



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

## *Profili di efficacia nei servizi di Igiene Urbana nella Città di Perugia*

**Dr. Luciano Taborchi**

Dirigente Settore Servizi istituzionali al Cittadino  
Comune di Perugia





**EFFICACIA:** Capacità di conseguimento degli obiettivi fissati che, nel caso di ente pubblico, si traduce nel grado di soddisfacimento dei bisogni pubblici dei cittadini amministrati

**EFFICENZA:** Capacità di acquisire in modo conveniente e di impiegare in modo produttivo le risorse, che si traduce nel rapporto tra risorse utilizzate e risultati operativi conseguiti



## Indicatori e standard di efficacia:

- Dal Piano Regionale per la gestione dei rifiuti
- Dal Piano d'Ambito dell' ATI n. 2
- Dal contratto di servizio con GEST S.r.L.
- Dalla Carta della qualità dei servizi di igiene urbana



## Pianificazione regionale per la gestione dei rifiuti

### Obiettivi generali:

- Contenimento della produzione dei rifiuti
- Implementazione dei servizi volti al recupero mediante raccolta differenziata
- Potenziamento del sistema impiantistico: minimizzare il ricorso a discarica, chiusura del ciclo di gestione con impianti che garantiscano il recupero di materiali e di energia
- Armonia con le politiche locali e globali
- Conseguimento di migliori prestazioni energetico – ambientali rispetto all'attuale sistema
- Contenimento dei costi del sistema di gestione, anche attraverso azioni della regione
- Rilancio del processo di presa di coscienza da parte dei cittadini attraverso uno specifico piano comunicativo
- Favorire lo smaltimento dei rifiuti in luoghi prossimi a quelli di produzione
- Autosufficienza degli ato per le funzioni di pretrattamento dei rifiuti residui da rd e per il compostaggio



## Piano regionale per la gestione dei rifiuti urbani

### Obiettivi specifici:

- Invarianza della produzione procapite di rifiuti urbani
- Obiettivo del 65% di raccolta differenziata al 2012 mediante:
  - Riorganizzazione dei servizi verso forme di raccolta a carattere domiciliare o con carattere di forte vicinanza all'utenza
  - Coinvolgimento e partecipazione dell'utenza attraverso azioni mirate di comunicazione ambientale
  - Sistemi di tariffazione dei servizi di tipo "puntuale", come stimolo e riconoscimento per gli utenti verso comportamenti virtuosi a fronte dei servizi forniti
- Autosufficienza all'interno di ogni ATI per il pretrattamento del rifiuto indifferenziato e per il trattamento delle frazioni organiche da rd
- Gestione sovra ati del trattamento termico e dello smaltimento in discarica dei flussi residui
- Integrazione della gestione tra rifiuti speciali e urbani per l'ottimizzazione tecnico-ambientale degli impianti garantendone, mediante sinergie tra i due sistemi ed economie di scala, la piena sostenibilità economica



## Obiettivi del piano d'ambito

- **Attuazione** di idonee azioni per la **riduzione della produzione dei rifiuti**, da attuarsi con il diretto coinvolgimento dei cittadini e dei grandi produttori;
- **Incremento delle percentuali di raccolta differenziata**, con la riorganizzazione dei servizi, favorendo i sistemi di raccolta domiciliare, e più efficaci attività di comunicazione;
- **Attuazione** degli indirizzi della pianificazione regionale, con reali capacità, nel medio periodo, di **autosufficienza nello smaltimento**;
- **Uniformità**, a livello d'ambito, dei criteri di assimilazione;
- **Adozione** di criteri omogenei per azioni di **incentivazione economica alla raccolta differenziata**;



