

web meeting

12 novembre dalle 10:00 alle 12:00

# Cittadini consapevoli per città sostenibili

## Focus Campania

PRIMA PARTE

### Ruoli e responsabilità per servizi pubblici di qualità

Presentazione dei dati regionali dell'Osservatorio sui servizi  
pubblici locali di Cittadinanzattiva

Realizzato nell'ambito del progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino"  
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, DM 7/02/2018

SECONDA PARTE

### L'uso sostenibile e responsabile della risorsa idrica

Presentazione dei risultati della consultazione civica sulle percezioni  
e le abitudini dei cittadini nell'uso della risorsa e del servizio idrico

Realizzato nell'ambito del progetto "Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse  
naturali" finanziato dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo (AICS) con AID 11788

in collaborazione con



Casa  
Tolentino



# opportunity



Parte prima

# Ruoli e responsabilità per servizi pubblici di qualità

Presentazione dei dati regionali dell'Osservatorio sui servizi pubblici locali di Cittadinanzattiva

**PIÙ SAI, PIÙ SEI.**

**+SAI**  
**SEI** Consapevolmente  
consumatore,  
ugualmente  
cittadino



# PREMESSA

I dati di seguito presentati sono tratti dai rapporti di approfondimento sui servizi pubblici locali (*servizio idrico, trasporto pubblico locale e gestione dei rifiuti urbani*) realizzati dall'Osservatorio di Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto «**Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**».

I rapporti vogliono essere strumenti, al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituiscano una fotografia della diseguale geografia dell'Italia in termini di erogazione dei servizi riguardo gli aspetti tariffari, la qualità e le tutele.

I documenti in formato integrale sono disponibili su **INFORMAP** ([www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)), la cartina navigabile che rende fruibili, per ogni capoluogo di provincia, informazioni e approfondimenti su tariffe e agevolazioni, qualità, tutele e altri riferimenti utili.

A tali informazioni di natura oggettiva sono affiancate ulteriori informazioni di natura soggettiva (**raccolti mediante consultazione civica alla quale hanno partecipato oltre 3.500 cittadini**), riguardanti il giudizio espresso dai cittadini rispetto ai citati servizi e alla possibilità di raggiungere determinati obiettivi dell'Agenda ONU 2030 ad essi collegati.

Il risultato del confronto è una **interpretazione «civica»** circa le principali criticità che si frappongono tra la situazione attuale e il perseguimento degli SDG's analizzati.

# ALCUNI DATI DI CONTESTO



In Italia nel 2018 sono state prodotte oltre 30 milioni di tonnellate di **rifiuti urbani**, facendo registrare un aumento della produzione media pro capite in tutte le aree del Paese (Centro 548 kg, Nord 517 Kg, Sud 449 Kg).

Sul fronte raccolta differenziata, a livello nazionale non è stato ancora centrato la percentuale del 60% prevista come obiettivo per il 2011.



La governance locale del **servizio idrico** è quasi completata e tutte le Regioni hanno definito gli ATO e istituito gli Enti di Governo degli stessi. Tuttavia il processo non è ancora completo in Regioni come Calabria, Molise, Campania e Sicilia.

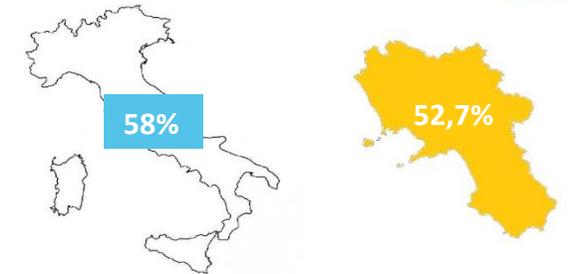
In tema delle infrastrutture le aree del Paese in forte ritardo sono soprattutto nel Mezzogiorno, dove si registrano anche i più elevati tassi di dispersione dell'acqua immessa nelle tubature.



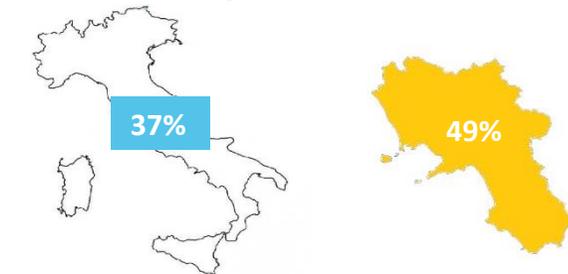
Il settore del **trasporto pubblico locale** presenta un certo grado di disomogeneità fra le diverse aree territoriali del Paese soprattutto in termini di parco mezzi circolante e i posti-passeggeri per km.

Nel 2018 torna a crescere la domanda di Tpl, pari a 186 passeggeri per abitante. È invece in lieve calo invece l'offerta: da 4.560 a 4.553 posti-km per abitante.

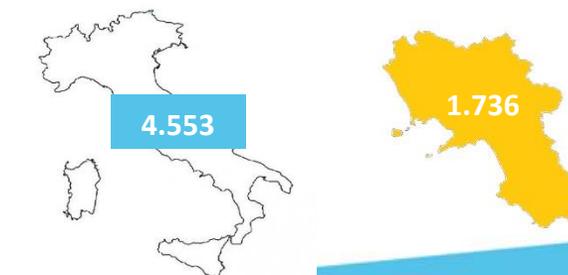
## Raccolta differenziata



## Dispersione idrica



## Offerta di posti – km per abitante



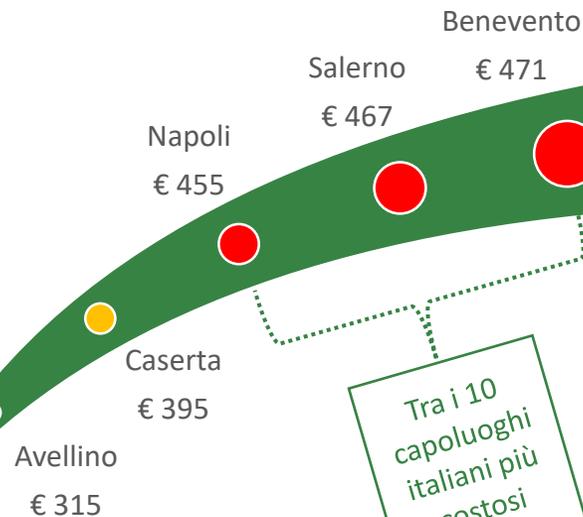
# COSTI E AGEVOLAZIONI: GESTIONE RIFIUTI

## RIFIUTI URBANI

Una famiglia di 3 componenti con abitazione di 100 mq, nel 2019 ha sostenuto in media una TARI di:

€ 300  
Italia

€ 421  
Campania



Tra i 10 capoluoghi italiani più costosi

Nel calcolo della TARI sono previste ipotesi di riduzioni tariffarie, salva la facoltà, per il consiglio comunale, di deliberare ulteriori riduzioni ed esenzioni. Dall'esame dei regolamenti dei capoluoghi campani viene fuori il seguente prospetto.

Riduzioni/esenzione TARI	AV	BN	CE	NA	SA
Per utenze non servite dalla raccolta, riduzione in base alla distanza dal più vicino punto di conferimento/raccolta.					
Riduzioni per abitazioni tenute a disposizione per uso limitato e discontinuo.					
Riduzione per mancato svolgimento del servizio o in caso in cui lo stesso venga svolto in grave violazione delle prescrizioni regolamentari.					
Riduzione per le utenze che effettuano il compostaggio domestico					
Riduzione/esenzione per situazioni di disagio sociale e/o economico.					
Riduzione per fabbricati rurali ad uso abitativo.					
Riduzione per conferimento differenziato di alcune tipologie di rifiuti presso i Centri di Raccolta (Isole ecologiche)					
Altre riduzioni					

# COSTI E AGEVOLAZIONI: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## SERVIZIO IDRICO

Una famiglia di 3 componenti con un consumo annuo di 192 mc, nel 2019 ha speso in media per il servizio idrico integrato:



Il **Bonus sociale idrico** è una misura introdotta a partire dal 2018 per ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno, fissato in 50 litri al giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Hanno diritto ad ottenere il bonus acqua gli utenti domestici che sono parte di nuclei familiari:

- ✓ con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- ✓ con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa)
- ✓ beneficiari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

La domanda per ottenere il bonus acqua va presentata presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it), sul sito [www.sgate.anci.it](http://www.sgate.anci.it) e resi disponibili sui siti internet dei Gestori e degli Enti di Governo dell'Ambito.

Il **Bonus integrativo** è un'agevolazione migliorativa stabilita a livello locale: può comportare il riconoscimento di un beneficio economico aggiuntivo o diverso rispetto al bonus acqua.

**Non risultano al momento bonus integrativi attivi sul territorio campano.**

# COSTI E AGEVOLAZIONI: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

## TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

La spesa media per un abbonamento annuale ordinario del trasporto pubblico locale, nel 2020 è:



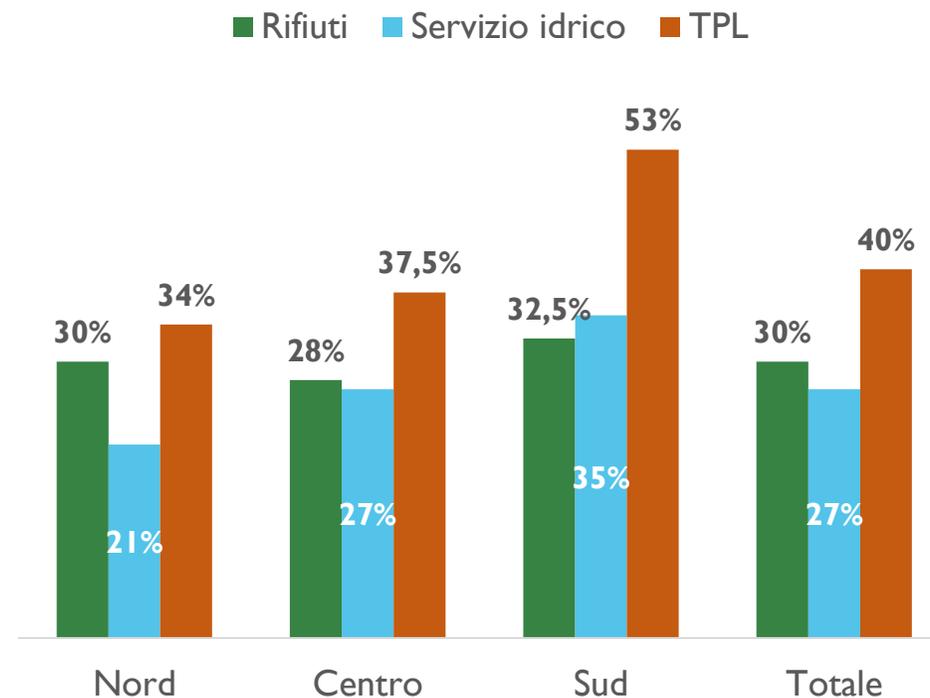
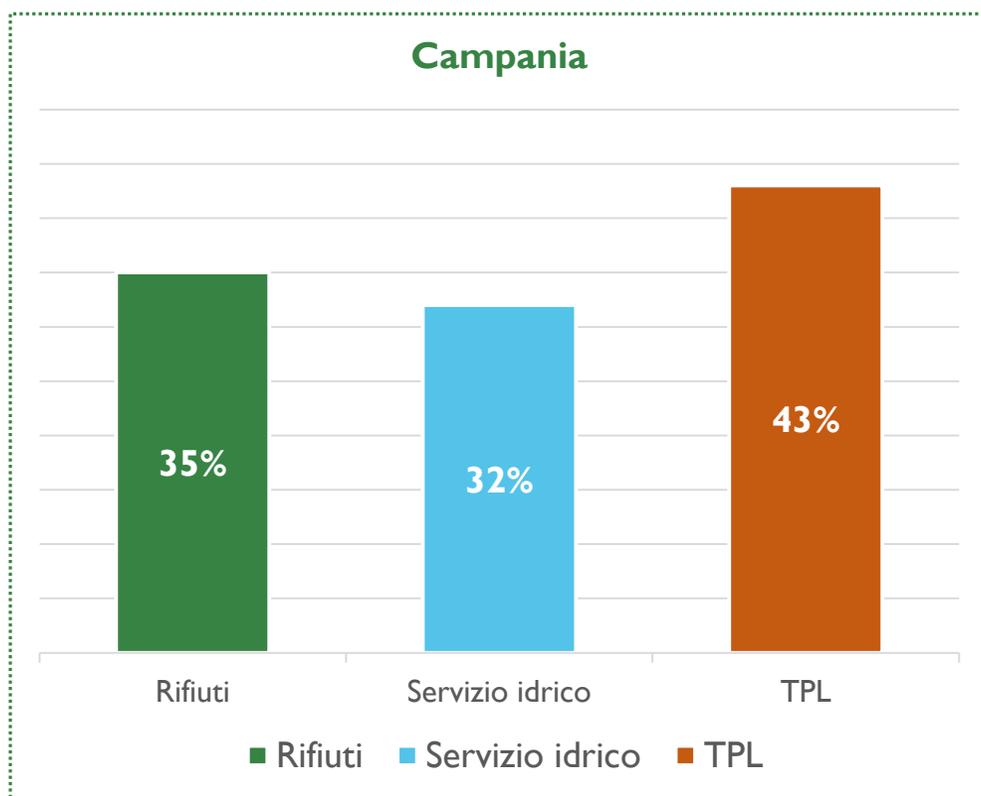
Per consentire l'accessibilità ai **mezzi pubblici** ad un numero di persone sempre più crescente vengono adottate delle agevolazioni tariffarie stabilite in virtù di criteri ritenuti significativi nella realtà locale di riferimento.

