunali ai sensi del D.Lgs. n. 285 del 30.04.1992 e s.m.i. all'interno del perimetro del Comune, incluse le cunette pavimentate, i tratti urbani di strade statali e provinciali e i parcheggi pubblici asfaltati non dati in concessione, i sottopassi pedonali e le uscite di sicurezza pedonali di sottovia veicolari in manutenzione a Roma Capitale. Il servizio consiste nello spazzamento, lavaggio e diserbo con le diverse modalità descritte nella presente scheda tecnica.

**Strade e piazze private aperte al pubblico transito:** comprendono le strade e piazze private prive di limitazioni di accesso (quali per esempio cartelli, sbarre, passi carrai, cancelli ecc).

**Marciapiedi:** aree pavimentate a lato della carreggiata destinate al transito pedonale. Il servizio consiste nello spazzamento manuale e/o meccanizzato e diserbo con le modalità di seguito descritte.

**Aree spartitraffico:** area che separa le carreggiate stradali. Per le aree spartitraffico pavimentate, il servizio consiste nello spazzamento e diserbo con le diverse modalità descritte nella presente scheda tecnica.

**Piccole aree di risulta:** piccole aree derivanti da incroci di viabilità non classificabili come spartitraffico. Per le aree di risulta pavimentate, il servizio consiste nello spazzamento e diserbo con le diverse modalità descritte nella presente scheda tecnica.

**Caditoie/griglie:** aperture sul ciglio del marciapiede o sulla sede stradale che permettono l'immissione delle acque meteoriche in fogna. Il servizio consiste nella rimozione di materiali superficiali (foglie, terra, ecc) ostruenti anche con eventuale diserbo. E' esclusa la pulizia interna.

**Franchi laterali:** elemento marginale, "orizzontale", per consentire il passaggio pedonale in assenza di marciapiede, facente parte della fascia di rispetto della strada fino ad una larghezza max di 1,20 m. il servizio consiste nel diserbo della vegetazione spontanea e nella rimozione dei rifiuti abbandonati.

**Tazze alberate:** apertura del manto stradale e/o del marciapiede per consentire la piantumazione d'essenze arboree. Il servizio consiste nella pulizia manuale e nel diserbo.

**Aree pavimentate nei parchi:** percorsi ad uso veicolare all'interno del parco di Villa Borghese. Il servizio consiste nello spazzamento manuale e/o meccanizzato e nella vuotatura dei cestini lungo tali percorsi (è escluso il vuotamento dei cestini posizionati nelle aree verdi).

**Grandi Arterie:** grandi vie di collegamento cittadine. il servizio consiste nello spazzamento e diserbo con le modalità descritte nella presente scheda tecnica.

**Aree mercatali:** si intendono tutti i mercati comprese le soste a rotazione. Il servizio svolto dipende dalla tipologia di mercato con le modalità descritte nella presente scheda tecnica. L'elenco dei mercati con l'indicazione della diversa tipologia è contenuto nella scheda tecnica a.2) "Raccolta rifiuti urbani" ed è disaggregato nelle Carte Municipali (Allegato b).

**Piste ciclabili:** il servizio viene svolto sulle piste ciclabili i cui tratti insistano su sede pavimentata ricompresa nell'ambito di strade e marciapiedi.

## **DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

**Raccolta Recupero materiali misti:** il servizio è svolto di norma da un operatore con mezzo a vasca e consiste nella raccolta dei rifiuti depositati in prossimità di postazioni di raccolta stradale (cassonetti) e campane del vetro e pulizia delle aree immediatamente circostanti. Il servizio prevede anche la vuotatura dei cestini gettacarte presenti nel territorio assegnato e la pulizia intorno agli stessi. L'area di intervento di ciascun servizio coincide di norma con il territorio di una Area Elementare Territoriale (AET). E' altresì ricompreso il servizio di rimozione di piccole quantità di rifiuti abbandonati su suolo pubblico lungo il percorso.