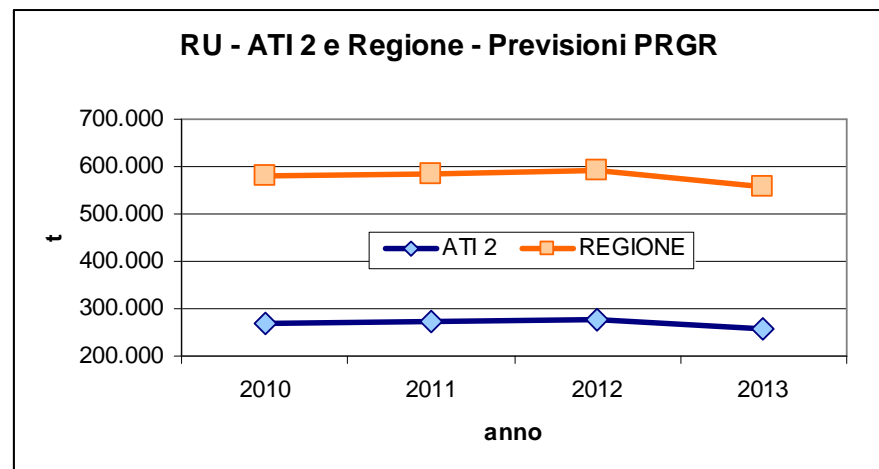
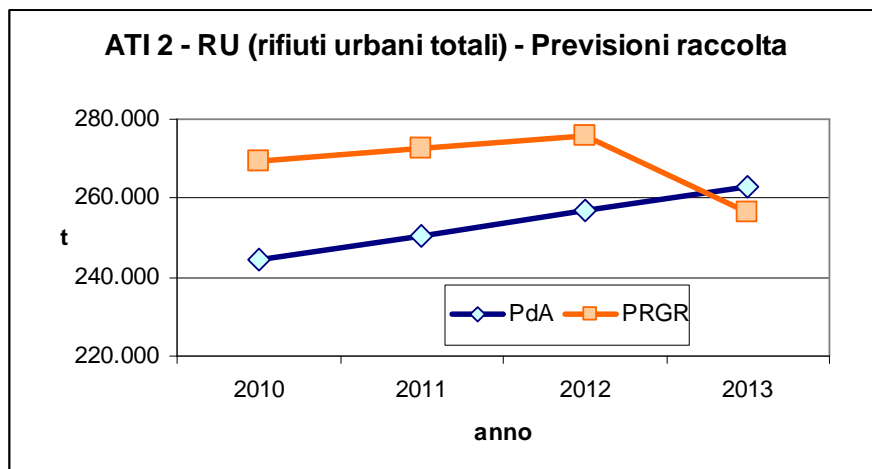
# Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

## Piano d'ambito e nuovo piano regionale

### Obiettivi piano d'ambito n° 2

### Obiettivi PRGR

|  | 2010                         | 2011 | 2012 | 2013 |         | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    |           |
|--|------------------------------|------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Livelli attesi produzione rifiuti urbani | Saggio incremento annuo 2,5% |      |      |      | ATI 2   | 269.169 | 272.430 | 275.730 | 256.512 | T./A      |
|  |                              |      |      |      | PROCAP. | 644,5   | 644,5   | 644,5   | 644,5   | Kg./Ab./A |
|  |                              |      |      |      | REGIONE | 580.307 | 586.155 | 592.065 | 557.523 | T./A      |





# Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

## Piano d'ambito ATI 2: previsione raccolta differenziata

Il progetto di raccolta differenziata prevede una progressiva estensione del servizio "porta a porta", con eliminazione dei cassonetti stradali, secondo tre distinte fasi temporali.

### CRONOGRAMMA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA



## Piano Regionale Gestione Rifiuti: previsione raccolta differenziata

|               | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |  |
|---------------|------|------|------|------|--|
| <b>UMBRIA</b> | 50%  | 60%  | 65%  | 65%  |  |

(Per il computo della raccolta differenziata la regione dell'umbria utilizza il criterio di cui alla D.G.R. N° 1541/2001: rapporto tra rifiuti raccolti in forma differenziata e i rifiuti complessivamente raccolti, al netto dello spazzamento stradale)





## Contratto di Servizio

### Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

| Indicatore                                 | Standard   | Scadenza   | Sanzione per Inadempienza                               |
|--|--|--|---|
| Valori obiettivo di raccolta differenziata | 45% al 2009<br>55% al 2010<br>65% al 2012                          | 31 dicembre di ogni annualità come da norma                  | € 5.000,00 per ogni punto % di scostamento da obiettivo |
| Customer Satisfaction                      | Indagine su campione rappresentativo di utenti                     | 30 aprile di ogni due anni                                   | € 5.000,00 se non condotta alla scadenza prevista       |
| Calendario dei servizi                     | Comunicazione all'utenza frequenze raccolta e spazzamento          | 30 aprile di ogni anno                                       | € 500,00 per ogni mese di ritardo                       |
| Carta dei Servizi                          | Aggiornamento annuale  | 30 aprile di ogni anno                                       | € 500,00 per ogni mese di ritardo                       |
| Campagna informativa                       | Predisposizione programma annuale di campagne                      | 30 aprile di ogni anno                                       | € 500,00 per ogni mese di ritardo                       |
| Raccolta RSI (contenitori stradali)        | Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio | Definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito | € 500,00 per ogni mancato svuotamento                   |
|  | Rapporto cassonetti programmati ed effettivamente svuotati pro die | Tolleranza ritardo 5% del totale                             | € 500,00/giorno   |
|  | Tempo intervento per cassonetti non svuotati per cause di f. m.    | 48 ore   | € 500,00 per mancato intervento nei tempi previsti      |
|  | Tempo max intervento per riparazione cassonetto rotto              | 10 giorni  | € 500,00 per mancato intervento nei tempi previsti      |
|  | Igienicità Cassonetti  | Lavaggio con frequenza da contratto                          | € 500,00 per mancato lavaggio                           |



