COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO
PROVINCIA DI FIRENZE

SETTORE DIREZIONE
UFFICIO CONTROLLO SERVIZI ESTERNALIZZATI

Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami relativi ai servizi pubblici locali - Report anno 2006

Indice:

1) Premessa
2) Rapporto
a. andamento del servizio;
b. confronto con periodo precedente;
c. analisi delle criticità emerse;
3) Obiettivi
4) Azioni proposte

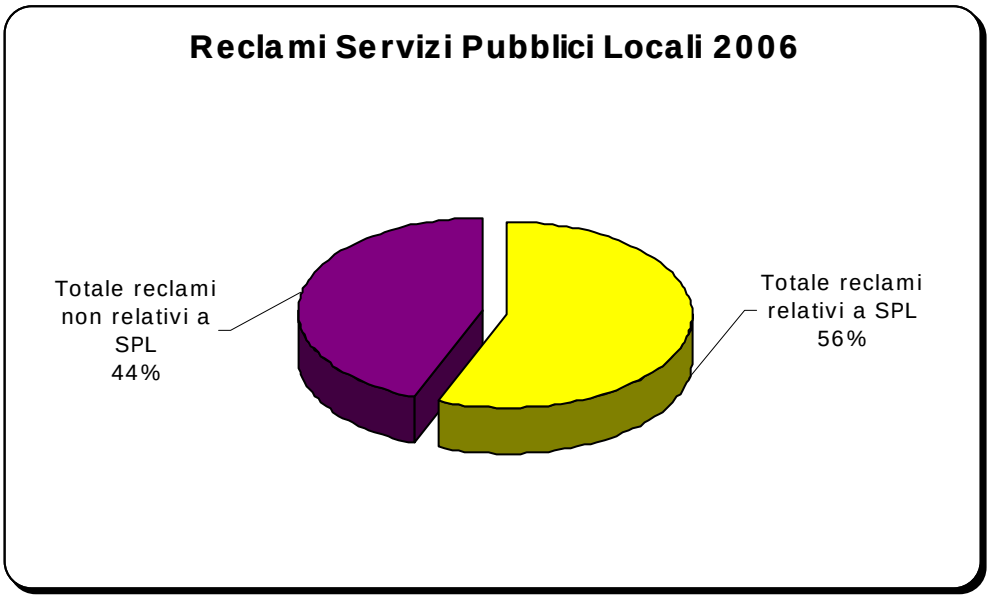
1) PREMESSA

E' opportuno ricordare come nello svolgimento delle proprie funzioni di controllo nell'ambito dei servizi pubblici locali (con particolare riferimento a quei servizi la cui gestione è stata "esternalizzata") il confronto attivo con il cittadino-utente abbia assunto rilevanza strategica per gli enti locali.
In particolar modo si è osservato che la rilevazione sistematica dei reclami non solo permette di avere un riscontro oggettivo sulle tipologie di disagi segnalate dagli utenti in merito a presunti o reali disservizi ma consente anche di trarre indicazioni e suggerimenti utili per individuare le criticità dei processi analizzati e intervenire poi successivamente con correttivi sulle cause che li determinano.
Il reclamo assume dunque un ruolo fondamentale in quanto strumento in grado di esprimere, seppure parzialmente, il valore della qualità percepita del servizio. Il reclamo presuppone infatti, quanto meno a livello di percezione, un'anomalia nell'erogazione del servizio. La parzialità della rappresentazione deriva dal fatto che oltre a chi segnala un reale o presunto disservizio, c'è chi lo percepisce ma non provvede a segnalarlo, e chi, viceversa, di quel medesimo servizio si ritiene soddisfatto.
Ad ogni modo nel complesso il monitoraggio dei reclami risulta utile nell'ottica dell'ascolto delle segnalazioni degli utenti di cui il Comune deve farsi portavoce, della verifica delle criticità evidenziate e nella sollecitazione di soluzioni nei casi in cui la segnalazione divenga ricorrente o provenga da un elevato numero di cittadini.
Nel presente rapporto vengono quindi sintetizzati i risultati del monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami afferenti le gestioni dei servizi esternalizzati (ciclo rifiuti, ciclo idrico, servizio affissioni, gestione del verde, distribuzione gas, ecc). Si anticipa tuttavia che le lamentele riguardano essenzialmente i primi due servizi.
L'analisi qui esposta è stata effettuata sulla base dell'elenco reclami trasmesso dall'URP e sulla base delle segnalazioni inviate a questo Ufficio dal Settore Vigilanza nell'ambito della normale sorveglianza del territorio. A questo proposito si precisa che il rapporto non tiene conto delle segnalazioni informali, ovvero di quelle che non seguono il canale "ufficiale" della gestione reclami.