La frequenza di intervento in ciascuna AET è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) ed è dettagliata nelle allegate Carte Municipali (Allegato b), sulla base della specifica domanda di servizio.

**Spazzamento manuale assistito:** servizio di pulizia dei marciapiedi, tazze alberate, dei bordi stradali e delle aree antistanti punti del territorio di particolare interesse (pulizia fermate ATAC di superficie, scuole, parrocchie, stazioni metro, stazioni ferroviarie, cinema, musei, ospedali, luoghi di interesse). Per il Municipio 1 il servizio prevede anche la vuotatura dei cestini gettacarte e la pulizia delle aree limitrofe. Il servizio è svolto di norma da 1 o 2 operatori con mezzo a vasca e può essere svolto anche da 1 operatore dotato di pala, scopa e carretto.

La frequenza di intervento in ciascuna AET è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) ed è dettagliata nelle allegate Carte Municipali (Allegato b), sulla base della specifica domanda di servizio.

**Spazzamento meccanizzato:** servizio di spazzamento meccanizzato che può essere svolto secondo le seguenti modalità:

- con l'ausilio di un veicolo tipo spazzatrice dotato di lancia ad acqua (agevolatore), viene effettuato da due operatori; la lancia ad acqua è manovrata dall'operatore a terra e consente di lavare anche i marciapiedi e pulire sotto le automobili in sosta.
- con l'ausilio di una spazzatrice, viene effettuato da due operatori; l'operatore a terra effettua la pulizia dei marciapiedi mediante l'ausilio della scopa.
- con l'ausilio di un veicolo tipo mini spazzatrice, viene effettuato da un operatore che effettua anche pulizia dei marciapiedi mediante l'ausilio della scopa

La frequenza di intervento in ciascuna AET è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) ed è dettagliata nelle allegate Carte Municipali (Allegato b) sulla base della specifica domanda di servizio.

**Lavaggio strade:** il servizio prevede un'attività stagionale di lavaggio con lavastrade e con innaffiatrici ad elevato getto di acqua. L'attività è concentrata nelle aree più critiche per il decoro e la pulizia cittadina (Centro Storico) e nelle grandi arterie di traffico cittadine (es. strade consolari). I servizi sono svolti nelle fasce orarie della giornata a più agevole circolazione dei mezzi. L'attività può essere integrata con interventi di sanificazione nelle aree più critiche con attrezzature di erogazione di prodotto sanificante.

**Grandi arterie:** il servizio prevede lo svolgimento di attività di pulizia “massiva” (spazzamento meccanizzato e diserbo) su itinerari protetti e calendarizzati in accordo con il Corpo delle Polizia Locale di Roma Capitale (ad es. Viadotto della Magliana, Tangenziale EST, via Aurelia, via Appia, ecc.).

Tutti gli interventi di pulizia delle Grandi Arterie sono effettuati su itinerari parzialmente o completamente chiusi al traffico veicolare con eventuale interdizione della sosta.

**Diserbo:** il servizio consiste nell'eliminazione delle erbe infestanti in prossimità di marciapiedi e bordo stradale immediatamente adiacente ad essi, franchi laterali e lungo le piste ciclabili e tazze alberate con l'utilizzo di prodotto fitoregolatore o con l'ausilio di attrezzature per la rimozione “meccanica”.

La frequenza complessiva di tali servizi è di 4 interventi all'anno.

**Pulizia delle aree mercatali:** nei mercati in struttura propria autogestiti e nei mercati su area riservata recintata, la pulizia è curata in maniera autonoma dagli operatori del mercato.