## Contratto di Servizio

### Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

| Indicatore   | Standard  | Scadenza  | Sanzione per Inadempienza                                  |
|--|---|---|--|
| Raccolta RSI (porta a porta)                         | Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio  | Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito     | € 500,00 per mancato svuotamento e per singolo contenitore |
| Raccolta Differenziata (contenitori stradali)        | Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio  | Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito     | € 500,00 per ogni mancato svuotamento                      |
|  | Rapporto contenitori programmati ed effettivamente svuotati pro die | Tolleranza ritardo 5% del totale  | € 500,00/giorno  |
| Raccolta Differenziata (porta a porta)               | Frequenza ritiro sacchi o bidoni previste da contratto di servizio  | Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito     | € 500,00 per ogni mancato ritiro                           |
|  | Tempo intervento su postazioni non svuotate per cause di f. m.      | 48 ore  | € 500,00 per mancato intervento nei tempi                  |
| Raccolta domiciliare a richiesta rifiuti ingombranti | Tempo max intervento da richiesta                                   | Entro 10 gg in giornata concordata con utente.<br>Tolleranza fuori standard 5% anno | € 500,00 per ogni mancato ritiro                           |
|  | Rapporto ritiri programmati/eseguiti                                | Tolleranza fuori standard 5% anno   | € 500,00   |
| Spazzamento stradale                                 | Frequenza intervento previste da contratto di servizio              | Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito     | € 500,00 per mancato intervento                            |
|  | Tempo intervento su zone non servite per cause di f. m.             | 48 ore  | € 500,00 per mancato intervento nei tempi                  |



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

## Contratto di Servizio

### Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

| Indicatore                     | Standard  | Scadenza   | Sanzione per Inadempienza                  |
|--------------------------------|---|--|--|
| Svuotamento cestini gettacarte | Frequenze di servizi previste da contratto di servizio        | Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito                        | € 500,00                                   |
| Raccolta siringhe              | Tempo massimo di intervento                                   | 48 ore   | € 500,00 per mancato intervento nei tempi  |
| Stazioni ecologiche            | Orario di apertura  | Rispetto orari e giornate di apertura definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito     | € 500,00                                   |
|                                | Fruibilità dei contenitori                                    | Svuotamento cassoni entro 48 ore da richiesta di intervento  | € 500,00 per mancato intervento nei tempi  |
| Informazioni all'utenza        | Tempi di risposta ai reclami o a richiesta di informazioni    | 20 giorni se non necessario sopralluogo<br>30 giorni se necessario sopralluogo                         | € 500,00 per mancato intervento nei tempi  |
|                                | Informazione in caso di interruzione programmata del servizio | Preavviso tra 48 e 96 ore precedenti limitatamente a servizi che interagiscono direttamente con utenza | € 500,00 per mancato intervento nei tempi  |
|                                | Servizio di Filo Diretto                                      | Servizio telefonico per almeno 6 ore dal lunedì al venerdì   | € 500,00 al giorno per mancata attivazione |



## Carta dei Servizi

### Standard Generali

#### Accessibilità

Sportello tradizionale

Sportello telefonico (numero verde, filo diretto, call-center...)

Segreteria telefonica

Fax

E-mail

Web site

Corrispondenza tradizionale

URP

#### Tempistiche

Tempi massimi di risposta a richieste e reclami scritti: 15 gg.