2) RAPPORTO

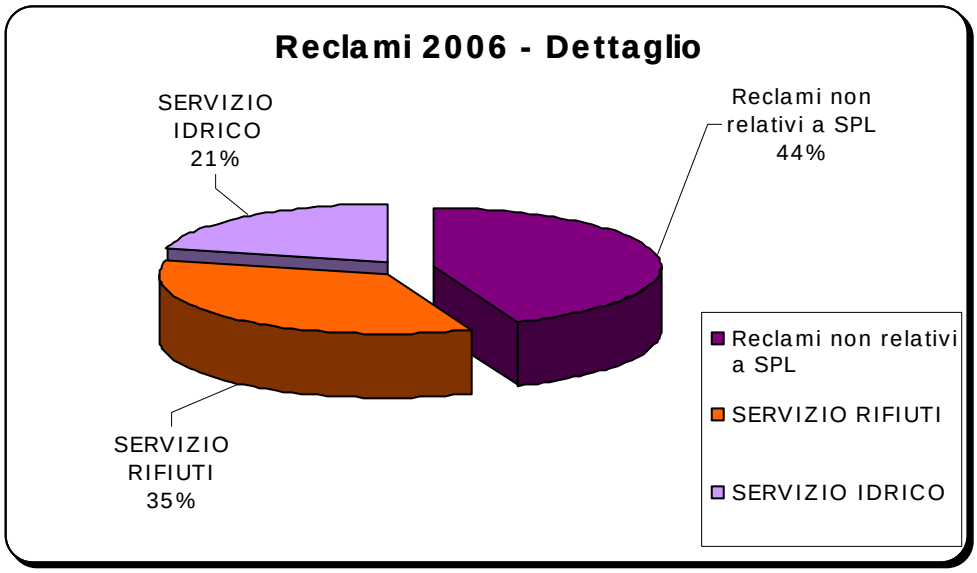
a. Andamento del servizio

Il numero complessivo di reclami pervenuti nel corso del 2006 è pari a **409** di cui **229** relativi ai servizi monitorati. Sul totale dei reclami pervenuti, dunque, circa il **56%** afferisce ai servizi pubblici oggetto di monitoraggio.



Prendendo in esame i reclami relativi ai servizi analizzati, essi risultano così suddivisi:

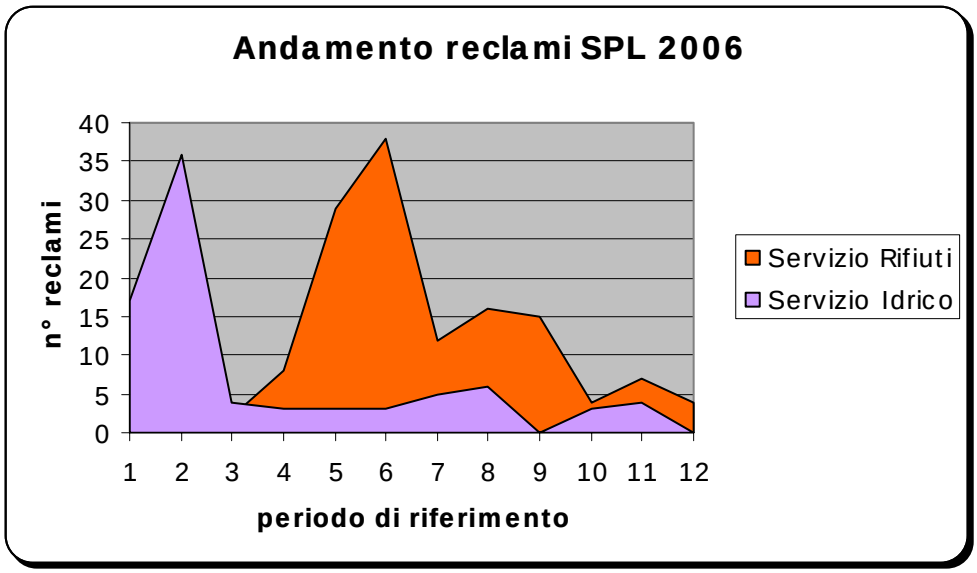
- servizio idrico – n. **84**
- servizio rifiuti – n. **145**