Nei mercati non autogestiti, nei mercati su area riservata non recintati, nei mercati su sede stradale (saltuari e non) comprese le aree dedicate alle soste a rotazione, AMA effettua lo spazzamento e lavaggio dopo l'orario di chiusura dei mercati, fatto salvo gli obblighi di pulizia da parte degli operatori dei mercati stabiliti dall'art. 40 del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DCC 105/2005). Tali operazioni vengono eseguite manualmente e se la struttura del mercato lo consente con il supporto di mezzi meccanici (spazzatrici e lavastrade). L'elenco completo dei mercati e la descrizione dei servizi è riportato nella scheda tecnica a.2- Raccolta Rifiuti Urbani.

**Piste ciclabili:** Il servizio di pulizia comprende l'attività di spazzamento della superficie pavimentata della pista ciclabile, nonché interventi di diserbo e sfalcio delle piante erbacee ed arbustive infestanti ai lati del percorso, fino a m 0,80 esternamente ove sono presenti superfici continue erbate e rimozione dei rifiuti abbandonati ai lati del percorso ciclabile, compreso il taglio dell'erba presente all'interno delle eventuali fessurazioni della pavimentazione della pista.

**Piano foglie:** servizio di rimozione delle foglie dalle carreggiate stradali e marciapiedi lungo i viali alberati svolto con l'impiego di attrezzature soffianti, spazzatrici e mezzi a vasca nel periodo autunno-inverno. L'intervento è accompagnato da 1-2 operatori che provvedono a convogliare le foglie dal bordo della strada verso l'area d'operazione dei mezzi. La frequenza degli interventi è variabile in funzione dei periodi più critici e delle condizioni meteorologiche.

## **Domanda/Offerta di servizio**

Il Municipio rappresenta l'ambito territoriale di riferimento. All'interno di ciascun Municipio l'organizzazione del servizio è strutturata per Aree Elementari Territoriali (AET), aree omogenee dal punto di vista dimensionale e delle caratteristiche urbanistiche (densità abitativa, viabilità, spazi verdi, ecc.), della vocazione turistica, commerciale e residenziale. Le AET sono, a loro volta, accorpate in 5 macro-aree organizzative così costituite:

- Area "Tor Pagnotta": Municipi I, VIII e IX;
- Area "Romagnoli": Municipio X;
- Area "Ponte Malnome": Municipi XI, XII, XIII e XIV;
- Area "Salario": Municipi II, III e XV;
- Area "Rocca Cencia": Municipi IV, V, VI, VII.

L'estensione lineare delle strade coperte dal servizio di spazzamento e lavaggio è di 9.387 km (a copertura di una superficie totale pari a 1.192,2 km<sup>2</sup>). La superficie complessiva non comprende le aree del Fiume Tevere, la tenuta presidenziale di Castelporziano, i parchi e le riserve naturali, le spiagge del litorale cittadino, ecc.

L'Allegato c) "Elenco completo strade coperte dal servizio" riporta in un CD tutte le strade oggetto del presente servizio. Roma Capitale e i singoli Municipi aggiornano detto elenco con comunicazione ufficiale dell'avvenuta presa in carico da parte dell'Amministrazione di eventuali nuove aree.

Un aggiornamento dovrà pervenire all'Azienda con cadenza semestrale.

La caratterizzazione di dettaglio a livello di singolo municipio e singola AET viene descritta nelle allegate Carte Municipali (Allegato b) e comprende i seguenti elementi:

- estensione lineare, superficie, popolazione residente;
- densità della popolazione; numero utenze non domestiche su strada;
- punti di servizio trasporto pubblico;
- tratte stradali alberate e tipologia di alberature;
- ricettività alberghiera;
- punti d'interesse;
- mercati.

L'analisi congiunta di tali elementi permette una caratterizzazione del contesto territoriale ed insediativo di ciascun municipio e, conseguentemente, la definizione della connessa domanda di servizio. Sulla base di tale domanda si è definita la relativa offerta e, nello specifico, le frequenze medie di intervento per ogni tipologia di servizio fino alla suddivisione per AET.

La tabella 1 riporta, tra l'altro, la superficie totale e quella effettivamente oggetto di spazzamento di ogni Municipio.