#### Informazioni e comunicazioni all'utenza

Campagne

Materiali informativi

Comunicati stampa, TV, Radio

Incontri

Punti informativi per eventi

Educazione ambientale scuole



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

## Carta dei Servizi

### Standard Specifici

#### Spazzamento Stradale

Zonizzazione

Frequenza (mattina e pomeriggio)

#### Raccolta Rifiuti Solidi Urbani Indifferenziati (RSI)

Zonizzazione

Frequenza raccolta

Pulizia aree e contenitori

T Max interruzione servizio - festività consecutive (24 h)

T Max interruzione servizio - cause esterne (48 h)

#### Raccolta Rifiuti Differenziati

Raccolta specifica per materiale

Raccolta rifiuti pericolosi

Isole Ecologiche

Zonizzazione

Frequenza raccolta

#### Altri Standard di Servizio

Ritiro ingombranti

Vigilanza ecologica

#### Reclami e Rimborsi

Organo di Tutela

Rimborso per mancato rispetto standard: € 30,00



## Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

### Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (1)

Rifiuti Urbani Totali\* (t/anno):

|                | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | Previsione 2010 ** | Previsione % 2010 ** | Prev. 2010 PRGR |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------|----------------------|-----------------|
| <b>Perugia</b> | 116.614 | 126.747 | 117.202 | 121.841 | 119.793 | 124.851            | 21,57                | =               |
| <b>ATI 2</b>   | 233.725 | 252.010 | 247.732 | 253.438 | 238.379 | 261.098            | 45,10                | 269.169         |
| <b>Umbria</b>  | 522.317 | 552.228 | 547.007 | 555.092 | 539.251 | 578.934            | 100,00               | 580.307         |



\* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per ciascun anno di competenza

Rifiuti Urbani Totali\* (kg/ab/anno):

|                | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | Previsione 2010 ** | Prev. 2010 PRGR |
|----------------|------|------|------|------|------|--------------------|-----------------|
| <b>Perugia</b> | 643  | 699  | 632  | 652  | 634  | 666,57             | 644             |
| <b>ATI 2</b>   | 605  | 652  | 626  | 631  | 585  | 640,82             | 644             |
| <b>Umbria</b>  | 569  | 602  | 587  | 588  | 566  | 607,79             | 644             |
| <b>Italia</b>  | 539  | 550  | 546  | 541  |      | 562,41             | =               |



\* Fonti:

- Per i dati riferiti a Perugia, ATI 2 e Umbria: Catasto Regionale Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR Umbria per ciascun anno di competenza;
- Dati riferiti a Italia: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani, Anno 2009

\*\* Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia



## Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (2)

Raccolta Differenziata Totale\* (t/anno):

|                | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | Previsione 2010 ** | % 2010 ** |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------|-----------|
| <b>Perugia</b> | 41.605  | 42.055  | 33.202  | 38.395  | 39.085  | 42.939             | 21,52     |
| <b>ATI 2</b>   | 77.731  | 79.902  | 75.729  | 83.899  | 79.405  | 96.211             | 48,23     |
| <b>Umbria</b>  | 153.234 | 154.385 | 150.060 | 165.503 | 169.005 | 199.490            | 100,00    |

\* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per ciascun anno di competenza

Raccolta Differenziata Totale\* (kg/ab/anno):

|                | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | Previsione 2010 ** |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| <b>Perugia</b> | 229   | 232   | 179   | 205   | 207   | 229,94             |
| <b>ATI 2</b>   | 201,1 | 206,7 | 191,3 | 208,8 | 195,0 | 238,98             |
| <b>Umbria</b>  | 167,0 | 168,3 | 161,0 | 175,4 | 177,3 | 211,48             |
| <b>Italia</b>  | 130,4 | 141,9 | 150,2 | 165,5 |       | 186,00             |

\* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

\*\* Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia





## Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (3)

Rifiuti Solidi Indifferenziati\* (t/anno):

|                | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | Previsione 2010 ** | % 2010 ** |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------|-----------|
| <b>Perugia</b> | 75.009  | 84.692  | 83.999  | 83.446  | 80.708  | 81.912             | 21,59     |
| <b>ATI 2</b>   | 155.994 | 172.108 | 172.003 | 169.539 | 158.974 | 164.885            | 43,46     |
| <b>Umbria</b>  | 369.083 | 397.843 | 396.947 | 389.588 | 370.246 | 379.437            | 100,00    |

\* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

Rifiuti Solidi Indifferenziati\* (kg/ab/anno):

|                | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | Previsione 2010 ** |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| <b>Perugia</b> | 413,6 | 467,0 | 452,7 | 446,5 | 427,3 | 436,64             |
| <b>ATI 2</b>   | 403,6 | 445,2 | 434,5 | 421,9 | 390,5 | 401,83             |
| <b>Umbria</b>  | 402,2 | 433,6 | 426,0 | 412,9 | 388,3 | 396,30             |
| <b>Italia</b>  | 408,6 | 408,1 | 395,9 | 375,5 |       | 376,41             |

\* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

\*\* Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia







### Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (3)

% Raccolta Differenziata su Totale Rifiuti Urbani\*:

|                | 2005   | 2006   | 2007** | 2008   | 2009   | Previsione 2010 *** |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| <b>Perugia</b> | 35,68% | 35,66% | 30,36% | 31,51% | 32,63% | 35,81%              |
| <b>ATI 2</b>   | 33,11% | 31,55% | 30,44% | 33,10% | 33,31% | 38,02%              |
| <b>Umbria</b>  | 29,34% | 27,96% | 27,43% | 29,82% | 31,34% | 35,90%              |
| <b>Italia</b>  | 24,2%  | 25,8%  | 27,5%  | 30,6%  |        | 33,72%              |



\* Fonti:

- Per i dati riferiti a Perugia, ATI 2 e Umbria: Catasto Regionale Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per anni di competenza;
- Dati riferiti a Italia: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani, Anno 2009

\*\* Tra 2006 e 2007 cambia il criterio di calcolo della percentuale, inserendo nel computo degli RSI anche il c.d. spazzamento stradale ed altri codici CER, fino ad allora esclusi.

\*\*\* Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

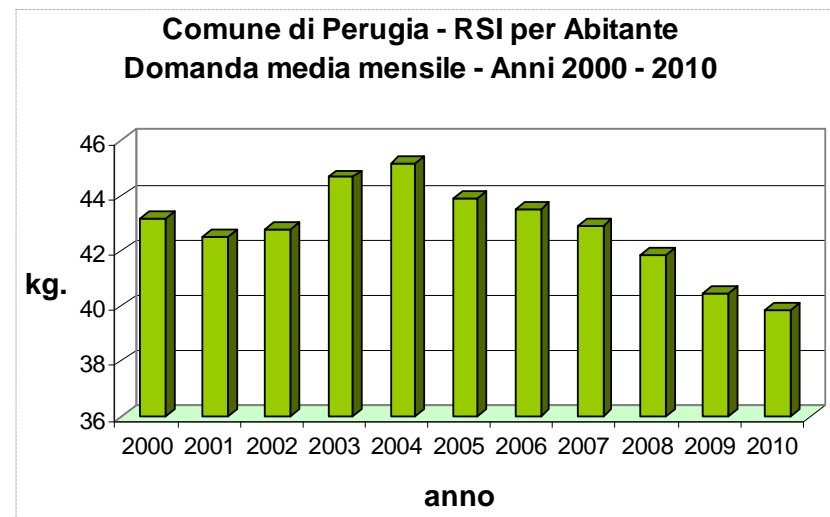
Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia



## Rifiuti Solidi Indifferenziati (RSI) – Comune di Perugia

- Totali annuali:
  - 2010: **t 81.912** (stimati)
  - 2009: **t 80.708**
- Domanda media smaltimento RSI pro-capite:
  - 2010:
    - Mensile (stimata): **kg. 39,9**;
    - Annuale (stimata): **kg. 483,6**;
  - 2009:
    - Mensile: **kg. 40,5**;
    - Annuale: **kg. 485,8**;
  - Variazione stimata 2010 - 2009:
    - Mensile: **kg. - 0,6**;
    - Annuale: **kg. - 7,24**;
    - Percentuale: **- 1,5%**



- *La stima 2010 mostrerebbe un apparente incremento degli RSI ed una modesta diminuzione degli indicatori medi rispetto a quelli dell'anno precedente: il dato si spiega con la crescita popolazione (dati reali disponibili fino a novembre 2010).*