Il grafico sottostante mostra l'andamento temporale dei reclami. Il bimestre gennaio - febbraio fa registrare un picco dei reclami relativi al servizio idrico, mentre per quanto riguarda il servizio di igiene urbana particolarmente significativo risulta essere il periodo maggio-giugno.

Tale incremento dei reclami è ascrivibile:

- all'emissione di fatturazioni erronee, o quanto meno anomale, per quanto riguarda la fornitura di acqua;
- alla rilevazione di situazioni di criticità (presenza di rifiuti -anche ingombranti - sparsi o abbandonati fuori dai cassonetti) per quanto attiene invece il servizio di igiene urbana.



Nella totalità dei casi le segnalazioni e i reclami sono stati trasmessi dall'URP sia agli uffici comunali competenti sia al gestore del servizio.
Complessivamente sono state riscontrate nel corso del 2006 oltre il **74%** delle segnalazioni relative ai servizi pubblici locali mediante interventi risolutivi oppure inviando risposta scritta al cittadino utente.
Solo il **26%** dei casi non ha avuto riscontro diretto da parte dei destinatari della segnalazione. A questo proposito si sottolinea che tale percentuale di reclami inevasi fa riferimento per lo più a problematiche articolate cui non è stato possibile fornire una risposta immediata ma che si è ritenuto di approfondire con gli uffici competenti e/o con i gestori del servizio (proposte di estensione del servizio di pulizia strade, di riallocazione contenitori, richieste/ suggerimenti vari per il miglioramento del servizio da parte dell'utenza).

Si tenga inoltre presente che per quanto riguarda il servizio di igiene urbana i reclami analizzati comprendono anche le criticità segnalate dal corpo di Polizia Municipale a seguito dei sopralluoghi effettuati sul territorio.

Nell'ambito del Progetto di monitoraggio del servizio elaborato congiuntamente all'Autorità d'Ambito e al Gestore, è stato infatti stabilito che le rilevazioni effettuate dagli agenti nel corso dei giri di servizio venissero annotate su apposite schede da trasmettere periodicamente sia all'URP che a questo ufficio. Le schede con le segnalazioni inviate dalla Polizia Municipale sono state dunque trattate come reclami ordinari, inviando la relativa richiesta di intervento al gestore.

In realtà più che di reclami nel vero senso del termine (che evidenziano una determinata problematica e a fronte dei quali si attende un riscontro diretto da parte dei gestori del servizio), le rilevazioni effettuate dalla Polizia Municipale rientrano in una più ampia attività di monitoraggio pianificata per conoscere in tempo reale lo stato di pulizia di strade, piazze e delle postazioni-cassonetto, le cui risultanze costituiscono uno degli indicatori di base a partire dai quali l'amministrazione comunale effettua valutazioni sulla qualità del servizio prestato e sui comportamenti dell'utenza e si attiva nei confronti, o congiuntamente, al gestore per individuare gli opportuni correttivi.