La superficie oggetto di spazzamento viene calcolata come somma dell'intera larghezza del marciapiede (laddove presente), della distanza pari a un metro della carreggiata e, laddove presente, della larghezza dell'area di sosta, moltiplicata per la lunghezza delle tratte delle strade o il perimetro delle piazze.

Per il Centro Storico, la cui viabilità è ridotta in larghezza (es. vicoli Trastevere), la superficie viene considerata per la totale estensione delle tratte stradali in quanto interamente spazzate.

Le frequenze per ogni tipologia di servizio suddivise per AET sono riportate nel dettaglio all'interno delle relative carte municipali (Allegato b).

**Tabella 1: Dimensionamento Municipi**

<b>Municipio</b>	<b>n. AET</b>	<b>Abitanti</b>	<b>Estensione lineare della rete stradale (m)</b>	<b>Superficie tot (mq)</b>	<b>Superficie oggetto di spazzamento (kmq)</b>
<b>1</b>	48	194.546	520.461,76	20.116.157,01	3,26
<b>2</b>	28	167.986	412.451,94	18.248.158,34	2,12
<b>3</b>	23	204.056	557.116,57	97.957.953,37	2,16
<b>4</b>	21	177.191	478.609,92	48.276.004,97	1,77
<b>5</b>	26	244.662	455.059,11	25.002.820,14	1,85
<b>6</b>	19	261.969	1.204.521,30	114.921.883,15	2,21
<b>7</b>	40	306.837	701.293,80	43.972.753,59	2,78
<b>8</b>	14	131.054	324.785,61	41.092.845,68	1,41
<b>9</b>	23	179.763	913.824,95	182.811.173,58	2,72
<b>10</b>	29	229.642	1.053.304,34	91.042.879,51	2,90
<b>11</b>	15	153.861	434.006,59	62.840.492,59	1,15
<b>12</b>	16	140.976	404.399,25	73.473.872,48	1,87
<b>13</b>	18	133.496	462.947,20	65.333.324,01	1,05
<b>14</b>	18	189.337	640.654,70	130.756.399,19	1,32
<b>15</b>	18	157.441	823.564,46	176.328.211,53	1,78
<b>Totale</b>	<b>356</b>	<b>2.872.817</b>	<b>9.387.001,50</b>	<b>1.192.174.929,14</b>	<b>30,35</b>

La Tabella 2 riporta, invece, il numero di erogazioni pianificate per settimana per i vari servizi ordinari di pulizia in ogni Municipio. Sulla base di tali numeri sono costruiti i relativi indicatori di regolarità del servizio.

**Tabella 2: Programmazione settimanale “tipo” dei servizi di pulizia**

Municipio	SERVIZI DI PULIZIA ORDINARI PROGRAMMATI (n. erogazioni a settimana) *			
	Spazzamento meccanizzato	Recupero materiali misti	Spazzamento manuale assistito	Spazzamento manuale assistito (con carretto)
	n. servizi /settimana	n. servizi /settimana	n. servizi /settimana	n. servizi /settimana
1	423	181	725	6
2	126	170	78	18
3	100	160	122	7
4	79	128	93	19
5	83	246	101	42
6	46	85	45	9
7	140	353	140	18
8	51	98	35	12
9	61	91	23	11
10	76	153	75	28
11	57	83	91	9
12	46	96	28	6
13	57	104	38	7
14	68	105	60	15
15	83	131	42	19
<b>Totale</b>	<b>1.496</b>	<b>2.184</b>	<b>1.696</b>	<b>226</b>

\*dati aggiornati a marzo 2016

L'esecuzione dei servizi, espressa come numero di servizi settimanali ordinari, è oggetto di programmazione mensile da parte dell'Azienda, in quanto il numero degli stessi può subire aggiornamenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito sono riportati alcuni dei principali fattori che determinano la variazione della programmazione:

- modifiche sostanziali del servizio per revisione del modello di spazzamento;
- ottimizzazione dell'offerta di servizio ed efficientamento dello stesso.