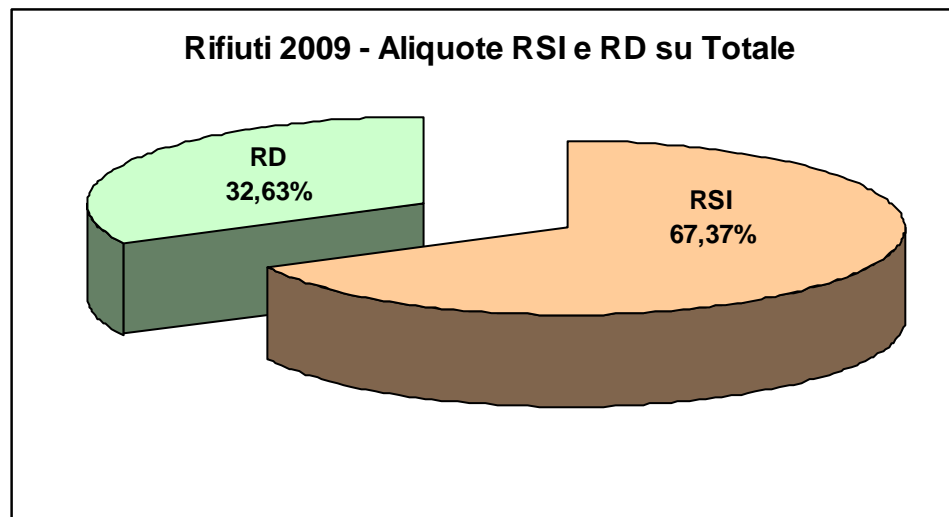


## Raccolta Differenziata e RSI – Comune di Perugia

### Tonnellate totali 2009:

- RSI: **80.708**;
- Differenziata: **39.085**;
- Totale RSI + RD: **119.793**.

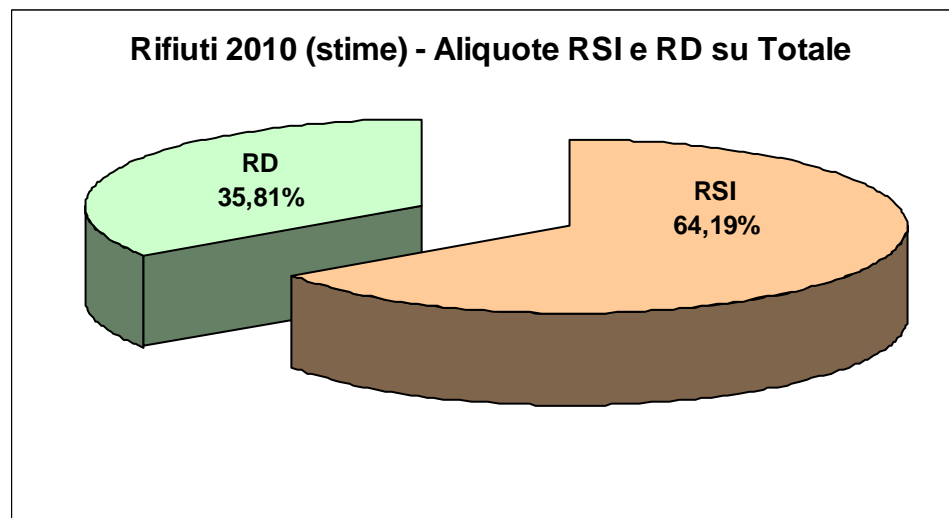
% RD su Totale 2009: **32,63%**.



### Tonnellate totali 2010 (stime):

- RSI: **81.912**;
- Differenziata: **42.939**;
- Totale RSI + RD: **124.851**.

% RD su Totale 2010: **35,81%**.





## Isole Ecologiche

|  | Anno 2009    | Stima 2010   | Var. %      |
|--|--------------|--------------|-------------|
| Incidenza % su totale Raccolta Differenziata | <b>18,81</b> | <b>18</b>    | ~           |
| Raccolta totale (t)                          | <b>7.351</b> | <b>7.579</b> | <b>3,10</b> |

|                     | Stime (su dati reali gennaio settembre) |               |               |        |
|---------------------|---|---------------|---------------|--------|
|                     | Anno 2009 (t)                           | Anno 2010 (t) | Var. abs. (t) | Var. % |
| <b>Carta:</b>       | 1.272,61                                | 1.307,17      | 34,56         | 2,72   |
| <b>Ingombranti:</b> | 1.026,49                                | 528,15        | -498,34       | -48,55 |
| <b>Potature:</b>    | 838,96                                  | 931,45        | 92,49         | 11,02  |
| <b>Legno:</b>       | 824,72                                  | 711,88        | -112,84       | -13,68 |
| <b>Batterie:</b>    | 47,92                                   | 34,33         | -13,59        | -28,35 |
| <b>Pile:</b>        | 1,73                                    | 1,19          | -0,54         | -31,33 |
| <b>Farmaci:</b>     | 1,32                                    | 1,31          | -0,01         | -0,73  |
| <b>Altro:</b>       | 3.341,19                                | 4.063,33      | 722,14        | 21,61  |
| <b>Totali</b>       | 7.354,94                                | 7.578,81      | 223,87        | 3,10   |