Rispetto ai capoluoghi campani è stato riscontrato il trasporto gratuito dei bambini fino a 6 anni di età e riduzioni sull'abbonamento annuale in caso di:

- Residenti campani con reddito Isee fino a € 12.500
- Studenti (fino a 26 anni di età)
- Studenti fino a 26 anni di età e reddito Isee fino a € 12.500
- Over 65 residenti e con reddito Isee fino a € 12.500.

# COSTI E AGEVOLAZIONI: CHI CONOSCE LE AGEVOLAZIONI?

I cittadini che hanno risposto affermativamente alla domanda sulla conoscenza di eventuali agevolazioni economiche/bonus (sconti in tariffa) per particolari categorie di utenti, in termini percentuali mediamente sono molto al di sotto della metà in tutte le aree geografiche del Paese, ad eccezione dei cittadini del sud rispetto al trasporto pubblico locale.



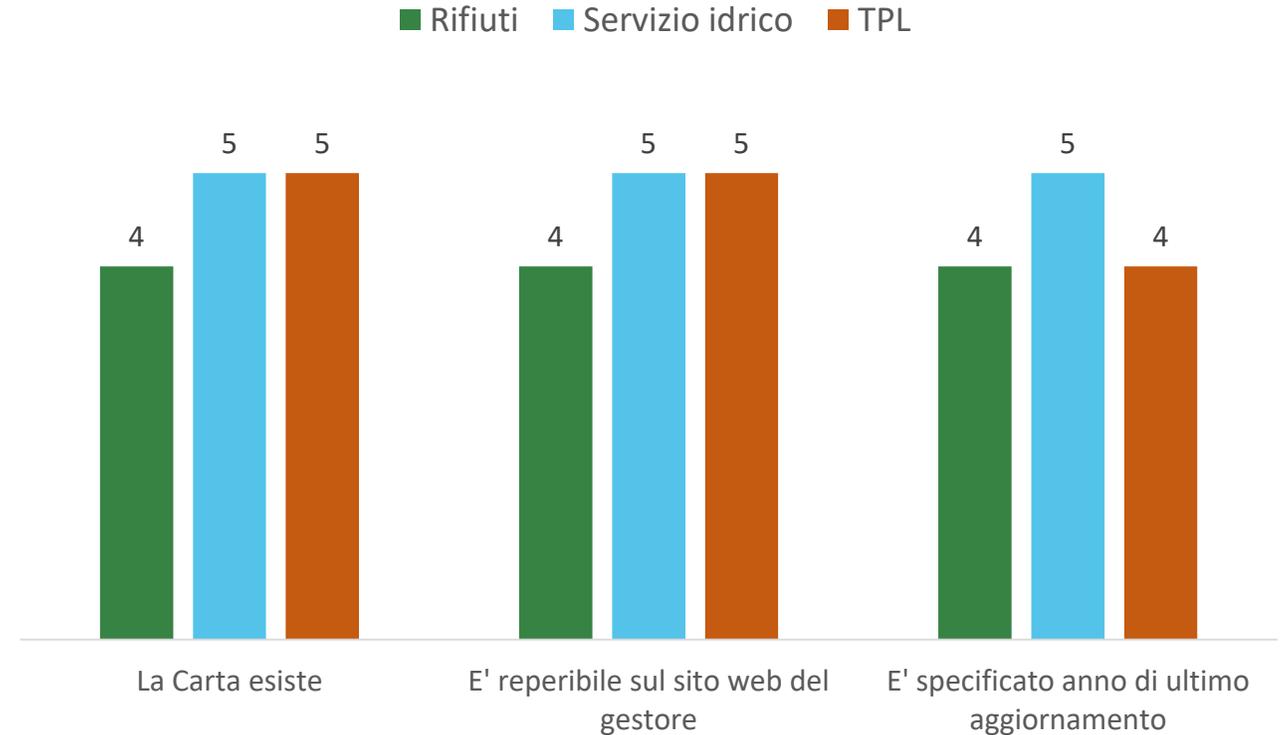
# QUALITÀ E TUTELE

Lo strumento adoperato per formulare un censimento in termini di qualità, così come intesa nell'ambito della nostra indagine, è la Carta della qualità dei servizi (Carta della mobilità, nel caso del TPL).

La Carta è il documento con il quale l'Amministrazione/Azienda assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino.

Il punto di vista adottato è infatti quello del cittadino che, avendo a sua disposizione lo strumento della Carta della Qualità del servizio, può trovarsi di fronte ad un documento che, a seconda dei casi, si rileva più o meno efficace nella sua funzione di strumento di informazione, empowerment e tutela.

## Le Carte nei capoluoghi campani



**Nel caso dei rifiuti l'assenza della Carta riguarda la città di Caserta**

# QUALITÀ E TUTELE: GESTIONE DEI RIFIUTI

<b>Qualità: presenza nelle Carte dei capoluoghi campani di indicazioni/informazioni su:</b>	<b>Italia</b>
Tipo di raccolta effettuata (porta a porta/su strada/mista): <b>AV, BN, NA, SA</b>	66%
Frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche: <b>AV, BN, NA</b>	53%
Esistenza di Centri di Raccolta/Isole ecologiche: <b>AV, BN, NA</b>	88%
Giorni e orari di conferimento presso i Centri di Raccolta: <b>NA</b>	52%
Corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti: <b>AV, BN, NA, SA</b>	97%
Servizio raccolta rifiuti ingombranti a domicilio: <b>AV, BN, NA</b>	86%
Frequenza della pulizia stradale: <b>AV, NA, SA</b>	37%
Frequenza dello svuotamento dei cestini gettacarte: <b>NA</b>	25%
Recupero e la valorizzazione dei rifiuti: <b>NA</b>	20%
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza: <b>BN, NA, SA</b>	87%
<b>Tutela: presenza nelle Carte dei capoluoghi campani di indicazioni/informazioni su:</b>	<b>Italia</b>
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: <b>AV, NA, SA</b>	95%
Tempi di risposta alle segnalazioni/reclami: <b>AV, NA, SA</b>	90%
Possibilità di adire la conciliazione: <b>SA</b>	46%
Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: <b>AV, NA, SA</b>	55%
Comma 461, art 2, l. 244/2007: <b>AV, SA</b>	45%
Contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio: <b>NA</b>	18%
Possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio: <b>SA</b>	36%

Da dicembre 2017 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati.

In particolare, tra le sue funzioni rientrano la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza e la tutela dei diritti degli utenti.

A tal fine, dal 1° luglio 2018 lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito dall'Autorità, fornisce informazioni ed assistenza anche agli utenti del settore rifiuti.

I reclami o le segnalazioni aventi ad oggetto la qualità del servizio devono essere preventivamente inviati dall'utente al proprio gestore di riferimento, che è tenuto a rispondere entro i termini e con le modalità fissati dalla propria Carta dei servizi. L'utente può altresì verificare, anche consultando il sito web del gestore, se lo stesso abbia attivato procedure di conciliazione.

# QUALITÀ E TUTELA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con delibera 655/2015, ARERA ha avviato la regolazione della **qualità contrattuale del servizio idrico integrato** prevedendo l'adozione di standard minimi di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale. Con delibera 917/2017 ARERA definisce invece la disciplina della **qualità tecnica del servizio idrico integrato**.

Qualità contrattuale/qualità tecnica/qualità dell'acqua/soddisfazione utenza Presenza nelle carte dei capoluoghi campani di indicazioni/info su:	
<b>Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015: CE, NA, SA</b>	75%
Tempo max di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	99%
Tempo max di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	99%
Tempo max di attivazione della fornitura: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	98%
Tempo max di riattivazione o subentro nella fornitura: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	99%
Tempo max di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	97%
<b>Tempo max di esecuzione della voltura: BN, CE, NA, SA</b>	90%
Tempo max di intervento per la verifica del misuratore: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	99%
Tempo max di risposta motivata a reclami scritti: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	98%
Tempo max di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	99%
Tempo max di rettifica di fatturazione: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	97%
<b>Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017: BN, CE, SA</b>	60%
Durata massima della singola sospensione programmata: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	93%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	82%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	96%
Qualità dell'acqua erogata: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	67%
<b>Rilevazione della soddisfazione dell'utenza: AV, BN, NA, SA</b>	80%

Tutela: presenza nelle Carte dei capoluoghi campani di indicazioni/info su:	Italia
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	85%
<b>Possibilità di adire la conciliazione: -</b>	57%
<b>Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: AV, BN</b>	49%
<b>Bonus idrico: -</b>	37%

In caso di disservizio si può presentare un reclamo al gestore, personalmente oppure tramite una Associazione di consumatori. Se la risposta del gestore è insoddisfacente o non giunga entro il tempo massimo previsto si può, alternativamente:

- attivare il Servizio Conciliazione di ARERA;
- inviare un reclamo scritto allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- attivare le ulteriori procedure conciliative, incluse le **procedure di conciliazione paritetica basate su accordi stipulati tra gestori e Associazioni di consumatori (alternativa possibile se il proprio gestore faccia parte del gruppo A2A, ACEA, IREN)**

Per il settore idrico il tentativo di conciliazione è una scelta volontaria dell'utente e non una tappa necessaria per agire in giudizio.

I gestori obbligati a partecipare alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione di ARERA sono riportati in un elenco sul sito di ARERA. Gli altri invece possono decidere di volta in volta se aderire o meno.

# QUALITÀ E TUTELA: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

All'interno delle Carte è stata riscontrata la presenza di indicazioni/info su:	Italia
Sicurezza del viaggio: <b>AV (parziale), CE, NA, SA</b>	75%
Affidabilità del servizio: <b>AV (parziale), CE, NA, SA (parziale)</b>	76%
Pulizia dei mezzi: <b>AV, CE, NA, SA</b>	80%
Confortevolezza del viaggio: <b>AV (parziale), CE, NA, SA (parziale)</b>	71%
Servizi per utenza disabile o a ridotta mobilità: <b>AV, CE, NA, SA</b>	75%
Attenzione all'ambiente: <b>AV, BN (parziale), CE (parziale), NA, SA</b>	75%
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	91%
Tempi di risposta alle segnalazioni/reclami: <b>AV, BN, CE, NA, SA</b>	91%
<b>Possibilità di adire la conciliazione: CE</b>	22%
<b>Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: BN, CE, NA</b>	44%
<b>Contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio: -</b>	19%
<b>Comma 461, art 2, l. 244/2007: NA, SA</b>	25%
<b>Esplicito riferimento al regolamento (UE) 181/2011 o al d.lgs. 169/2014: SA</b>	52%
<b>Indennizzi in caso di disservizi: BN</b>	65%
<b>Possibilità di presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus: NA</b>	25%

Il settore del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'ambito urbano, non gode purtroppo di un sistema organico, strutturato e uniforme di tutele a garanzia dell'applicazione dei diritti dei passeggeri, specialmente dei diritti di natura risarcitoria.

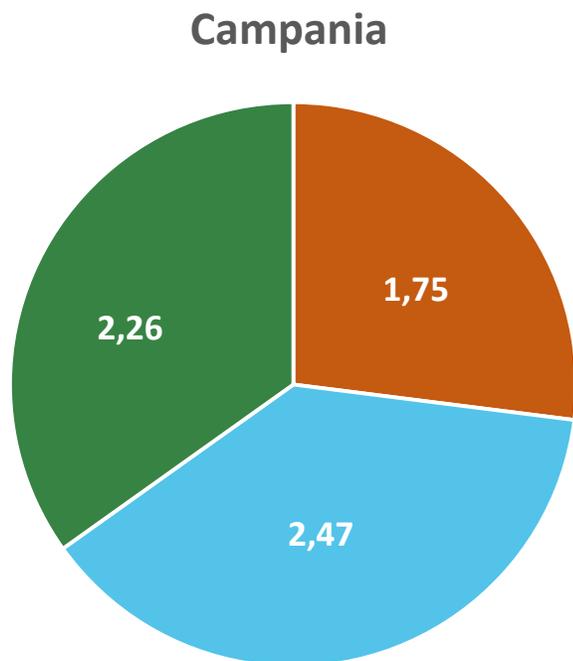
Il principale riferimento organico in tema di diritti dei passeggeri è costituito dai regolamenti europei, applicabili solo parzialmente all'ambito del trasporto pubblico locale, ancor meno all'ambito strettamente urbano.

