

ROMA



**INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA**

**(Art. 105 del Reg.Com. 20gg.)**

**La Consigliera Capitolina**

Alla Sindaca

Virginia Raggi

All'Assessore all'ambiente

Laura Fiorini

Al Presidente dell'Assemblea Capitolina

Marcello De Vito

Al Segretariato Generale

Pier Paolo Mileti

**Protocollo:** RQ/2020/20809

**Oggetto:** Interrogazione *a risposta scritta* (Art. 105 del Reg. Com.) su attuazione delibera n°73 del 31 maggio 2018 riguardo la pubblicazione, sul sito internet di AMA S.p.A., dei giorni in cui si svolgono i turni di spazzamento e attivazione del monitoraggio della qualità del servizio di customer care.

**PREMESSO CHE**

- Nel contratto di servizio siglato con AMA S.p.A. riguardo le azioni programmatiche 2019-2021 è previsto il servizio di spazzamento composto dalle attività di raccolta e recupero di materiali misti, spazzamento manuale assistito, spazzamento meccanizzato lavaggio e sanificazione pulizia grandi arterie, pulizia delle aree mercatali, pulizia delle piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi come specificato di seguito:

- ✓ Il Servizio di Spazzamento Meccanizzato è quello svolto con l'ausilio di una spazzatrice che consente il lavaggio/pulizia anche dei marciapiedi e sotto le automobili in sosta.
  - ✓ Il Servizio di Presidio è svolto di norma da un operatore con mezzo a vasca e consiste nella raccolta dei rifiuti in prossimità di postazioni di raccolta stradale (cassonetti e campane del vetro) e pulizia delle aree immediatamente circostanti, nonché nella pulizia di alcuni punti specifici caratterizzati da un'elevata frequentazione (fermate autobus, scuole, ecc.). Il servizio prevede anche la vuotatura dei cestini gettacarte presenti nel territorio assegnato e la pulizia intorno agli stessi.
  - ✓ Lo Spazzamento Manuale prevede la pulizia fatta da un operatore dotato di scopa e carretto.
  - ✓ Il Lavaggio delle strade è il servizio che prevede un'attività stagionale di lavaggio con lavastrade e con innaffiatrici a elevato getto di acqua.
  - ✓ Servizio di pulizia "Massiva" di grandi arterie stradali su itinerari protetti e calendarizzati (ad es. Viadotto della Magliana, Tangenziale EST, via Aurelia, via Appia, etc.).
  - ✓ Il Diserbo è il servizio che consiste nell'eliminazione delle erbe infestanti in prossimità di marciapiedi e bordo stradale immediatamente adiacente a essi
  - ✓ La Pulizia delle aree mercatali, 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), Ama S.p.A. effettua lo spazzamento manuale e/o meccanizzato e lavaggio dopo l'orario di chiusura, 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.
  - ✓ Il Piano foglie è il servizio di rimozione delle foglie dalle carreggiate stradali e marciapiedi lungo i viali alberati. La frequenza degli interventi è variabile in funzione dei periodi più critici e delle condizioni meteorologiche.
  - ✓ Le Piste ciclabili è il servizio che consiste nella pulizia, spazzamento manuale e/o meccanizzato delle piste ciclabili i cui tratti insistano su sede pavimentata ricompresa nell'ambito di strade e marciapiedi e sulle banchine pavimentate del Tevere.
- Per l'efficacia del servizio e per la complessità territoriale l'area della città è stata suddivisa e articolata in 356 "Aree Elementari Territoriali" (AET).
  - In ogni municipio l'organizzazione del servizio è strutturata per AET omogenee dal punto di vista dimensionale e delle caratteristiche urbanistiche (densità abitativa, viabilità, spazi verdi, etc.) della vocazione turistica, commerciale e residenziale.
  - Le AET sono a loro volta accorpate in 4 macro-aree organizzative che nel 2018 erano costituite da:
    - ✓ Area Centro – Sud: Municipi I, VIII, IX e X;
    - ✓ Area Ovest: Municipi XI, XII, XIII, XIV;
    - ✓ Area Nord: Municipi II, III e XV;
    - ✓ Area Est: Municipi IV, V, VI, VII.

- AMA S.p.A. dispone di circa 70 sedi di zona dislocate in tutti i municipi cittadini che rappresentano il supporto territoriale strategico all'organizzazione del servizio.
- Il ruolo dei Responsabili di Municipio, Capizona e dei tecnici Operativi Territoriali (TOT) è pertanto l'elemento di raccordo con il territorio.

## **CONSIDERATO CHE**

- Con la delibera n°73 del 31 maggio 2018 sono stati approvati indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di servizio per i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A. con l'obiettivo di provvedere alla pubblicazione, sul sito internet di AMA S.p.A., dei giorni in cui si svolgono i turni di spazzamento e raccolta del materiale giacente sul suolo e mantenere un costante monitoraggio della qualità del servizio di customer care affinché le eventuali segnalazioni di inadempienze nell'erogazione del servizio da parte dei cittadini, possano essere trattate e gestite con prontezza ed efficacia;
- la procedura di pubblicazione avrebbe dovuto essere attivata a partire dal nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana in vigore dal 1° gennaio 2019.
- Ogni cittadino, attraverso il proprio contributo individuale, può monitorare sul sito internet di AMA S.p.A. se nei giorni previsti nel calendario, in cui si svolgono i turni di spazzamento, siano effettivamente svolti sul territorio municipale, fondamentale monitoraggio che tende a rendere la Capitale gradatamente sempre più pulita.

## **TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO**

### **Interroga la Sindaca e la Giunta**

#### **Al fine di sapere**

- Quali misure la Giunta ha intrapreso per porre in essere ogni azione necessaria affinché sia stata attivata la procedura di pubblicazione sul sito internet di AMA S.p.A., i giorni effettivi in cui si svolgono i turni di spazzamento e raccolta del materiale giacente sul suolo.
- Quali misure la Giunta ha intrapreso per porre in essere ogni azione necessaria affinché sia stata attivato un costante monitoraggio della qualità del servizio di customer care (magari anche attraverso APP dedicate) affinché le eventuali segnalazioni di inadempienze nell'erogazione del servizio segnalate da parte dei cittadini, possano essere trattate e gestite con prontezza ed efficacia dall'azienda.
- Se è stato reso operativo il Progetto "AMA di Municipio" come prevede la deliberazione capitolina con ubicazione in ogni municipio dei siti individuati per il decentramento territoriale attraverso l'individuazione di specifiche strutture territoriali che dovrebbero svolgere un ruolo di interfaccia fondamentale tra AMA, Municipi e Cittadini con

l'obiettivo di presidiare territorialmente specifici ambiti di intervento riducendo le distanze tra l'azienda ed il territorio, ottimizzando i processi logistici, la rapidità dei flussi informativi e la capacità di gestione delle criticità e delle urgenze.

Roma, 11 dicembre 2020

CONSIGLIERE CAPITOLINO  
MONICA MONTELLA  
