

web meeting

18 gennaio 2021 dalle 14:30 alle 16:30

Cittadini consapevoli per città sostenibili

Focus Lombardia

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



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), 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 2019 sono state prodotte oltre 30,1 milioni di tonnellate di **rifiuti urbani**, con un calo dello 0,3% rispetto al 2018, facendo registrare una certa variabilità nella produzione media pro capite in tutte le aree del Paese (Centro 548 kg stabile rispetto al 2018, Nord in aumento con 519 Kg contro i 517 del 2018, Sud in riduzione con 445 kg contro i 449 Kg del 2018).

Sul fronte raccolta differenziata, a livello nazionale c'è stato un lieve aumento (61,3% contro il 58,2% del 2018) ma non è stata ancora centrata la percentuale del 65% prevista come obiettivo per il 2012.



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.

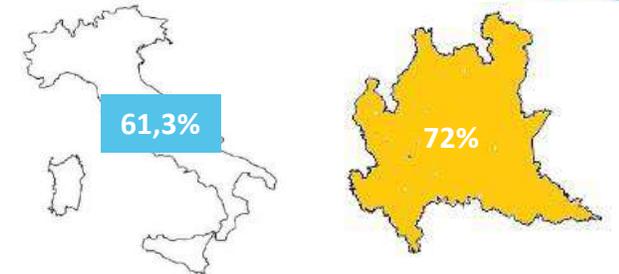
In tema delle infrastrutture le aree del Paese in forte ritardo sono soprattutto nel Mezzogiorno, dove si registrano anche i più elevati tassi di dispersione dell'acqua immessa nelle tubature.



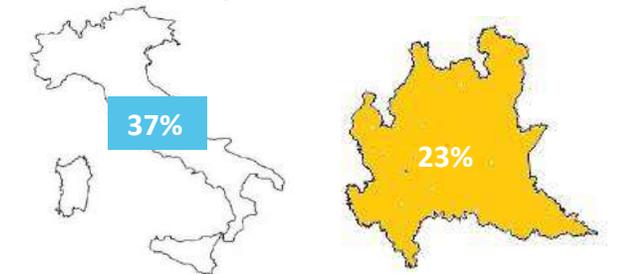
Il settore del **trasporto pubblico locale** presenta un certo grado di disomogeneità fra le diverse aree territoriali del Paese soprattutto in termini di parco mezzi circolante e i posti-passeggeri per km.

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.

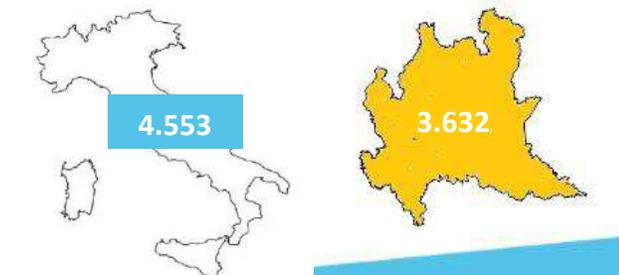
Raccolta differenziata



Dispersione idrica



Offerta di posti – km per abitante



COSTI E AGEVOLAZIONI: 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:

€ 434
Italia

€ 309
Lombardia

CAPOLUOGO	SII 2019
Bergamo	€ 272
Brescia	€ 444
Como	€ 270
Cremona	€ 332
Lecco	€ 400
Lodi	€ 337
Mantova	€ 342
Milano	€ 146
Monza	€ 221
Pavia	€ 349
Sondrio	€ 319
Varese	€ 277

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, sul sito 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.

L'ATO di Lecco riconosce un ammontare aggiuntivo agli utenti ammessi al bonus sociale idrico nazionale, concesso automaticamente senza necessità di presentare ulteriori richieste formali.

L'ATO Città Metropolitana di Milano riconosce un bonus idrico integrativo di 15 euro/anno (per ciascun componente del nucleo) per gli utenti economicamente disagiati, la cui erogazione avviene attraverso le medesime modalità previste per il bonus sociale idrico di ARERA.