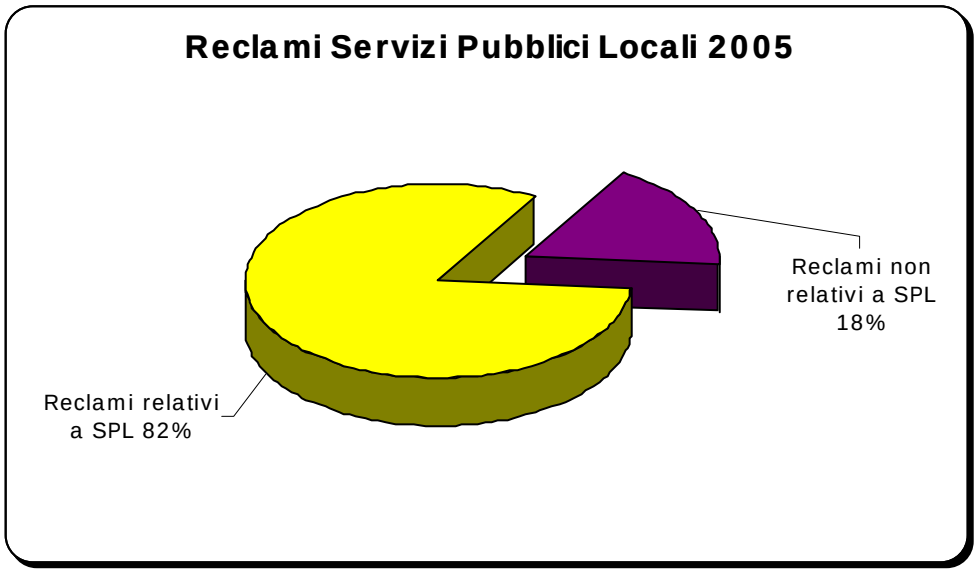
b. Confronto con periodo precedente

Complessivamente il 2005 aveva fatto registrare **574** reclami relativi ai servizi pubblici locali su un totale di **701** ricevuti dall'URP, per un valore percentuale pari circa all'**82%**.
Ciò indica un trend discendente del 2006 (quindi positivo) rispetto al 2005 (nel 2006 il valore dei reclami afferenti ai servizi pubblici locali in esame si è attestato, come evidenziato in precedenza, sul **56%**).

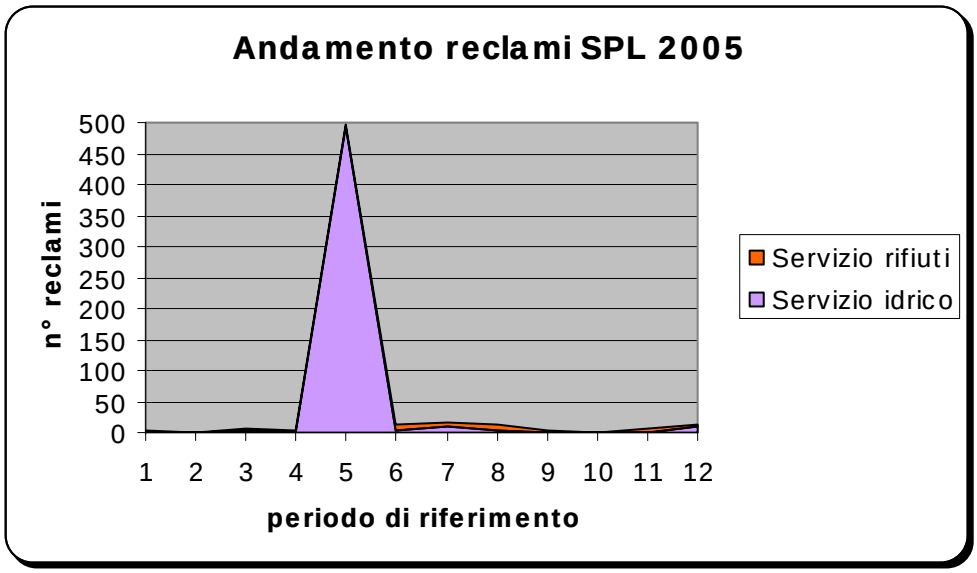
Dal confronto con i risultati relativi all'anno precedente si rileva in particolare un incremento dei reclami relativi al servizio rifiuti (**145** segnalati nel 2006 contro i **49** del 2005), mentre per il servizio idrico emerge una significativa riduzione (dai **525** reclami registrati nel 2005, si è passati agli **84** del 2006).

Sulle cause dell'aumento delle segnalazioni relative al servizio di igiene urbana ci soffermeremo in seguito analizzando i motivi dei singoli reclami pervenuti.