A tutti i passeggeri di autobus a prescindere dalla distanza di percorrenza, occorre garantire i seguenti diritti:

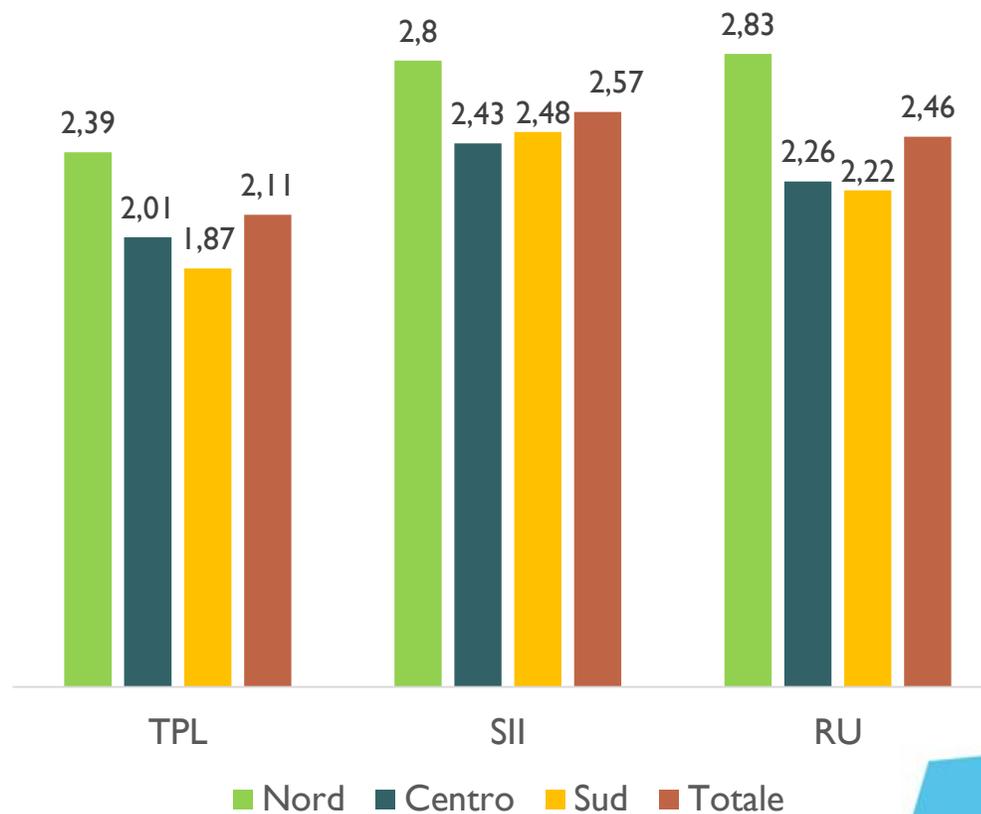
- non discriminazione in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta nonché risarcimento per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line; ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta;
- sistema di trattamento dei reclami predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il vettore notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo;
- Organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di applicare il Regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni. In Italia, l'Organismo designato è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

# LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

DA 1 (PER NIENTE) A 4 (MOLTO) QUANTO SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DELLA TUA CITTÀ?



- Trasporto pubblico locale
- Servizio idrico integrato
- Raccolta e gestione rifiuti urbani



# SODDISFAZIONE DEI CITTADINI: INDICATORI

## Gestione dei rifiuti urbani

### Indicatori di qualità:

- Puntualità e regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti
- Manutenzione/pulizia dei bidoni per la raccolta (se in strada)
- Adeguatezza del numero di cassonetti/bidoni/sacc
- Spazzamento e lavaggio strade
- Qualità del servizio di raccolta per lo smaltimento dei rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)

### Indicatori di accessibilità:

- Disponibilità di info sulla modalità di raccolta (giorni e orari di conferimento o di ritiro in caso di porta a porta)
- Accessibilità dei luoghi di raccolta per lo smaltimento dei rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)
- Disponibilità di informazioni circa lo smaltimento di rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)

### Indicatori di sostenibilità economica:

- Trasparenza e facilità di comprensione della bolletta
- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Qualità del servizio clienti (disponibilità di informazioni, cortesia del personale, tempi di attesa, ecc..)
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

## Trasporto pubblico locale

### Indicatori di qualità:

- Continuità del servizio
- Puntualità
- Disponibilità delle informazioni su orari, tratte e percorsi/trasporti alternativi
- Pulizia e igiene

### Indicatori di accessibilità:

- Accessibilità al servizio per persone a mobilità ridotta
- Copertura adeguata del servizio (es. zone periferiche e/o poco popolate)

### Indicatori di sostenibilità economica:

- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

## Servizio idrico integrato

### Indicatori di qualità:

- Continuità e regolarità del servizio
- Tempestiva informazione in caso di interruzione del servizio
- Qualità dell'acqua potabile

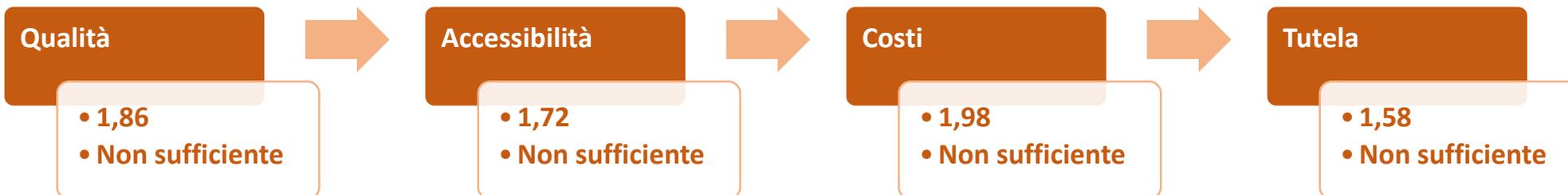
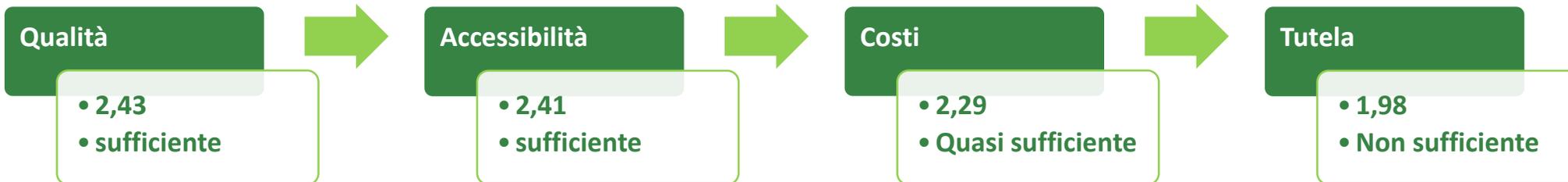
### Indicatori di sostenibilità economica:

- Trasparenza e facilità di comprensione della bolletta
- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

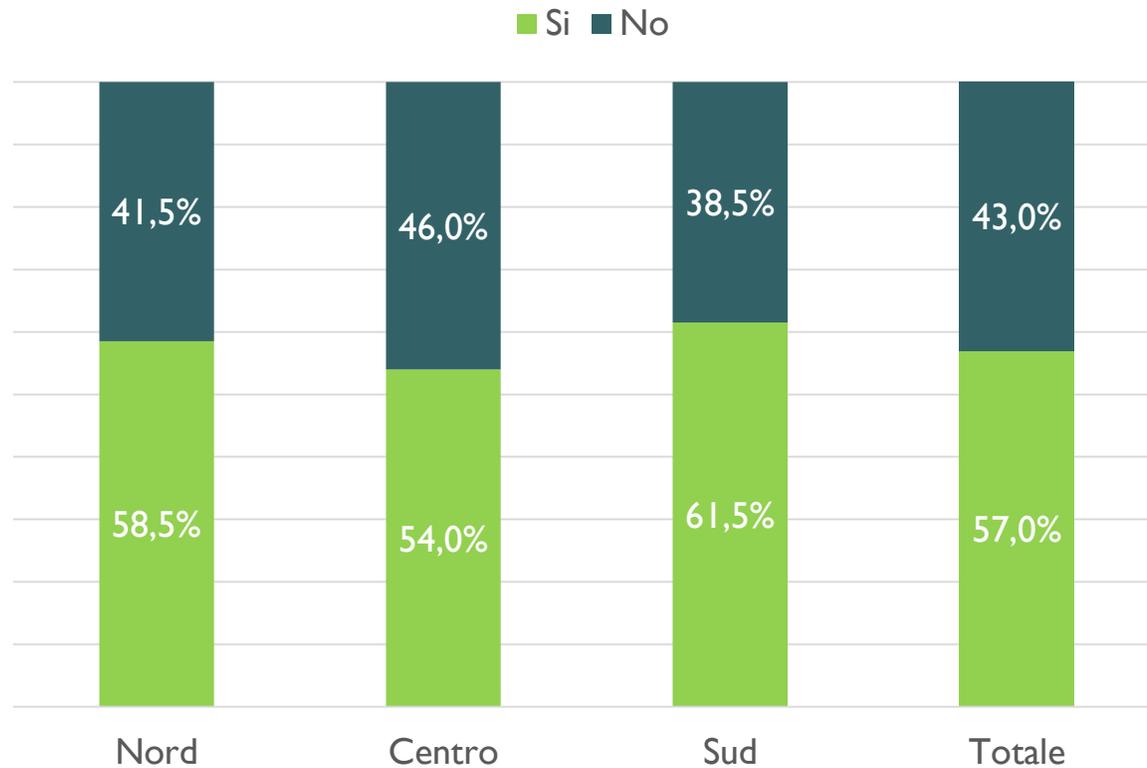
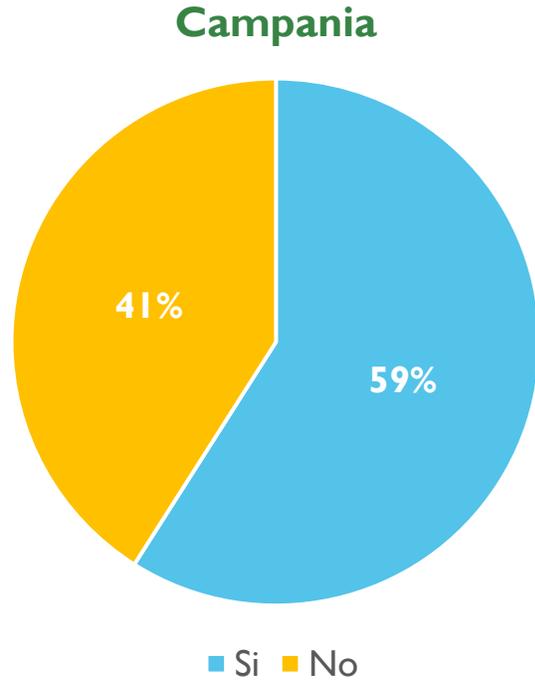
- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Qualità del servizio clienti (disponibilità di informazioni, cortesia del personale, tempi di attesa, ecc..)
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

# SODDISFAZIONE DEI CITTADINI: GIUDIZIO



# OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: CHI LI CONOSCE?

HAI MAI SENTITO PARLARE DELL'AGENDA ONU 2030 OPPURE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE?



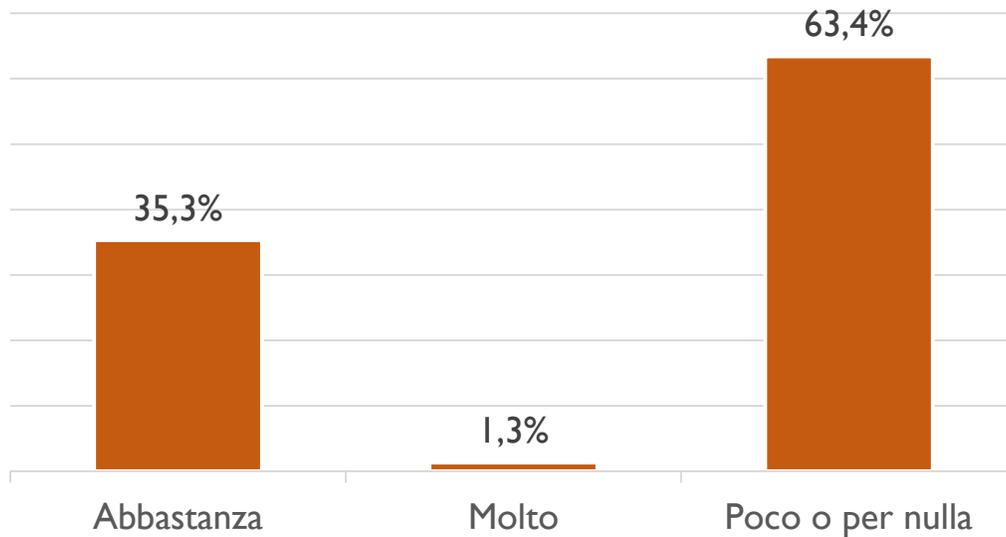
L'obiettivo 3 dell'Agenda 2030 vuole «Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età»

**Nello specifico al target 3.6 prevede: entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali.**

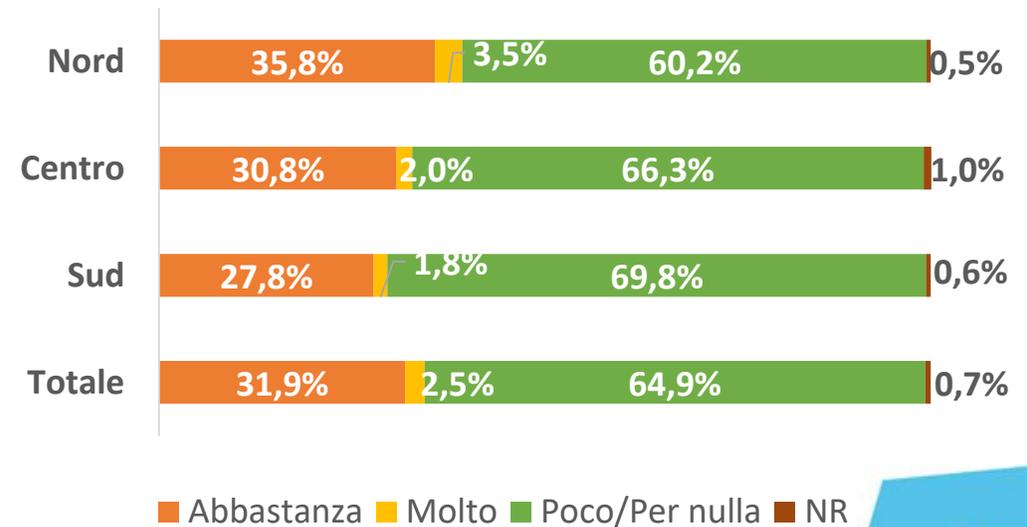
Nella nostra consultazione abbiamo chiesto ai cittadini quanto ritengono probabile il raggiungimento del target 3.6 relativamente al proprio contesto cittadino di riferimento.