L'ATO di Monza Brianza unitamente a Brianzacque, ha previsto all'interno della proposta tariffaria una specifica voce a sostegno di tale necessità, quantificata nella misura di 1 €/ab per Comune.

COSTI E AGEVOLAZIONI: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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

€ 297
Italia

€ 315
Lombardia

CAPOLUOGO	Abb. Annuale 2020
Bergamo	€ 312
Brescia	€ 285
Como	€ 300
Cremona	€ 233
Lecco	€ 318
Lodi	€ 330
Mantova	€ 348
Milano	€ 330
Monza	€ 368
Pavia	€ 340
Sondrio	€ 280
Varese	€ 339

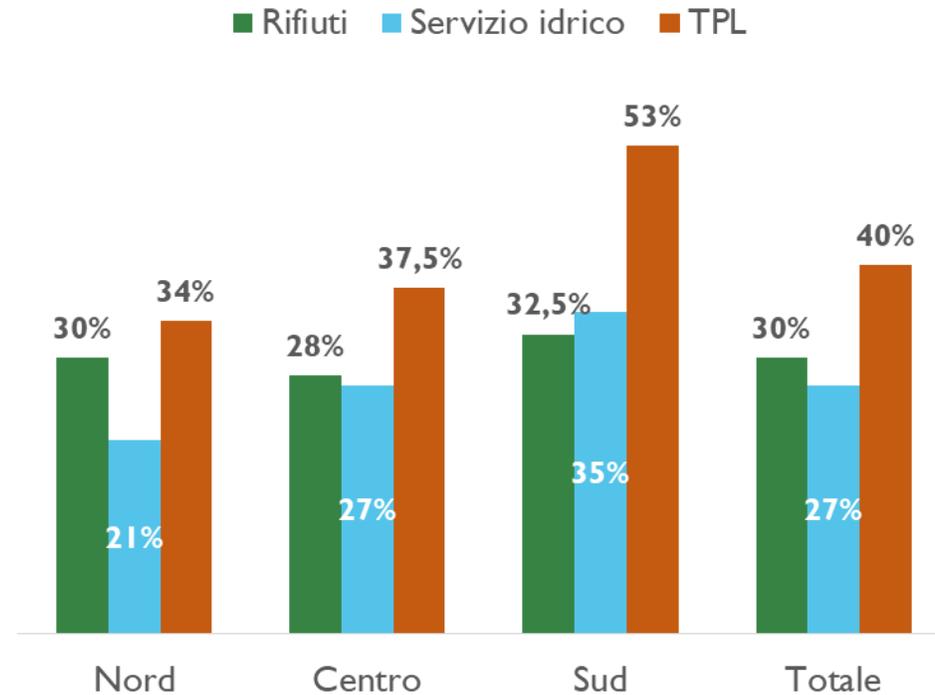
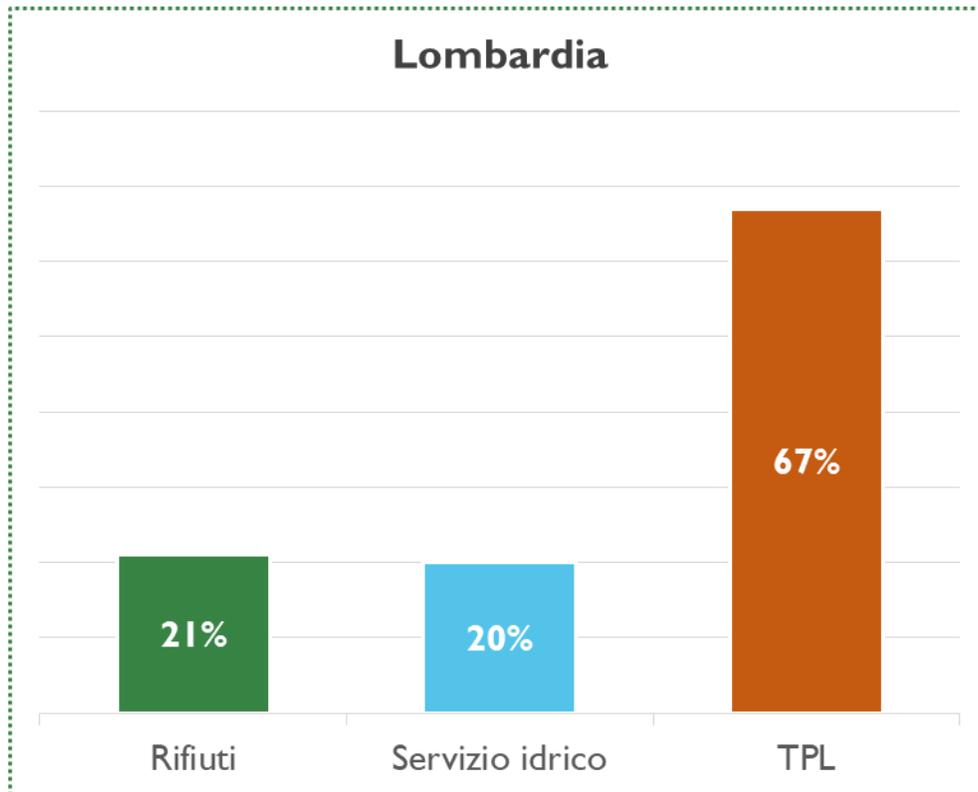
Per consentire l'accessibilità ai **mezzi pubblici** ad un numero di persone sempre più crescente vengono adottate delle agevolazioni tariffarie stabilite in virtù di criteri ritenuti significativi nella realtà locale di riferimento.