## Vigilanza Ecologica

|                   | Dati Reali – Raffronto gennaio – giugno 2009 - 2010 |               |               |        |
|-------------------|---|---------------|---------------|--------|
|                   | Anno 2009 (n)                                       | Anno 2010 (n) | Var. abs. (n) | Var. % |
| <b>Controlli</b>  | 1066  | 687           | -379          | -35,55 |
| <b>Violazioni</b> | 564   | 391           | -173          | -30,67 |
| <b>Sanzioni</b>   | 27  | 16            | -11           | -40,74 |

### Tipologie di violazioni – Raffronto gennaio giugno 2009 2010 (ordinamento decrescente anno 2010):

| Tipologia di violazione         | Anno 2009 |       | Anno 2010 |       | Testo Regolamento Comunale Rifiuti   |
|---------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|--|
|                                 | Abs.      | %     | Abs.      | %     |  |
| <b>Art_ 18 comma 3</b>          | 116       | 22,92 | 111       | 28,53 | <i>Vietato conferire rifiuti all'esterno dei contenitori.</i>  |
| <b>Art_ 20 comma 4</b>          | 225       | 44,47 | 110       | 28,28 | <i>Vietato depositare ingombranti e potature all'interno o all'esterno dei cassonetti</i>  |
| <b>Art_ 8 comma 5, lett_ b)</b> | 95        | 18,77 | 109       | 28,02 | <i>Obbligo di conferire rifiuti in sacchetti chiusi e in orari predeterminati</i>  |
| <b>Art_ 25 comma 3</b>          | 69        | 13,64 | 58        | 14,91 | <i>Vietato conferire beni durevoli all'interno o nei pressi dei contenitori</i>  |
| <b>Art_ 8 comma 4, lett_ a)</b> | 1         | 0,20  | 1         | 0,26  | <i>Nelle zone dove viene effettuata la "raccolta porta a porta", obbligo di conferire i rifiuti in particolari sacchetti e secondo precise modalità.</i> |



## Filo Diretto

Raffronto 2009 – 2010 (totale mesi gennaio settembre)

| ORD | Motivazione della chiamata                          | Assoluti 2009 | Assoluti 2010 | 2010%  | Var. % 09 10 |
|-----|---|---------------|---------------|--------|--------------|
| 1   | Richiesta rimozione ingombranti                     | 6.549         | 6.231         | 47,49  | -4,86        |
| 2   | Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)       | 1.146         | 2.608         | 19,88  | 127,57       |
| 3   | Raccolta verde di potatura                          | 1.855         | 1.525         | 11,62  | -17,79       |
| 4   | Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.) | 1.445         | 984           | 7,50   | -31,90       |
| 5   | Segnalazione ingombranti abusivi                    | 1.274         | 843           | 6,42   | -33,83       |
| 6   | Progetto tris                                       | 249           | 256           | 1,95   | 2,81         |
| 7   | Reclami   | 26            | 172           | 1,31   | 561,54       |
| 8   | Richiesta spostamento o aggiunta contenitori        | 254           | 142           | 1,08   | -44,09       |
| 9   | Richiesta informazioni Centro Storico Perugia       | 0             | 131           | 1,00   | =            |
| 10  | Segnalazione cassonetto rotto/sporco                | 116           | 72            | 0,55   | -37,93       |
| 11  | Richiesta rimozione siringhe                        | 89            | 59            | 0,45   | -33,71       |
| 12  | Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche  | 85            | 56            | 0,43   | -34,12       |
| 13  | Richiesta composter, richiesta compost              | 74            | 30            | 0,23   | -59,46       |
| 14  | Proposte, suggerimenti, encomi                      | 16            | 7             | 0,05   | -56,25       |
| 15  | Molestia uditiva/olfattiva                          | 3             | 3             | 0,02   | 0,00         |
| 16  | Disservizio Raccolta/Spazzamento                    | 32            | 2             | 0,02   | -93,75       |
| 17  | Disservizio servizi a pagamento                     | 0             | 1             | 0,01   | =            |
|     | TOTALI  | 13.213        | 13.122        | 100,00 | -0,69        |



Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

## Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (1)

Rifiuti da raccolta differenziata –  
Tipologie decrescenti I Semestre 2010

| TIPO RIFIUTO – 2010 (t)           | TOTALE    | FR     | FC     |
|-----------------------------------|-----------|--------|--------|
| CARTA / CARTONE                   | 7.759,96  | 37,44  | 37,44  |
| POTATURE                          | 3.428,15  | 16,54  | 53,98  |
| RACCOLTA DIFF. MULTIMATER.        | 3.155,04  | 15,22  | 69,21  |
| FOU                               | 2.606,12  | 12,57  | 81,78  |
| INGOMBRANTI                       | 1.044,78  | 5,04   | 86,82  |
| INERTI                            | 631,60    | 3,05   | 89,87  |
| RAEE                              | 600,86    | 2,90   | 92,77  |
| LEGNO                             | 528,18    | 2,55   | 95,32  |
| PLASTICA                          | 367,47    | 1,77   | 97,09  |
| MATERIALI FERROSI                 | 218,83    | 1,06   | 98,15  |
| ALTRO (18 tipi a raccolta < 200t) | 384,28    | 1,85   | 100,00 |
| TOTALI                            | 20.725,26 | 100,00 |        |

RUP – Rifiuti Urbani Pericolosi –  
Tipologie decrescenti I Semestre 2010

| RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi) | CER    | TOTALE | %      |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| ACCUMULATORI AL PIOMBO          | 200133 | 24.290 | 51,61  |
| OLII VEGETALI                   | 200125 | 9.300  | 19,76  |
| VERNICI INCHIOSTRI              | 200127 | 5.430  | 11,54  |
| PILE                            | 200134 | 2.990  | 6,35   |
| FARMACI                         | 200132 | 2.920  | 6,20   |
| OLII MINERALI                   | 200126 | 1.780  | 3,78   |
| SOLVENTI CONTENENTI T/F         | 200119 | 240    | 0,51   |
| ACIDI                           | 200114 | 110    | 0,23   |
| TOTALI                          |        | 47.060 | 100,00 |



Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

## Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (3)

Rifiuti ingombranti: richieste rimozione e segnalazioni abusivi (I Semestre 2010)

| TIPOLOGIA                        | TOTALE       |
|----------------------------------|--------------|
| Richiesta rimozione ingombranti  | <b>2.221</b> |
| Segnalazione ingombranti abusivi | <b>246</b>   |
| <b>Totali</b>                    | <b>2.467</b> |

Rifiuti ingombranti: totali raccolte (I Semestre 2010)

| RI 2010 kg.         | Totale         |
|---------------------|----------------|
| da Isole Ecologiche | <b>269.280</b> |
| Altri               | <b>715.880</b> |
| <b>Totali</b>       | <b>985.160</b> |
| % RI IE su Totali   | <b>27,33</b>   |





Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

## Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (4)

Reclami e segnalazioni - I Semestre 2010

| Numero casi   | Gennaio  | Febbraio | Marzo    | Aprile    | Maggio   | Giugno   | Totale    |
|---------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| Segnalazione  | 4        | 3        | 6        | 7         | 2        | 1        | 23        |
| Reclamo       | 2        | 3        | 1        | 3         | 0        | 0        | 9         |
| <b>Totali</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>32</b> |

Tempi medi di risposta a reclami e segnalazioni - I Semestre 2010

| Giorni        | Gennaio      | Febbraio    | Marzo       | Aprile      | Maggio     | Giugno   | Media       |
|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------|-------------|
| Segnalazione  | 3            | 0           | 5,33        | 3,38        | 0,5        | 2        | 2,37        |
| Reclamo       | 30,5         | 1,33        | 0           | 10,83       | --         | --       | 10,67       |
| <b>Totali</b> | <b>12,17</b> | <b>0,67</b> | <b>4,57</b> | <b>5,74</b> | <b>0,5</b> | <b>2</b> | <b>4,28</b> |



## Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse



I veri attori protagonisti dei servizi di igiene urbana sono I Cittadini.

Senza una cultura diffusa di rispetto e tutela dell'ambiente, senza la piena e convinta partecipazione dei Cittadini non si raggiungono gli obiettivi di contenimento della produzione dei rifiuti e di incremento della raccolta differenziata.