**Campania**  
Target 3.6



**Target 3.6**



# AGENDA 2030: OBIETTIVO 6

L'obiettivo 6 dell'Agenda 2030 vuole «Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti». Nello specifico: **Il target 6.3 prevede:** entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua per ridurre l'inquinamento, riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e sostanzialmente aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di sicurezza a livello globale.

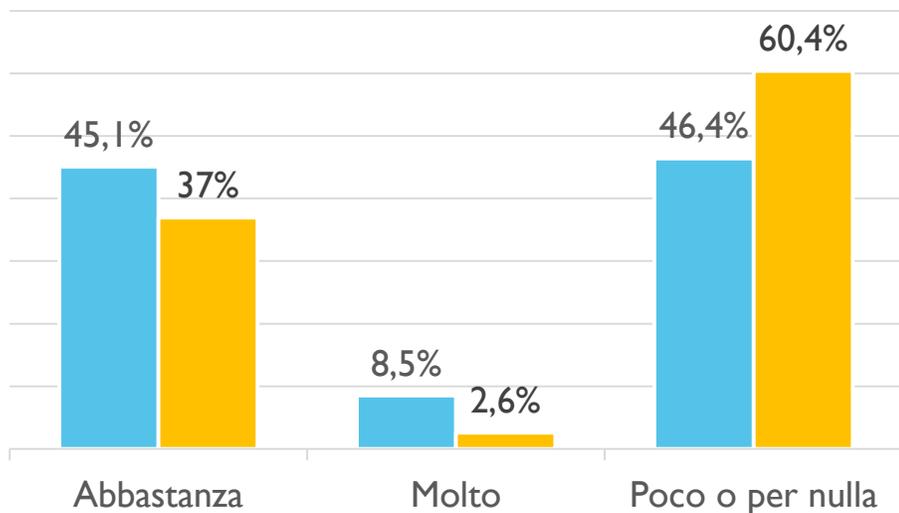
**Il target 6.4 prevede:** entro il 2030, di aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e di garantire i ritiri e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua

Nella nostra consultazione abbiamo chiesto ai cittadini quanto ritengono probabile il raggiungimento dei target 6.3 e 6.4 relativamente al proprio contesto cittadino di riferimento.

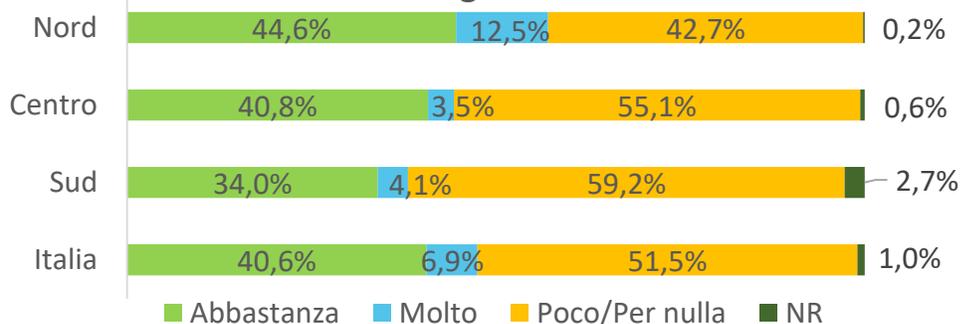


## Campania

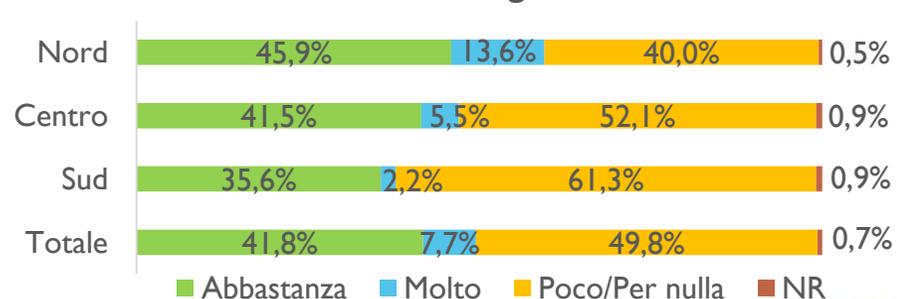
■ Target 6.3 ■ Target 6.4



## Target 6.3



## Target 6.4



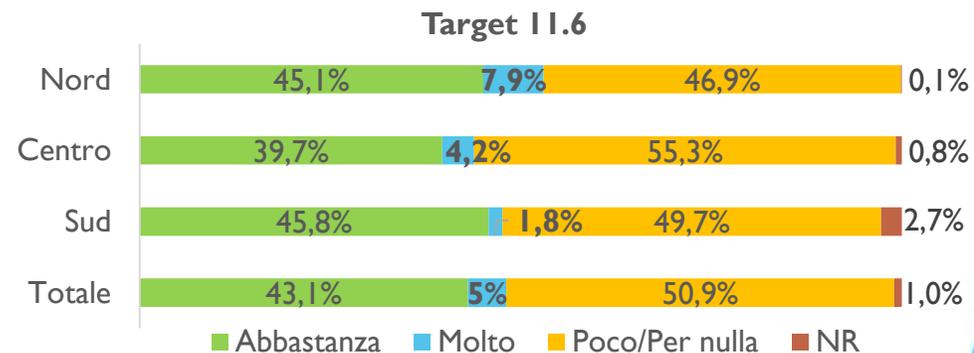
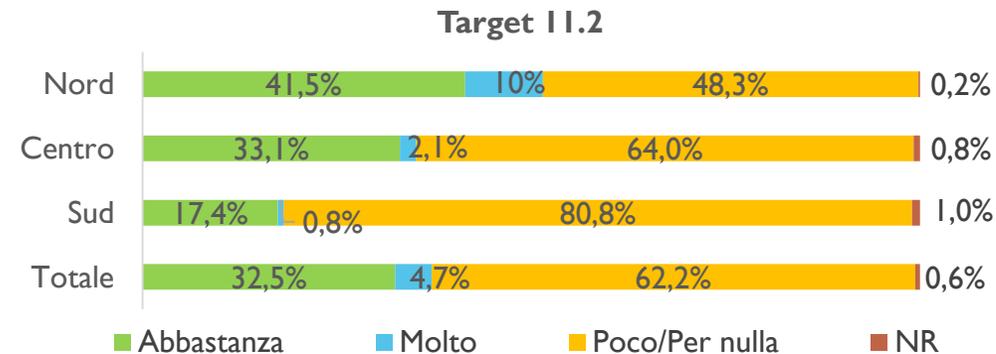
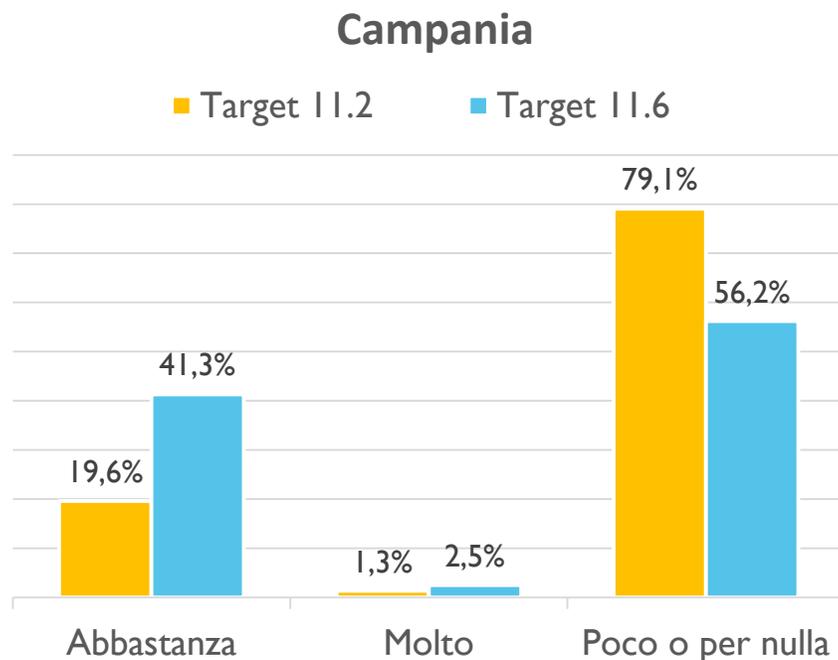
# AGENDA 2030: OBIETTIVO 11

L'obiettivo 11 dell'Agenda 2030 vuole «Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili». Nello specifico:

**Il target 11.2 prevede:** entro il 2030, fornire l'accesso ai sistemi di trasporto sicuri, accessibili, e sostenibili per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, donne, bambini, persone con disabilità e le persone anziane.

**Il target 11.6 prevede:** entro il 2030, ridurre il negativo impatto ambientale pro capite nelle città, con particolare attenzione alla qualità dell'aria e gestione dei rifiuti urbani e di altro tipo.

Nella nostra consultazione abbiamo chiesto ai cittadini quanto ritengono probabile il raggiungimento dei target 11.2 e 11.6 relativamente al proprio contesto cittadino di riferimento.



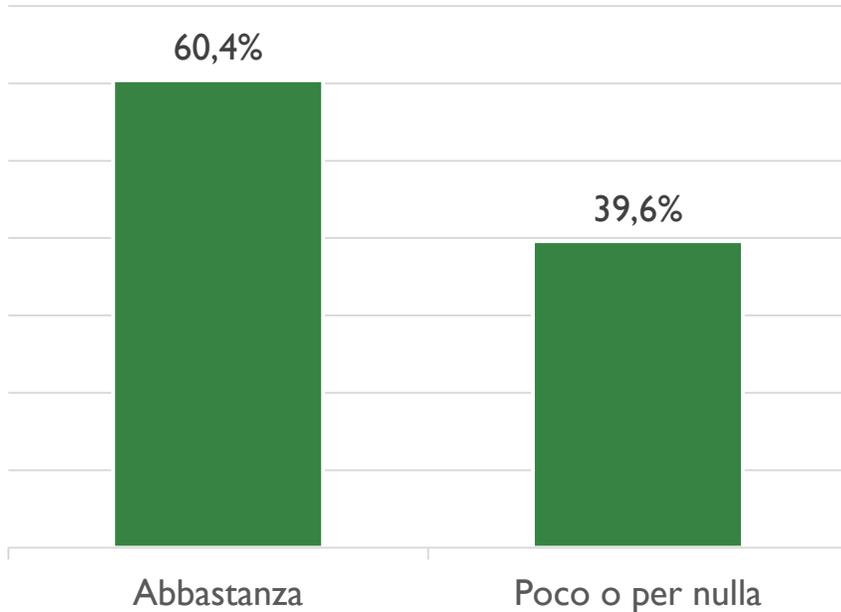
# AGENDA 2030: OBIETTIVO 12

L'obiettivo 12 dell'Agenda 2030 vuole «Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili». Nello specifico:  
**Il target 12.5 prevede:** entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.