Rispetto ai capoluoghi campani è stato riscontrato il trasporto gratuito dei bambini fino ad un metro di altezza e riduzioni sull'abbonamento annuale in caso di:

- Over 65 anni
- Studenti (Scuola e università)
- Nuclei familiari
- Under 11 e under 14

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. Il dato della Lombardia conferma la bassa conoscenza di agevolazioni in relazione alla gestione dei rifiuti e al servizio idrico e una buona conoscenza nel caso del TPL.



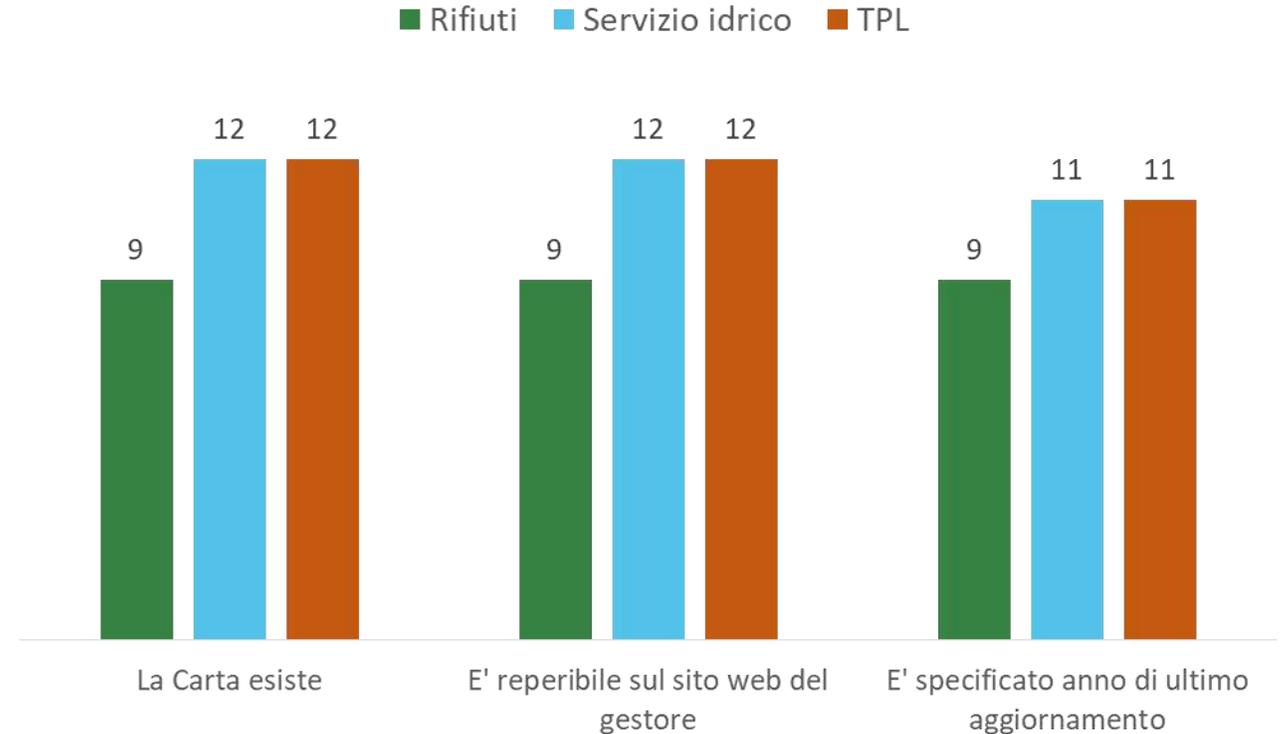
QUALITÀ E TUTELE

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 lombardi



Nel caso della gestione dei rifiuti urbani non è stato possibile reperire la Carta di Mantova (pagina web irraggiungibile), mentre quelle di Monza e Varese risultano inesistenti

QUALITÀ E TUTELE: GESTIONE DEI RIFIUTI

Qualità. Presenza nelle Carte dei capoluoghi lombardi di indicazioni/informazioni su:	Italia
Tipo di raccolta effettuata (porta a porta/su strada/mista): BG, BS, CO, CR, LO, MI, PV, SO	66%
Frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche: BG, BS, CO, MI, SO	53%
Esistenza di Centri di Raccolta/Isole ecologiche: TUTTE	88%
Giorni e orari di conferimento presso i Centri di Raccolta: TUTTE	52%
Corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti: BG, BS, CO, CR, LO, MI, PV, SO	97%
Servizio raccolta rifiuti ingombranti a domicilio: TUTTE	86%
Frequenza della pulizia stradale: BG, BS, CO, MI, SO	37%
Frequenza dello svuotamento dei cestini gettacarte: BG, BS, CO, MI	25%
Recupero e la valorizzazione dei rifiuti: BG, LC, MI	20%
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza: TUTTE	87%
Tutela. Presenza nelle Carte dei capoluoghi lombardi indicazioni/informazioni su:	Italia
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: TUTTE	95%
Tempi di risposta alle segnalazioni/reclami: TUTTE	90%
Possibilità di adire la conciliazione: BG, BS, LC, MI	46%
Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: BG, BS, CO, LC, MI	55%
Comma 461, art 2, l. 244/2007: BG, BS, MI	45%
Contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio: BG, BS, CO, MI	18%
Possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio: SO	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 lombardi di indicazioni/info su:	
Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 655/2015: TUTTE tranne PV	75%
Tempo max di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo: TUTTE	99%
Tempo max di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici: TUTTE	99%
Tempo max di attivazione della fornitura: TUTTE	98%
Tempo max di riattivazione o subentro nella fornitura: TUTTE	99%
Tempo max di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: TUTTE	97%
Tempo max di esecuzione della voltura: TUTTE	90%
Tempo max di intervento per la verifica del misuratore: TUTTE	99%
Tempo max di risposta motivata a reclami scritti: TUTTE	98%
Tempo max di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: TUTTE	99%
Tempo max di rettifica di fatturazione: TUTTE	97%
Esplicito riferimento alla conformità alla delibera 917/2017: BG, CO, CR, LC, MI, MB	60%
Durata massima della singola sospensione programmata: TUTTE	93%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: TUTTE tranne BS e SO	82%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura: TUTTE	96%
Qualità dell'acqua erogata: CO, LC, LO, MN, MI, MB, PV, SO, VA	67%
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza: BG, CR, LC, MN, MI, MB, SO, VA	80%

Tutela: presenza nelle Carte dei capoluoghi lombardi di indicazioni/info su:	Italia
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: TUTTE tranne LC	85%
Possibilità di adire la conciliazione: BG, CR, LO, MI, PV, SO	57%
Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: BG, LC, LO, MI, MB, PV, SO, VA	49%
Bonus idrico: CO, MI, VA	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**.