Resta inteso che eventuali cause esogene, quali a titolo esemplificativo interruzioni stradali, modifiche urbanistiche, ecc., possono incidere sull'erogazione dei servizi ed eventualmente anche sulla pianificazione qualora venissero comunicate tempestivamente all'Azienda.

## Dotazioni mezzi, attrezzature e personale al 31.12.2015

### Dotazioni mezzi aziendali al 31.12.2015

lavastrate inaffiatrici idropultrici	86
spazzatrici	282
mezzi a vasca	425
cestini gettacarte	19.760

### Personale al 31.12.2015

Addetti allo spazzamento manuale	1.188
Addetti allo spazzamento/lavaggio meccanizzato	523

## Obiettivi programmatici 2016 – 2018

- Reingegnerizzazione e razionalizzazione complessiva del servizio.
- Miglioramento indici di qualità del servizio.
- Riduzione del numero dei reclami rispetto all'anno precedente.
- Contenimento dei tempi nella risoluzione delle segnalazioni di disservizio.
- Incremento del numero di cestini posizionati, nella misura prevista negli standard di cui in tabella 3.

## Indicatori del livello di servizio

### **Indicatori quantitativi:**

Indicatore di regolarità di servizio: è dato dal rapporto su base mensile tra numero di servizi effettuati (lunedì – domenica) e numero di servizi ordinari programmati per ogni settimana. A fronte di eventuali sfasamenti del servizio programmato, l'Azienda è tenuta a recuperare il servizio stesso entro la settimana successiva. Il numero di servizi programmati, sulla base delle frequenze previste e di quanto indicato nella tabella 2, saranno aggiornati e comunicati mensilmente da AMA al Dipartimento Tutela Ambientale entro la fine del mese precedente a quello di riferimento, tenendo conto delle eventuali variazioni dettate da specifiche esigenze di servizio.

La tabella 3 riporta gli standard degli indicatori di regolarità dei vari servizi e del numero di cestini posizionati.



**Tabella 3: Indicatori quantitativi**

<b>Indicatori Quantitativi</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Standard 2017</b>	<b>Standard 2018</b>
<b>Regolarità dei servizi</b>			
Recupero Materiali Misti/ Spazzamento Manuale Assistito (con mezzo/con carretto)/ Spazzamento Meccanizzato	100%	100%	100%
<b>Numero cestini posizionati</b>	20.000	22.000	25.000

**Indicatori qualitativi:**

Gli indicatori di qualità erogata e le relative modalità di monitoraggio sono definiti nell'Allegato d) Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata.

Gli standard degli stessi si intendono come percentuale di rilevazioni con giudizio positivo.

Per giudizio positivo si intende:

- per gli indicatori con scala di giudizio a 5 livelli, la percentuale dei giudizi almeno sufficiente (somma dei giudizi sufficiente, buono e ottimo) rispetto al totale;
- per gli indicatori con scala di giudizio on/off (SI/NO), la percentuale dei giudizi positivi.

Gli indicatori qualitativi costituiscono il livello minimo assicurato del servizio ai fini contrattuali.

La tabella 4 riporta gli standard degli indicatori di qualità erogata con obiettivi di miglioramento progressivo nei 3 anni.

**Tabella 4: Indicatori qualitativi**

<b>Indicatori Qualitativi</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Standard 2017</b>	<b>Standard 2018</b>
<b>Pulizia strade</b>	90%	91%	92%
<b>Pulizia intorno ai cassonetti/campane</b>	85%	86%	88%
<b>Fruibilità cestini</b>	92%	93%	94%

Dopo la definizione dei risultati annuali 2016 del monitoraggio degli indicatori qualitativi "pulizia strade" e "pulizia intorno ai cassonetti/campane", la Commissione Tecnica di Controllo, di cui all'art. 18 del Contratto, propone degli standard di miglioramento progressivo.