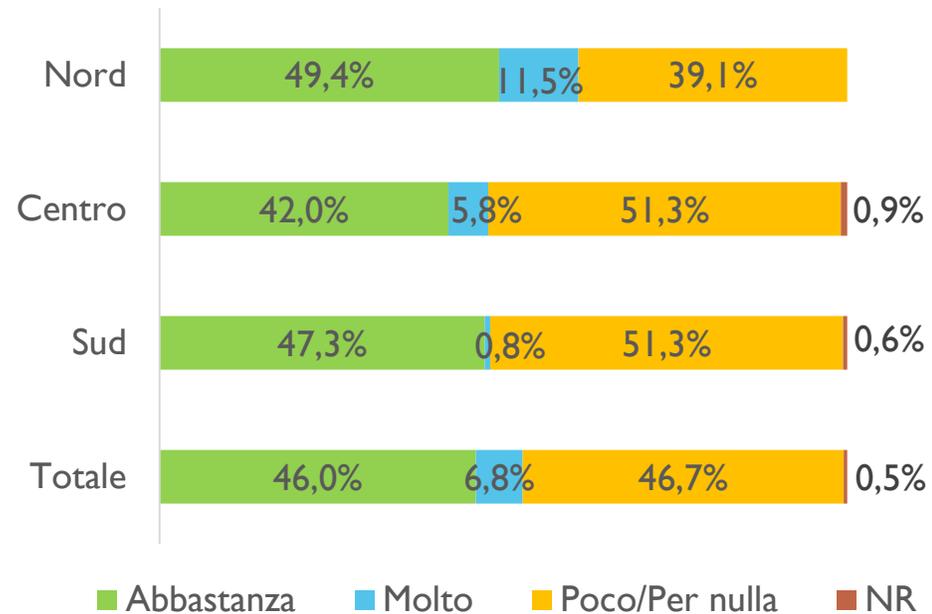
Nella nostra consultazione abbiamo chiesto ai cittadini quanto ritengono probabile il raggiungimento del target 12.5 relativamente al proprio contesto cittadino di riferimento.



## Campania Target 12.5



## Target 12.5



# CONSIDERAZIONI FINALI

La maggior parte dei cittadini campani (63,4%) ritiene **poco o per nulla probabile** il **raggiungimento del target 3.6** entro il 2030. Ancor di più (79,1%) ritiene **poco o per nulla probabile** il **raggiungimento del target 11.2** entro il 2020. Questa valutazione, più negativa rispetto agli altri SDG's considerati, trova purtroppo solide basi nel giudizio che i cittadini hanno del trasporto pubblico locale.

Rispetto ai target dell'Obiettivo 6, i cittadini campani ritengono maggiormente realizzabile un miglioramento della qualità dell'acqua (target 6.3) rispetto ad un efficientamento idrico capace di ridurre la scarsità di acqua per quelle utenze che attualmente ne soffrono (target 6.4)

Infine, **oltre il 60% dei cittadini campani ritiene abbastanza probabile** il raggiungimento del target 12.5 in tema di riduzione della produzione dei rifiuti attraverso la prevenzione, riduzione, riciclaggio e riutilizzo, derivante quindi dall'adozione di comportamenti più sostenibili lato produzione e consumo. Meno ottimisti sembrano invece essere sulla possibilità di implementazione della gestione dei rifiuti (target 11.6)

web meeting

12 novembre dalle 10:00 alle 12:00

# Cittadini consapevoli per città sostenibili

## Focus Campania

PRIMA PARTE

### Ruoli e responsabilità per servizi pubblici di qualità

Presentazione dei dati regionali dell'Osservatorio sui servizi  
pubblici locali di Cittadinanzattiva

Realizzato nell'ambito del progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino"  
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, DM 7/02/2018

SECONDA PARTE

### L'uso sostenibile e responsabile della risorsa idrica

Presentazione dei risultati della consultazione civica sulle percezioni  
e le abitudini dei cittadini nell'uso della risorsa e del servizio idrico

Realizzato nell'ambito del progetto "Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse  
naturali" finanziato dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo (AICS) con AID 11788

in collaborazione con



Casa  
Tolentino



# opportunity





Parte seconda

## L'uso sostenibile e responsabile della risorsa idrica

Presentazione dei dati della Consultazione civica sulle percezioni e le abitudini dei cittadini nell'uso della risorsa e del servizio idrico



# PREMESSA

I dati di seguito presentati sono tratti dalla «**Consultazione civica sulle percezioni e le abitudini dei cittadini nell'uso della risorsa e del servizio idrico**», realizzata da Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto «**Le città e la gestione sostenibile dell'acqua e delle risorse naturali**». Hanno partecipato alla Consultazione circa 2.600 cittadini, l'8% dei quali provenienti dalla Campania.

Il progetto ha l'obiettivo di contribuire a una maggiore conoscenza e consapevolezza dei cittadini riguardo all'Agenda 2030 favorendo cambiamenti di comportamento e atteggiamenti attivi per la diminuzione dell'impatto antropico sull'ambiente.

L'acqua viene presa come paradigma attorno alla quale costruire buone prassi nei comportamenti e modelli di collaborazione tra istituzioni, aziende, scuole e società civile, riproducibili per la gestione di altre risorse naturali nelle città.

Se tra i limiti di questo lavoro possiamo annoverare la non rappresentatività statistica, d'altro lato i principali valori sono: la possibilità di registrare "**eventi sentinella**" ossia fatti e circostanze il cui verificarsi anche una sola volta è indice di una situazione di emergenza o comunque patologica; la descrizione di situazioni particolari che hanno valore in sé o che sono emblematiche di una questione più generale; un "**termometro**" di una situazione relativa ad un tema o a una porzione di territorio; la scoperta di problemi nuovi o rimasti nascosti e quindi indicazioni di tendenze sinora non colte.

I documenti in formato integrale sono disponibili sul sito di Cittadinanzattiva e degli altri partner di progetto.

## Partenariato composto da:

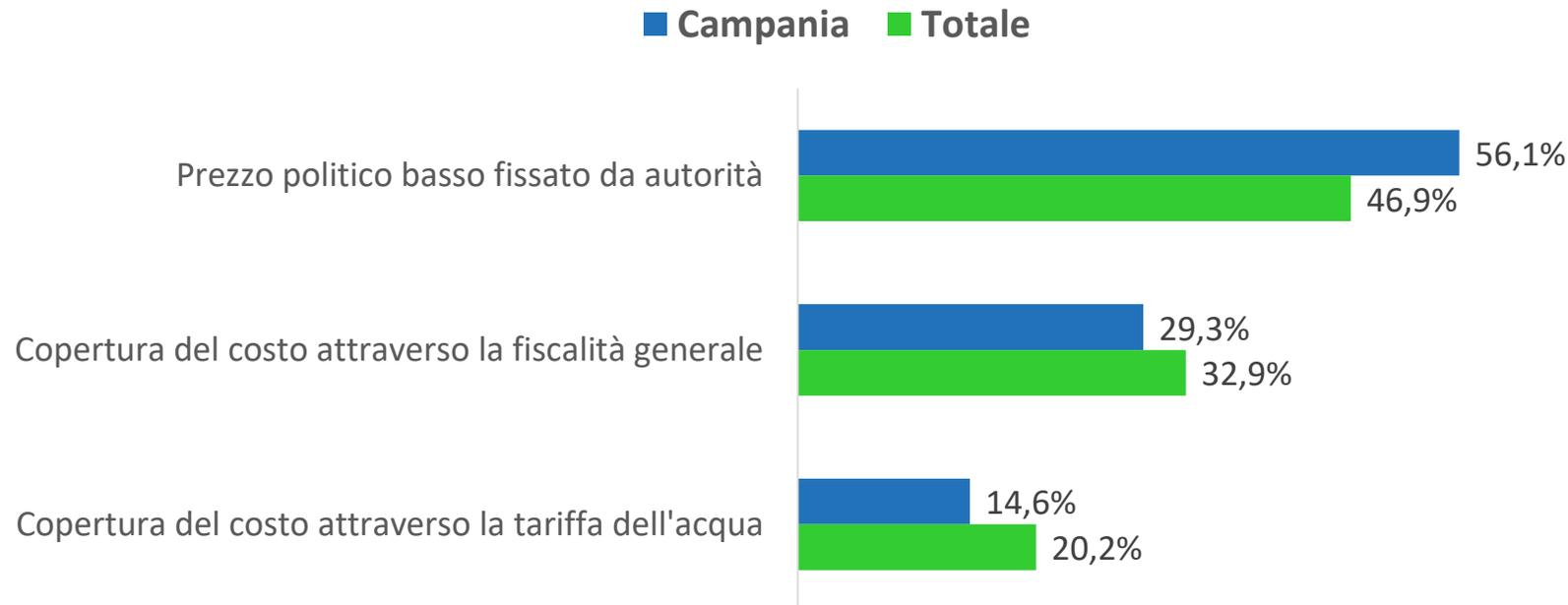
- CEVI - Capofila
- CAFC Spa – Udine
- Cittadinanzattiva
- CIPSI (Coordinamento di Iniziative Popolari di Solidarietà Internazionale)
- CICMA (Comitato Italiano per il Contratto Mondiale dell'Acqua)
- Comune di Milano – Assessorato all'Ambiente
- Coordinamento Nazionale Enti locali per la pace e i diritti umani
- GMA Montagnana
- MM Spa
- PHP (People Help the People)
- Università degli studi di Udine - DPIA.



# ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

**L'Obiettivo 6 dell'Agenda Onu 2030** propone alla comunità internazionale di "assicurare l'accesso universale all'acqua da bere e ai servizi igienici attraverso un prezzo accessibile e una gestione efficiente e sostenibile". La tutela di diritti umani "universali e irreversibili" deve essere garantita dagli Stati e dalla comunità internazionale con la presa in carico del costo di **accesso ad un quantitativo minimo vitale**.

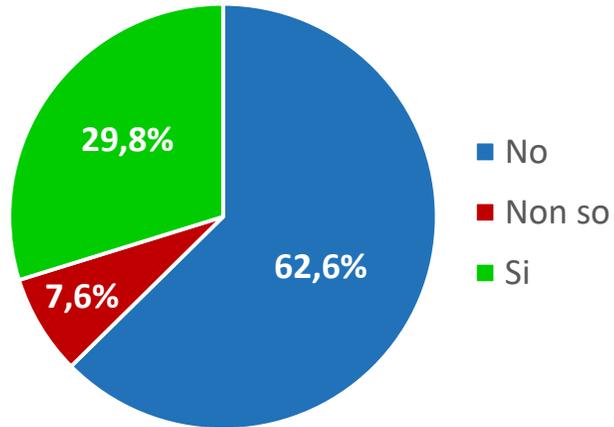
Come ritieni debba essere garantito il diritto per tutti di accesso al minimo vitale?  
(50 litri abitante giorno)



# ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

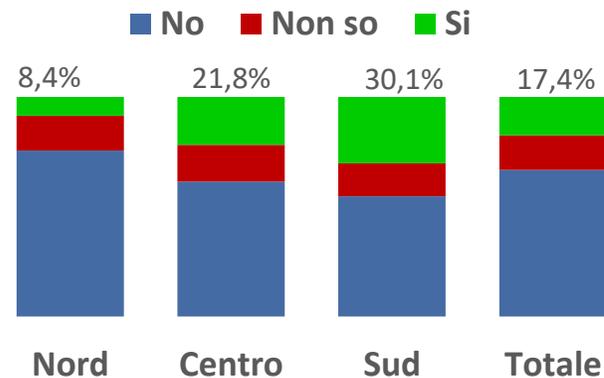
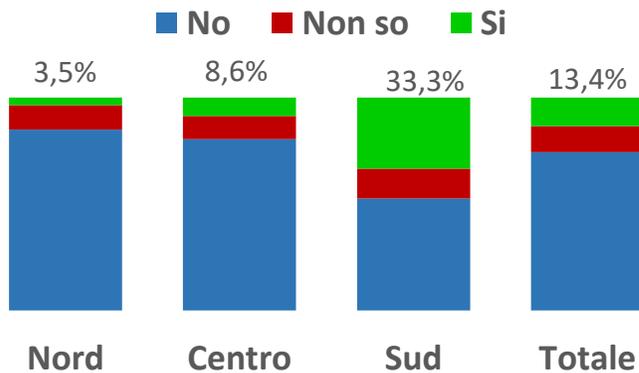
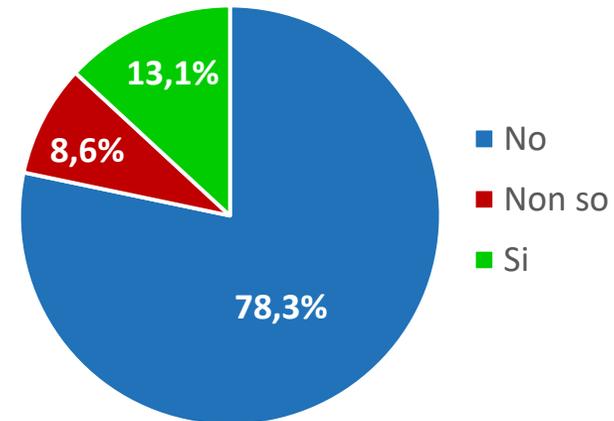
*Nel tuo Comune si verificano episodi di razionamento dell'acqua?*

## Campania



*Sai se nel tuo Comune sono state emesse ordinanze di non potabilità dell'acqua?*