Per quanto riguarda il servizio idrico possiamo affermare invece già in questa sede che la diminuzione dei reclami è dovuta alla netta contrazione delle segnalazioni pervenute in merito a presunte erronee fatturazioni, anche se i problemi legati alla fatturazione da parte di Publiacqua rimangono comunque il principale motivo di segnalazione per quanto riguarda l'erogazione di tale servizio.



La tabella sottostante mostra l'andamento mensile delle segnalazioni pervenute relativamente ai servizi analizzati. Si noti come il numero dei reclami registrati raggiunga l'apice nel mese di maggio, in concomitanza, come evidenziato in precedenza, dell'emissione di fatture anomale da parte del gestore Publiacqua.

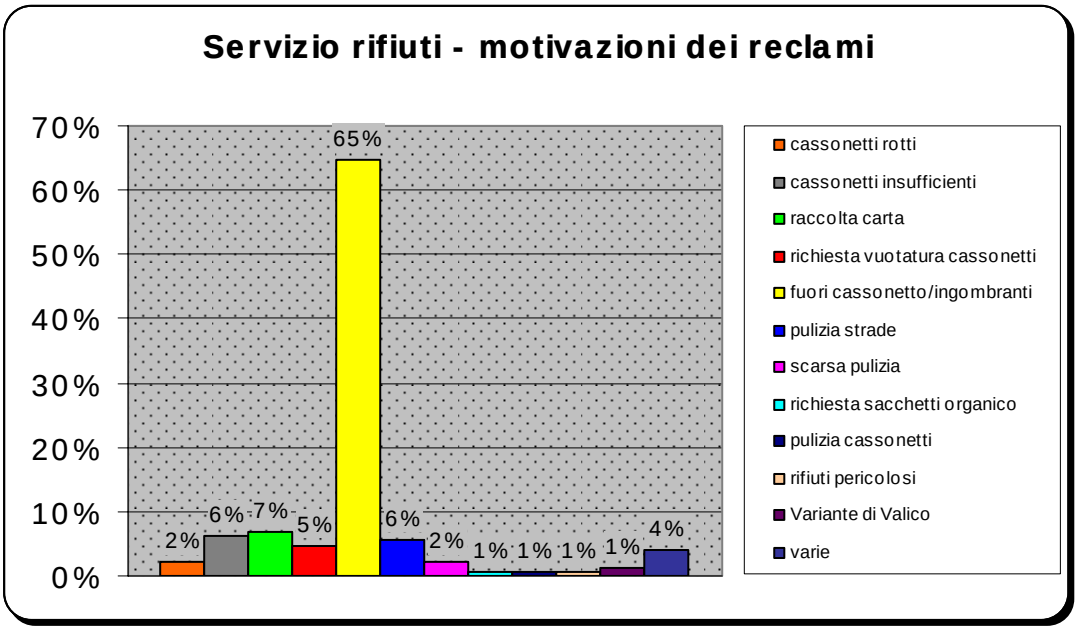

Andamento reclami SPL 2005
n° reclami
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
periodo di riferimento
Servizio rifiuti
Servizio idrico

c. Analisi delle criticità emerse

Analizzando i singoli servizi, alla base delle segnalazioni risultano le seguenti motivazioni:

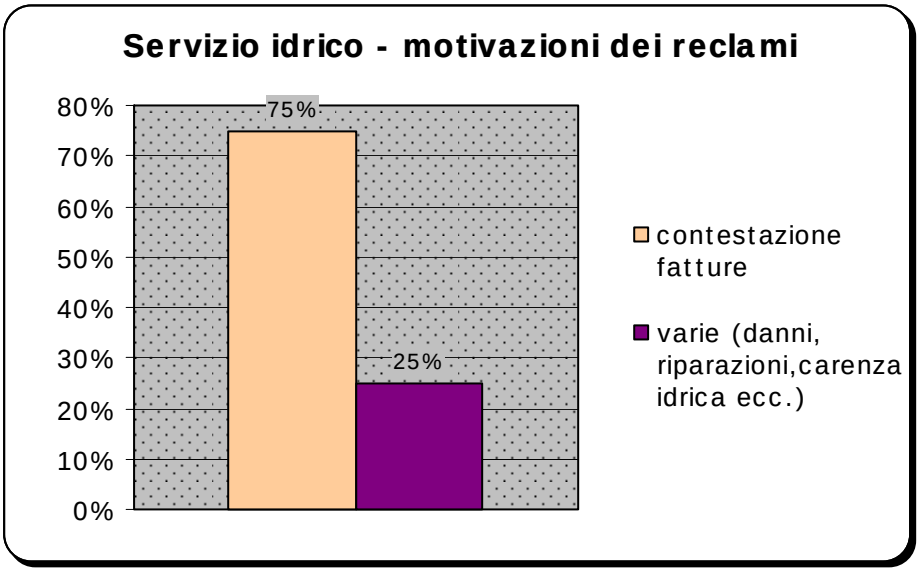
Servizio Rifiuti

Oggetto del reclamo	n° reclami	valore %
cassonetti rotti	3	2,1
cassonetti insufficienti	9	6,2
raccolta carta	10	6,9
richiesta vuotatura cassonetti	7	4,8
rifiuti fuori cassonetto/ingombranti	94	64,8
pulizia strade	8	5,5
scarsa pulizia	3	2,1
richiesta sacchetti rifiuti organici	1	0,7
pulizia cassonetti	1	0,7
raccolta rifiuti pericolosi (farmaci scaduti, pile, ecc.)	1	0,7
Variante di Valico	2	1,4
varie (danni, riparazioni ecc.)	6	4,1



Servizio Idrico

Oggetto del reclamo	N° reclami	valore %
contestazione fatture	63	75%
vari (danni, riparazioni, carenza idrica ecc.)	21	25%



Rispetto al precedente periodo di osservazione le variazioni riscontrate sono riassunte nelle tabelle successive:

Servizio igiene urbana

Oggetto del contatto	Reclami 2005	Reclami 2006
cassonetti rotti	4	3
cassonetti insufficienti	9	9
raccolta carta	5	10
richiesta vuotatura cassonetti	5	7
rifiuti fuori cassonetto/ingombranti	2	94
pulizia strade	8	8
scarsa pulizia	4	3
richiesta sacchetti per raccolta rif. organici	2	1
raccolta rifiuti pericolosi (farmaci scaduti, pile ecc.)	1	1
Variante di Valico	-	2
vari (danni, riparazioni ecc.)	9	6

Servizio Idrico

Oggetto del contatto	Reclami 2005	Reclami 2006
contestazione fatture	514	63
vari (danni, riparazioni, carenza idrica ecc.)	11	21

Le considerazioni che si possono trarre dall'analisi dei dati sopra esposti sono le seguenti:

- rispetto al 2005 sul territorio comunale è stato rilevato un aumento esponenziale del numero di abbandoni di rifiuti, anche ingombranti e di natura pericolosa (es. amianto) al cassonetto; nonostante dunque la maggior parte della cittadinanza si stia impegnando nella raccolta differenziata esiste una quota consistente di utenti che persevera in atteggiamenti scorretti di conferimento indiscriminato di rifiuti. Nello specifico le zone in cui le postazioni ecologiche versano sovente in condizioni di criticità sono quelle situate in località Cornocchio, Moriano e area "Le Capannine", frazione La Ruzza. L'attenzione a tali aree è stata più volete ribadita al gestore nell'ambito delle segnalazioni pervenute all'URP e accertate nelle rilevazioni effettuate direttamente sul territorio dalla Polizia Municipale;

- anche quest'anno permangono in maniera significativa i reclami relativi al servizio di raccolta carta a causa dell'espletamento parziale ed in modo irregolare dei turni programmati da parte del gestore. Il fatto che i prelievi non ultimati vengano recuperati il giorno successivo (come affermato da Publiambiente) non pare infatti una soluzione efficace, soprattutto se non combinata con un'informazione capillare degli utenti i quali infatti espongono fuori dalle proprie abitazioni i contenitori gialli nella giornata di raccolta prefissata (mercoledì) e non possono immaginare che il servizio possa essere effettuato con una diversa programmazione;