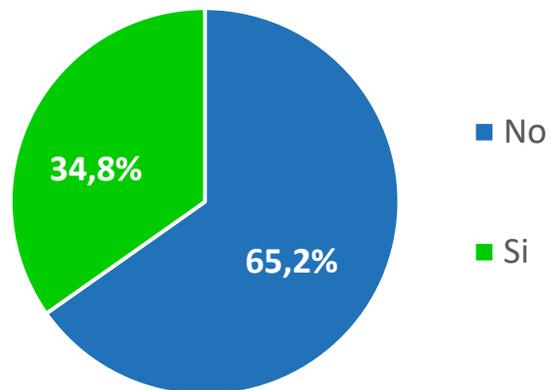
## Campania



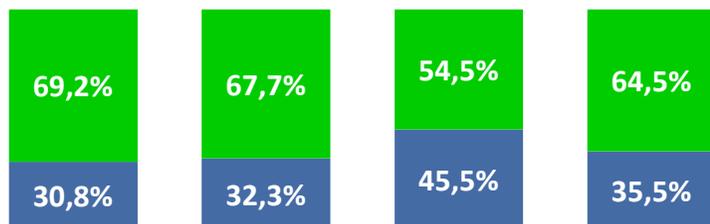
# ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

*Conosci la tariffa del servizio idrico integrato applicata dal gestore nel tuo Comune?*

## Campania



■ Si ■ No



Nord

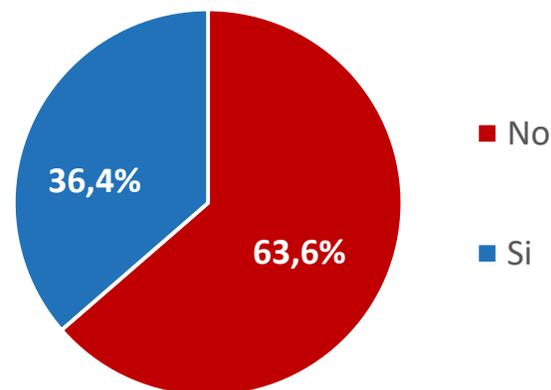
Centro

Sud

Totale

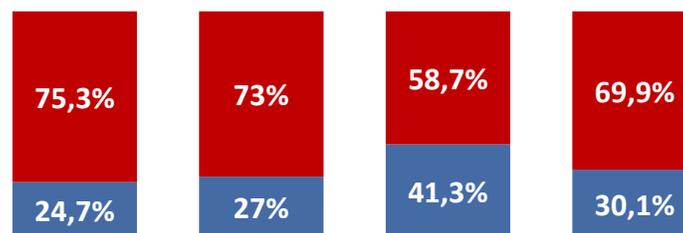
*Sei a conoscenza del bonus sociale idrico, per i nuclei familiari in disagio economico?*

## Campania



■ No  
■ Si

■ Si ■ No



Nord

Centro

Sud

Totale

Il 65% circa dei cittadini campani intervistati dichiara di utilizzare poco o per nulla gli strumenti informativi messi a disposizione dal gestore del servizio idrico. La percentuale sale al 71% se si considera il totale dei cittadini intervistati.



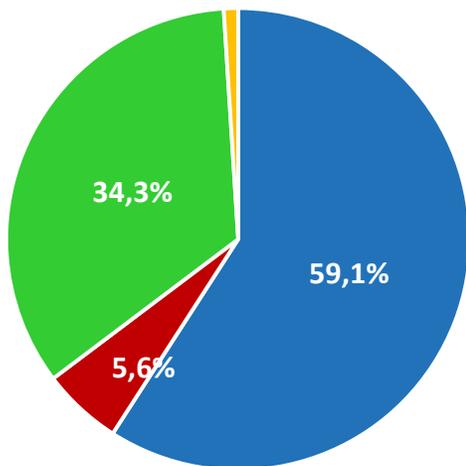
## ATTENZIONE!

- ✓ In termini di **accesso all'acqua** non è ancora risolta la questione della garanzia per tutti di un quantitativo corrispondente al minimo vitale. Dalle risposte dei cittadini, inoltre, non si evince una indicazione predominante su come dovrebbe esserne coperto l'eventuale costo.
- ✓ In molte aree del Sud e delle Isole sono ancora molte le problematiche relative ai **livelli di qualità del servizio idrico** e i cittadini continuano a lamentare la presenza di interruzioni e razionamenti dell'erogazione dell'acqua anche per periodi prolungati dell'anno.
- ✓ Sempre i cittadini delle aree meridionali sono quelli che hanno maggiormente segnalato l'emaneazione di **ordinanze di non potabilità dell'acqua** da parte del proprio Comune.
- ✓ Il **livello di informazione** in possesso dei cittadini è molto **carente** sia in termini di tariffa applicata dal proprio gestore sia con riferimento alla misura del bonus sociale idrico. D'altra parte dalle risposte fornite si evince un **utilizzo molto limitato** da parte loro degli **strumenti informativi** predisposti dai gestori (es. sito web, carta della qualità del servizio, bollette, contatore).

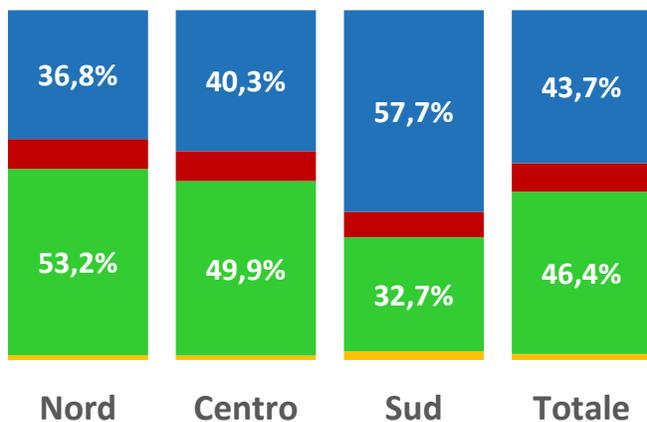
# LE ABITUDINI DI CONSUMO

## Quale acqua consumi prevalentemente per bere?

### Campania



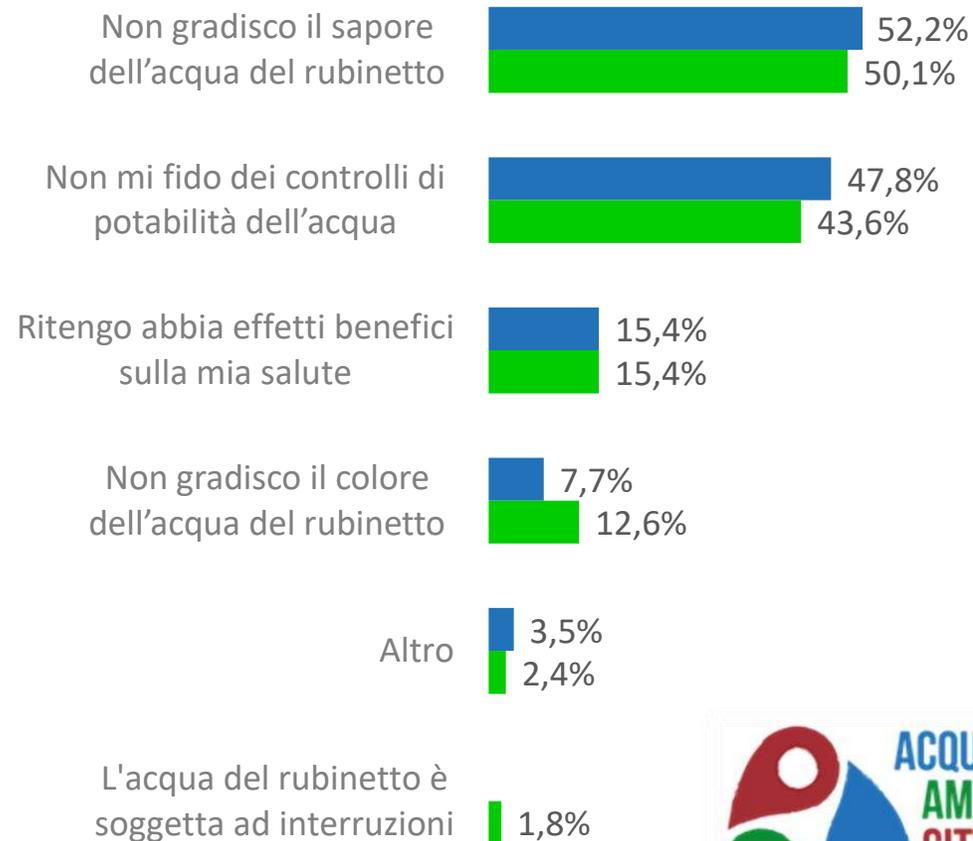
- In bottiglia
- Case dell'acqua - fontane pubbliche
- Del rubinetto
- Da pozzi



- In bottiglia
- Delle Case dell'acqua - fontane pubbliche
- Del rubinetto
- Da pozzi

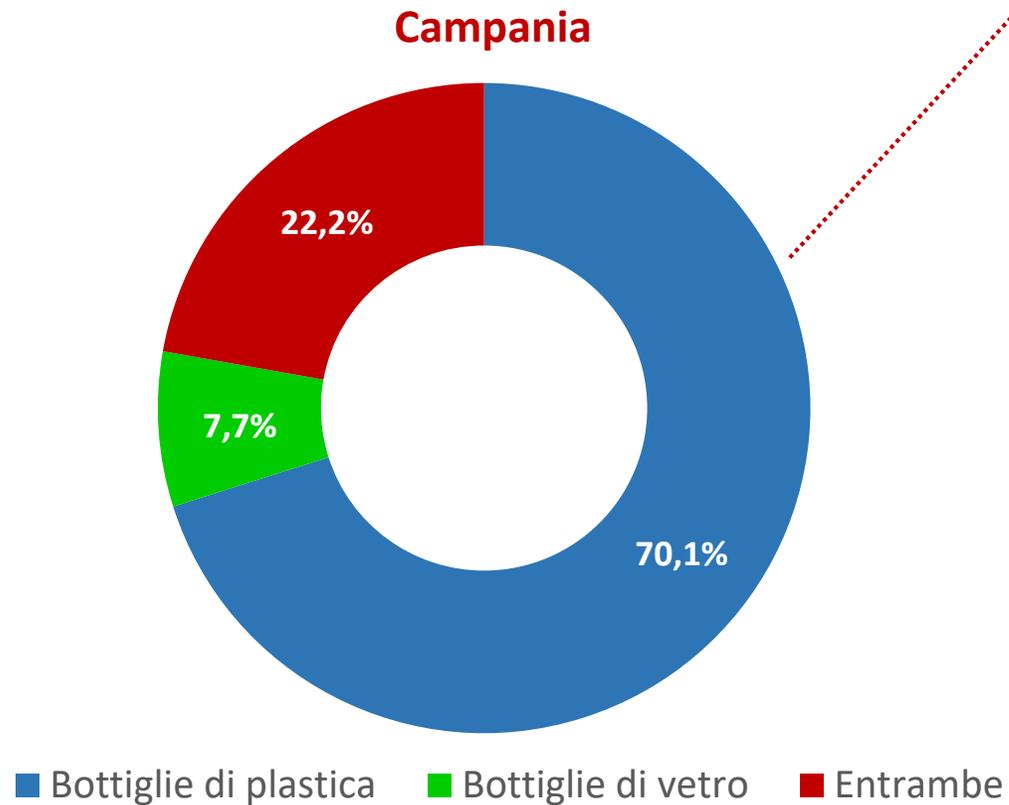
## Consumi acqua in bottiglia perché?

### ■ Campania ■ Totale

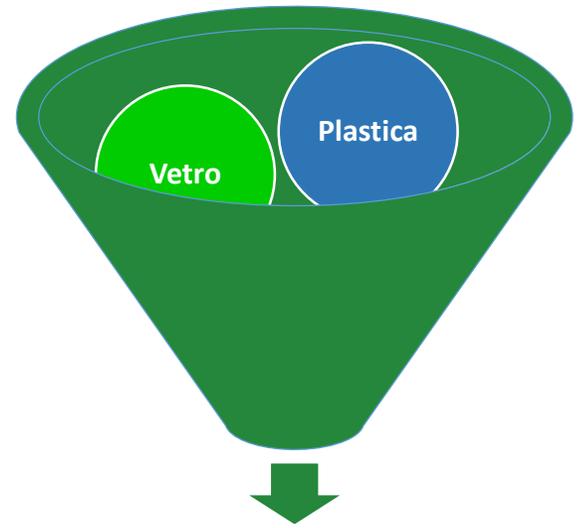


# LE ABITUDINI DI CONSUMO

*Nel consumare acqua in bottiglia ci si orienta in misura maggiore verso la plastica.*



Dalle risposte fornite risulta una produzione media di 2,2 bottiglie di plastica al giorno per famiglia e una spesa media mensile di circa 17€



Il 93% sostiene di fare correttamente la raccolta differenziata presso la propria abitazione/condominio e anche fuori casa



## ATTENZIONE!

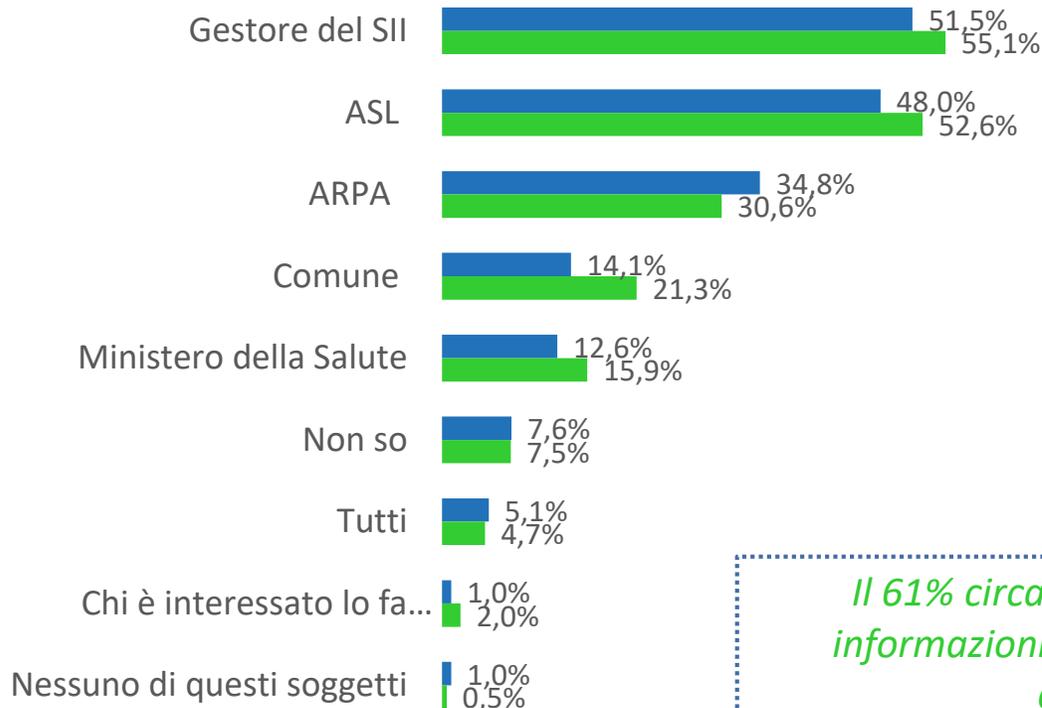
- ✓ Le **scelte di consumo**, soprattutto nelle regioni meridionali ma non solo, sono ancora largamente orientate verso le acque in bottiglia. Inoltre anche chi dichiara di consumare prevalentemente acqua di rubinetto lo fa in modo circoscritto alla propria abitazione ma non ancora abitualmente anche all'interno di pubblici esercizi. Più diffusa sembra essere invece l'abitudine di portare con se la borraccia dell'acqua. Nel consumare acqua in bottiglia, **la preferenza ricade in larga misura sulle bottiglie di plastica**, con una produzione media giornaliera di 2,2 bottiglie per nucleo familiare ed evidenti impatti in termini di smaltimento e CO2 derivante dal necessario trasporto dal luogo di produzione a quello di distribuzione e consumo.
- ✓ Le scelte di consumo, a parte la questione di gusto, sono influenzate in molti casi da **una mancanza di fiducia** nei confronti dei controlli relativi alla potabilità e qualità dell'acqua di rubinetto. Sfiducia alimentata negli anni dalla questione delle deroghe alla potabilità dell'acqua, cui si è fatto ricorso in numerose aree del Paese ma anche, soprattutto nel meridione, dalle problematiche infrastrutturali che non consentono una erogazione del servizio con continuità e regolarità.
- ✓ E' d'altra parte evidente che mancanza di fiducia e scelte inadeguate di consumo siano anche dettate dalla **assenza o adeguatezza di informazioni accessibili ai consumatori**, quali ad esempio quelle sulla sicurezza dei controlli di qualità dell'acqua di rubinetto. Informazioni carenti o assenti alimentano **la mancata consapevolezza dei consumatori** su impatto economico (es. spesa elevata per acqua in bottiglia) e impatto ambientale (es. produzione e smaltimento della plastica) derivante dalle loro scelte di consumo.

# LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Il 40,5% dei cittadini campani intervistati ritiene più sicura e controllata l'acqua del rubinetto, mentre il 52,5% confida maggiormente nella sicurezza e nei controlli delle acque imbottigliate.

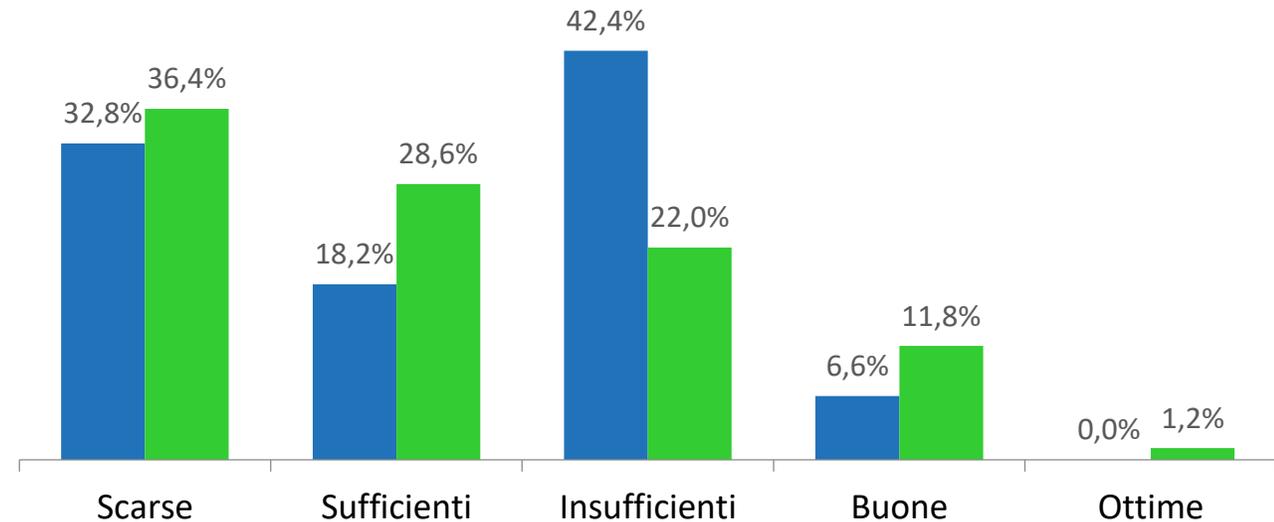
*Secondo te chi effettua i controlli sulla qualità dell'acqua del rubinetto?*

■ Campania ■ Totale



*Come valuti il livello di informazioni, a disposizione dell'utenza, sull'acqua del rubinetto nella tua città?*

■ Campania ■ Totale



*Il 61% circa degli intervistati vorrebbe ricevere informazioni sulla qualità dell'acqua di rubinetto direttamente in bolletta.*

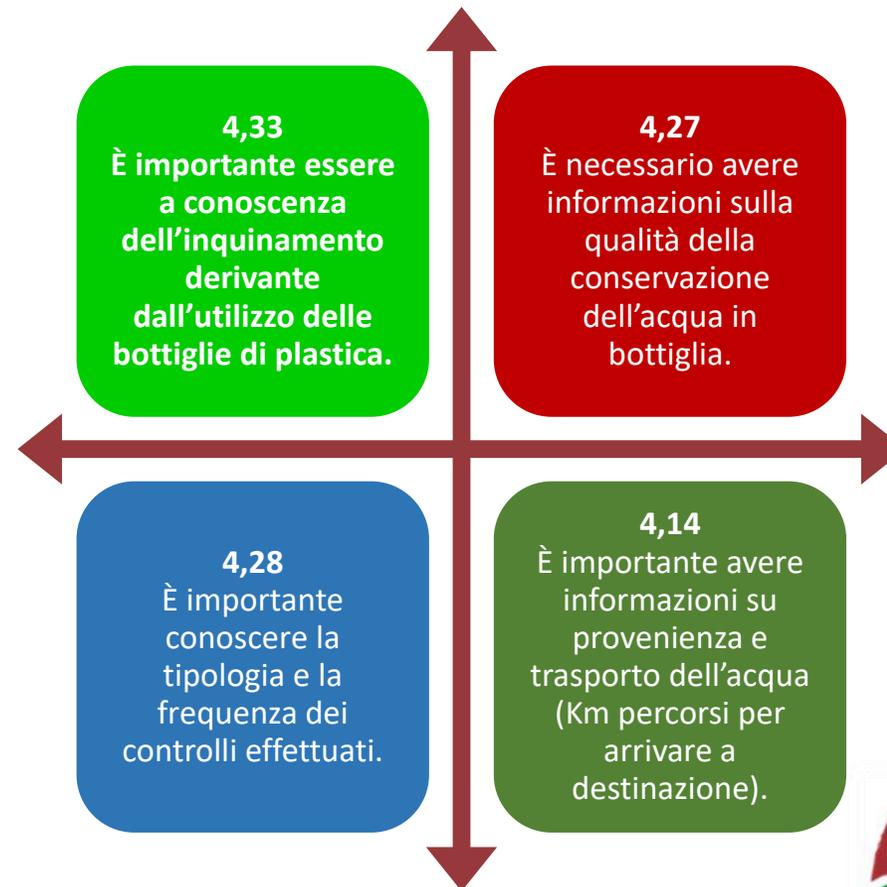


# LA QUALITÀ DELL'ACQUA

*In una scala da 1 a 5 quanto sei in accordo con le seguenti affermazioni relative all'acqua di rubinetto?*



*In una scala da 1 a 5 quanto sei in accordo con le seguenti affermazioni relative all'acqua in bottiglia?*



# LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Solo il 24% circa dei cittadini campani intervistati è a conoscenza di iniziative volte a promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto o altre iniziative di sensibilizzazione verso scelte ambientalmente sostenibili.

Attività di formazione/informazione  
all'interno delle scuole

87,2%

Istallazione negli spazi pubblici o nelle scuole  
di erogatori di acqua di rubinetto

46,8%

Iniziative specifiche di raccolta  
differenziata delle bottiglie di plastica

31,9%

Campagne di comunicazione/informazione a  
cure del gestore del SII

23,4%

Attività di formazione/informazione  
organizzate dalla società civile

17,0%

Incontri informativi alla cittadinanza  
organizzati dal Comune

12,8%

Tra le iniziative note  
emergono soprattutto attività  
formative/informative realizzate  
all'interno delle scuole