- in generale si ha una sostanziale conferma dei dati dello scorso anno per quanto riguarda tutte le altre problematiche evidenziate nel corso delle segnalazioni (richiesta di installazione di nuovi cassonetti, di sostituzione di cassonetti rotti, di vuotatatura cassonetti, di fornitura sacchetti per la raccolta di rifiuti organici, problematiche legate al servizio di pulizia strade e al mantenimento del decoro delle aree cittadine). Anche se non si tratta di valori di per sé quantitativamente significativi, la presenza delle stesse categorie di reclamo nel corso degli ultimi due anni è indice delle aree su cui "gravita" l'attenzione degli utenti e degli ambiti in sono più frequentemente riscontrabili disagi.

3) OBIETTIVI

Avvicinare la qualità del servizio erogata alla qualità percepita dall'utenza.

Il progressivo abbandono da parte degli enti locali della gestione diretta dei SPL e l'affidamento del servizio a società di capitali, spesso partecipate da soggetti privati, ha reso cruciale l'esercizio delle funzioni di controllo da parte degli enti stessi.

Il costante monitoraggio sui SPL offerti sul territorio attraverso la valutazione di efficienza, efficacia e qualità del servizio erogato consente di indagare le responsabilità della mancata attuazione degli obiettivi programmati, di controllare il rispetto degli standard dichiarati, di adoperarsi per la riduzione di eventuali disservizi, e ultimo, ma non meno importante, di consultare e coinvolgere direttamente l'utenza per comprendere le criticità e migliorare il servizio offerto.

In quest'ottica un'analisi dei reclami come quella fin qui sviluppata si configura dunque non come un mero strumento di controllo dell'operato dei servizi bensì come un'occasione concreta di miglioramento della qualità dei servizi che deve avere come obiettivo quello di mirare costantemente ad attenuare il *gap* tra aspettativa in termini di servizi e offerta effettiva.

4) AZIONI PROPOSTE

1. Verificare possibilità e margini per l'implementazione del servizio (azione da intraprendere in sinergia tra tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti nella gestione del servizio. A questo proposito risulta quanto mai utile implementare le forme di condivisione e comunicazione dei dati e delle informazioni necessarie allo svolgimento del servizio);

2. Proseguire nell'attività di monitoraggio del servizio ricompresa nel Progetto di controllo del servizio rifiuti (attività complementare a quella evidenziata al punto 1. Promozione e monitoraggio delle azioni previste dal progetto e delle relative fasi di attuazione);

3. Realizzare un'indagine di customer satisfaction per conoscere la qualità percepita dei servizi;

4. Sviluppo di una corretta educazione ambientale mediante campagne di sensibilizzazione civica:
   - organizzazione di momenti formativi finalizzati alla divulgazione della cultura del ricilaggio o alla sensibilizzazione alla risorsa acqua (assemblee pubbliche in collaborazione con le associazioni locali, "ecolaboratori" per bambini e ragazzi in collaborazione con le scuole, il Centro giovani e/o la Bilancino Spa, ecc.);
   - intensificare l'attività di sensibilizzazione utenza sulla problematica dell'abbandono dei rifiuti al cassonetto;

5. Promozione di iniziative finalizzate alla minimizzazione della formazione dei rifiuti e del consumo idrico, in particolar modo per quanto riguarda le attività terziarie e commerciali. Ad esempio:
   - adesione alle iniziative di riduzione della produzione di rifiuti e minimizzazione dell'impatto ambientale ritenute valide, previste nell'ambito del Protocollo d'intesa promosso da Provincia di Firenze, Comune di Firenze, ATO 6;
   - sostegno attivo a campagne di corretto utilizzo dell'acqua potabile da svilupparsi sopratutto in prossimità dei mesi estivi;

6. Valutazione dell'opportunità di concordare con Publiacqua l'apertura di uno sportello locale (a seguito dell'incremento esponenziale negli ultimi due anni delle problematiche di fatturazione e alle difficoltà di accesso al numero verde messo a disposizione dal gestore, gli utenti hanno manifestato l'esigenza di disporre di uffici decentrati sul territorio cui indirizzare direttamente reclami e segnalare eventuali disservizi).