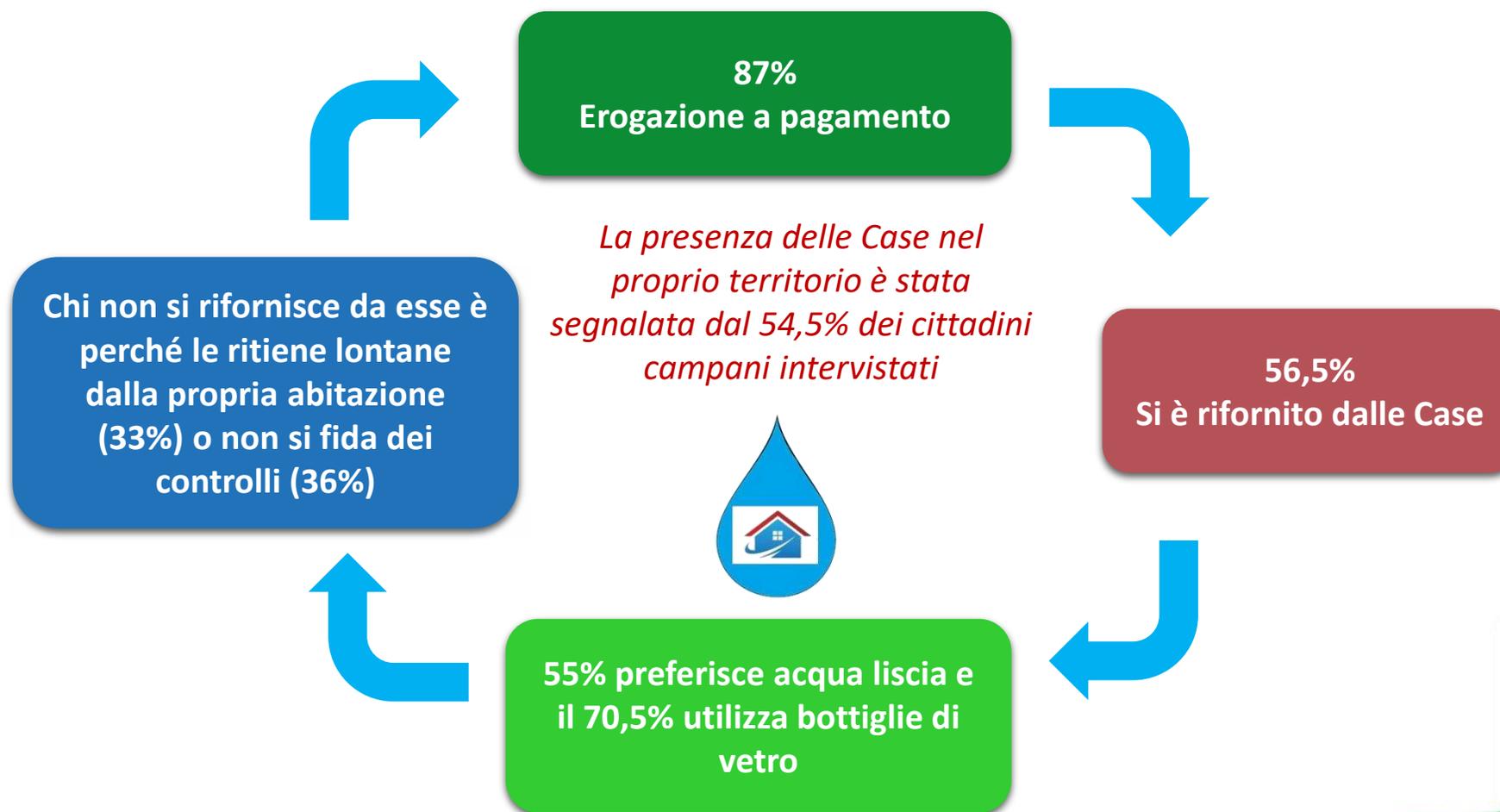


## ATTENZIONE!

- ✓ Circa la metà dei rispondenti **non è informato** su chi siano i **sogetti competenti in materia di controllo di qualità** delle acque destinate al consumo umano.
- ✓ Le **informazioni a disposizione dell'utenza** in tema di qualità dell'acqua di rubinetto sono **ritenute inadeguate dal 75% circa dei cittadini campani intervistati**. Come già evidenziato in precedenza, i cittadini sono poco abituati ad utilizzare gli strumenti informativi predisposti dai gestori tra cui il sito web e quindi quale **mezzo di comunicazione preferito per ricevere informazioni** anche in tema di qualità dell'acqua viene indicato in misura prevalente **la bolletta**.
- ✓ In tema di acqua di rubinetto le affermazioni su cui concordano maggiormente riguardano la **necessità di essere informati sull'eventuale presenza di elementi che possano influenzare la salute** (inquinanti o batteri) e quindi sulla importanza di conoscere la **tipologia e la frequenza dei controlli** effettuati.
- ✓ Rispetto alle acque in bottiglia, a livello teorico ciò sui cui concordano maggiormente è l'importanza di **avere informazioni sull'inquinamento derivante dall'utilizzo delle bottiglie di plastica**, sebbene poi all'atto pratico la scelta ricada in larga misura sul consumo di acqua in bottiglia. L'aspetto su cui si pone minore attenzione è invece quello relativo alla movimentazione delle acque in bottiglia, cioè la loro provenienza e i km necessari per arrivare a destinazione.
- ✓ Le **iniziative di educazione/sensibilizzazione** per promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto e altri comportamenti in ottica di sostenibilità ambientale sono **note solo ad una percentuale limitata di cittadini** e si tratta nella maggior parte dei casi di percorsi attivati all'interno delle scuole o della installazione in altri spazi pubblici di erogatori di acqua di rubinetto.

# LE CASE DELL'ACQUA

Secondo l'ultimo rapporto di Aqua Italia/Utilitalia il nostro territorio nazionale conterebbe circa 2.020 Case dell'acqua. La situazione è comunque abbastanza differenziata tra le diverse regioni e il 60% di esse è concentrato nelle regioni del Nord.



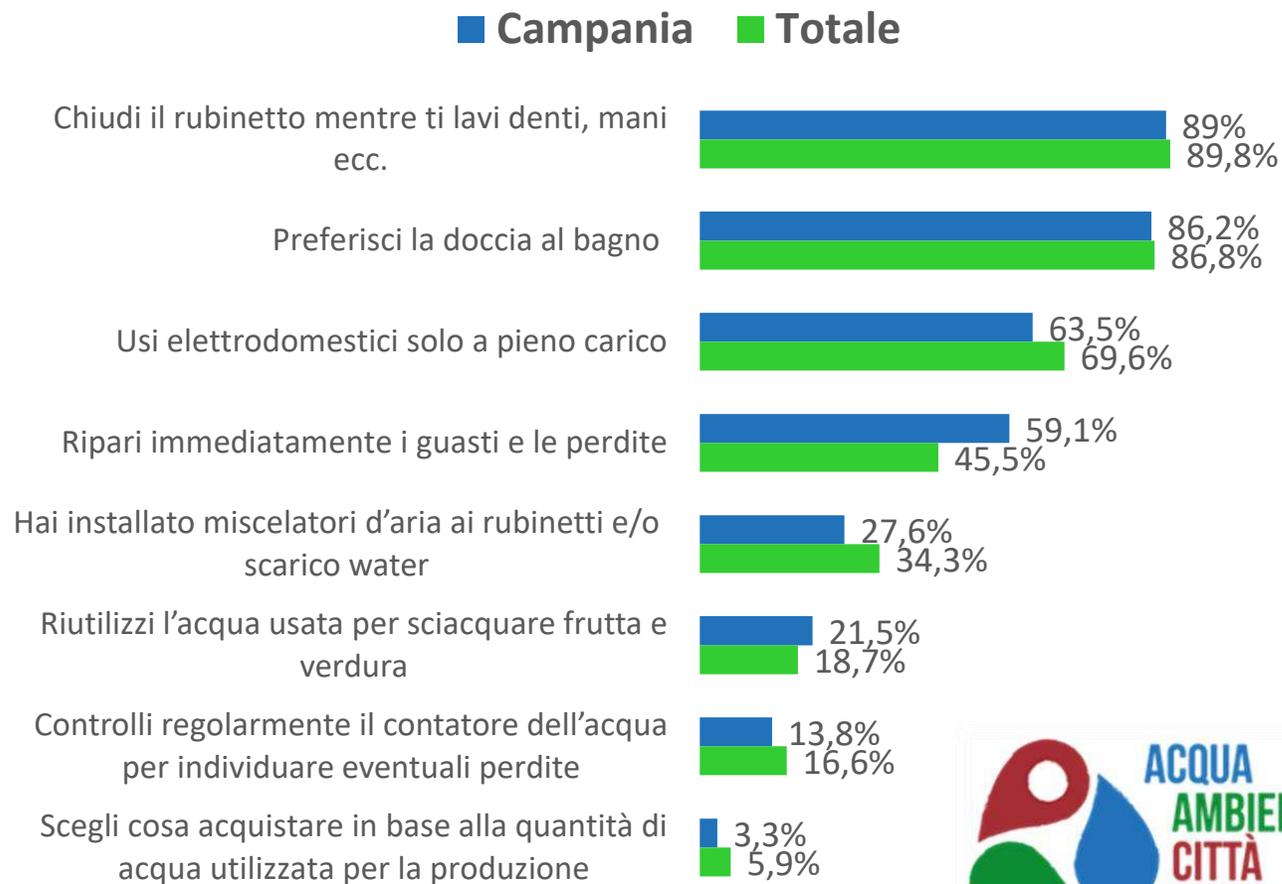
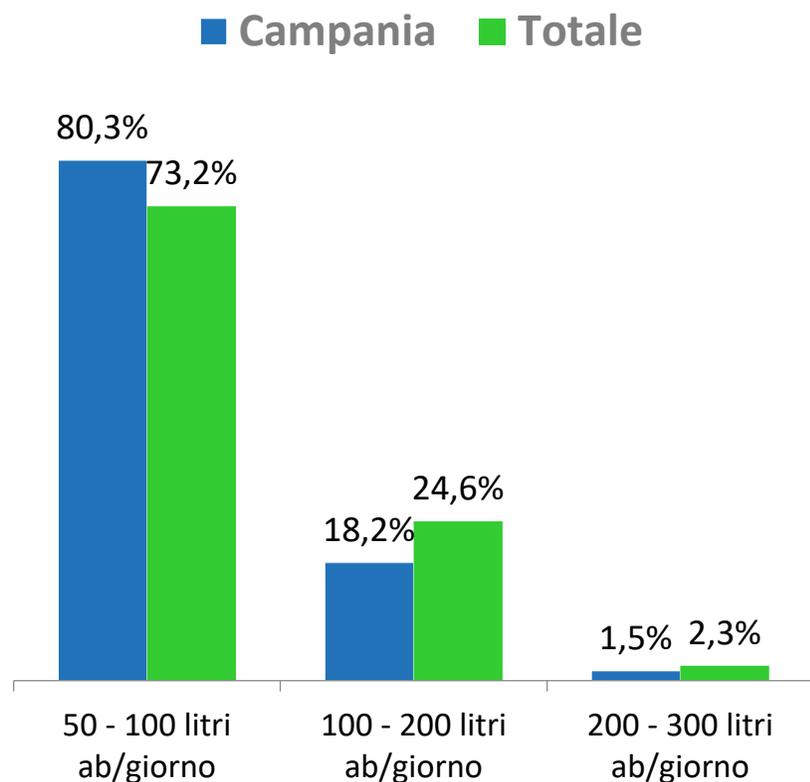


## ATTENZIONE!

- ✓ La **presenza delle Case dell'acqua** nel proprio territorio **è nota al 55% circa dei cittadini campani intervistati** e dichiara di **averne usufruito oltre la metà di essi**, con frequenza molto variegata (settimanale, mensile, annuale).
- ✓ La **scelta di non ricorrere** alle Case dell'acqua è legata soprattutto alla **lontananza delle stesse rispetto alla propria abitazione** e alla **sfiducia** nei confronti della manutenzione delle Case e quindi della **qualità** dell'acqua erogata. Emerge infine la posizione di chi non ravvisa alcuna utilità nel rifornirsi dalle Case dell'acqua in quanto si tratterebbe di pagare per dell'acqua che non si ritiene di qualità superiore a quella del proprio rubinetto.
- ✓ Le Case dell'Acqua sono ancora una **realtà limitata nelle aree del meridione**. In queste aree inoltre la quasi totalità delle Case erogano acqua a pagamento e il prezzo applicato è in media superiore a quello delle altre aree del Paese. Ciò è dovuto in modo particolare al fatto che nel meridione, dove è ancora molto presente la gestione in economia del servizio idrico da parte dei comuni, la fornitura tramite Case dell'acqua è affidata a soggetti terzi rispetto al gestore del servizio idrico.

# SPRECHI E CAMBIAMENTI CLIMATICI

Le risposte dei cittadini campani sui consumi pro capite giornalieri di acqua restituiscono un dato molto sottostimato con una media inferiore ai 100 litri abitante giorno. È invece noto da fonti ufficiali che la media italiana si attesta intorno ai 240 litri! Il 92% dichiara però di adottare accorgimenti per ridurre gli sprechi.



# SPRECHI E CAMBIAMENTI CLIMATICI

*In una scala da 1 a 5 quanto sei in accordo con le seguenti affermazioni relative ai cambiamenti climatici?*

**4,18**

Aumento delle zone a rischio siccità e desertificazione

**4,18**

Fenomeni meteo sempre estremi per frequenza e intensità (uragani, tempeste)

**4,14**

Innalzamento dei mari e fenomeni di inondazioni

**4,13**

Riduzione della disponibilità di acqua dolce

**4,10**

Estinzione di specie animali e vegetali

**4,01**

Aumento delle perdite in numerose attività economiche

**4,02**

Acidificazione degli oceani con gravi conseguenze per ecosistema marino

**3,93**

Aumento delle temperature e dei rischi di ipertermia

**3,88**

Migrazioni di massa

**3,86**

Diffusione di malattie



## ATTENZIONE!

- ✓ La **consapevolezza** dei cittadini rispetto a quelli che sono i propri **consumi di acqua** e di conseguenza gli sprechi è davvero **molto limitata**. La convinzione più diffusa è quella di consumare nel corso della giornata un quantitativo di acqua per singola persona compreso tra 50 e 100 litri. In realtà le fonti ufficiali ci dicono che ne consumiamo molta di più (237 in media) e che siamo il Paese con i consumi più elevati.
- ✓ Non aver contezza di quanta acqua utilizziamo quotidianamente e di quale sia la tariffa applicata al servizio produce impatti negativi per l'ambiente e per le nostre tasche! Paghiamo l'acqua di meno rispetto ad altri Paesi ma consumandone molta di più di fatto in molti casi si annullano i benefici economici di cui si potrebbe godere.
- ✓ **Il 94% dei rispondenti dichiara di adottare accorgimenti** per contenere gli sprechi di acqua. Tali accorgimenti riguardano però in misura molto limitata interventi che potrebbero incidere in modo più netto sul risparmio idrico e si limitano nella gran parte dei casi al chiudere il rubinetto mentre ci si lava i denti o al preferire la doccia in luogo del bagno.
- ✓ **In tema di cambiamenti climatici i rischi che si avvertono in misura maggiore** riguardano il possibile aumento delle zone a rischio siccità e desertificazione, l'intensificarsi di fenomeni meteorologici estremi (es. uragani e tempeste) e l'innalzamento del livello del mare e quindi delle inondazioni. Si collega **invece in minor misura** la questione dei cambiamenti climatici a quella di fenomeni migratori di massa e diffusione di nuove malattie. Su quest'ultimo punto c'è da dire l'indagine è stata realizzata nel periodo precedente al COVID 19 e quindi forse adesso le risposte su tale argomento potrebbero essere differenti.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

CONCLUDIAMO LA PRESENTAZIONE CON UN BEL  
VIDEO!