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: TUTTE tranne BS e SO	75%
Affidabilità del servizio: TUTTE tranne BS, SO, VA	76%
Pulizia dei mezzi: TUTTE tranne BS, SO	80%
Confortevolezza del viaggio: TUTTE tranne BS, SO, VA	71%
Servizi per utenza disabile o a ridotta mobilità: TUTTE tranne BS, SO	75%
Attenzione all'ambiente: TUTTE tranne BS, SO	75%
Contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami: TUTTE tranne SO	91%
Tempi di risposta alle segnalazioni/reclami: TUTTE tranne SO	91%
Possibilità di adire la conciliazione: BG, MN	22%
Forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori: BG, LO	44%
Contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio: BG	19%
Comma 461, art 2, l. 244/2007: NESSUNA	25%
Esplicito riferimento al regolamento (UE) 181/2011 o al d.lgs. 169/2014: BS, CR, MN, PV	52%
Indennizzi in caso di disservizi: BG, BS, LC, LO, MN,	65%
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: BS, CR, MN, PV	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.

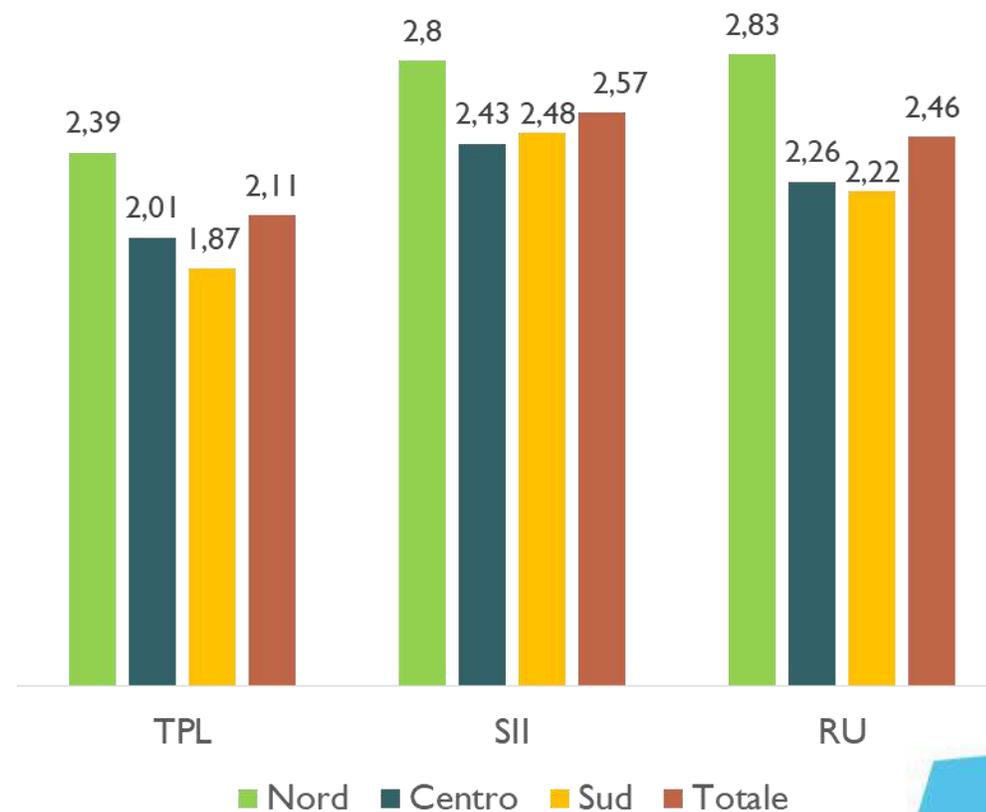
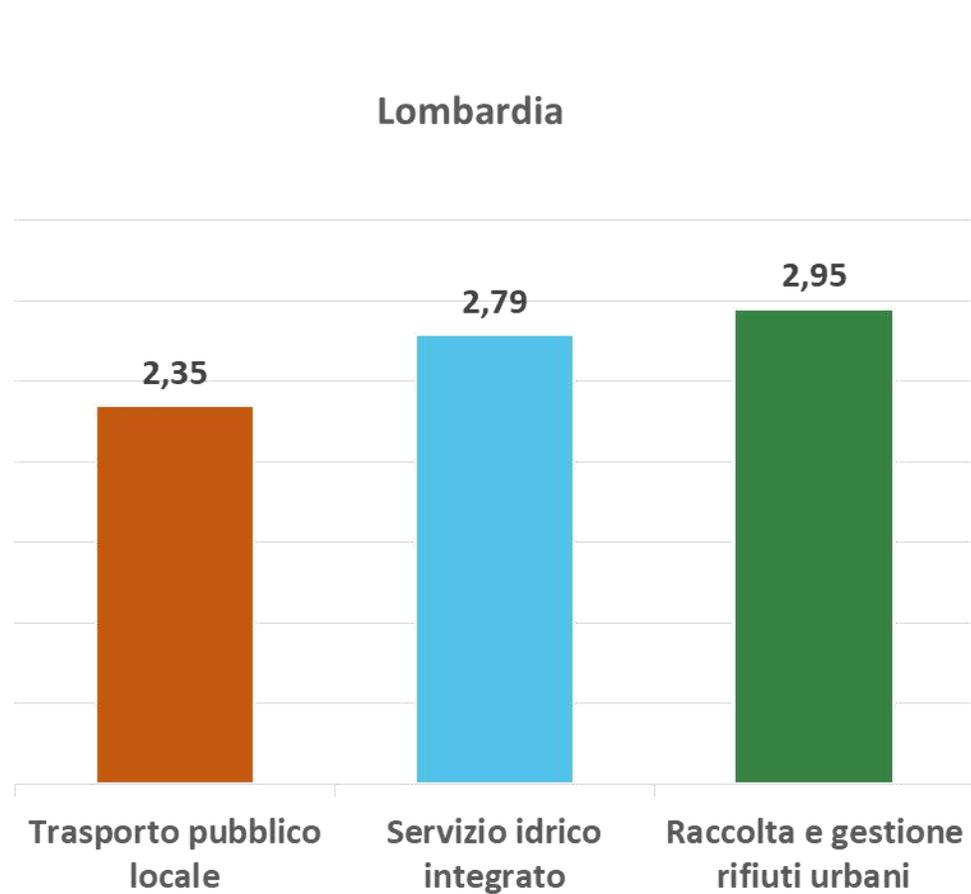
Il principale riferimento organico in tema di diritti dei passeggeri è costituito dai regolamenti europei, applicabili solo parzialmente all'ambito del trasporto pubblico locale, ancor meno all'ambito strettamente urbano.

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?



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 popolose)

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

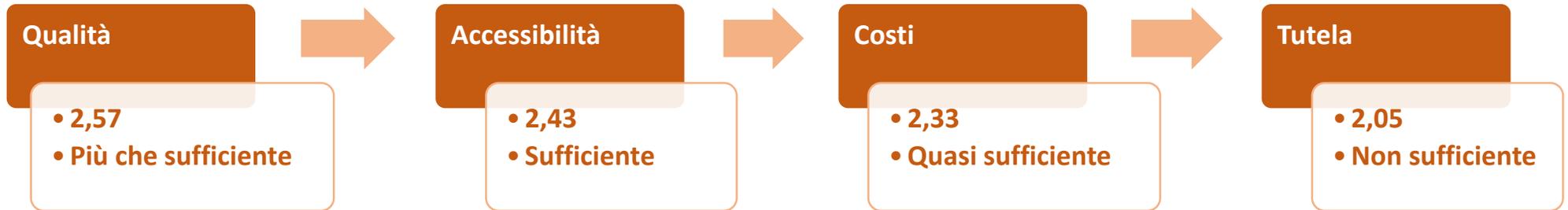
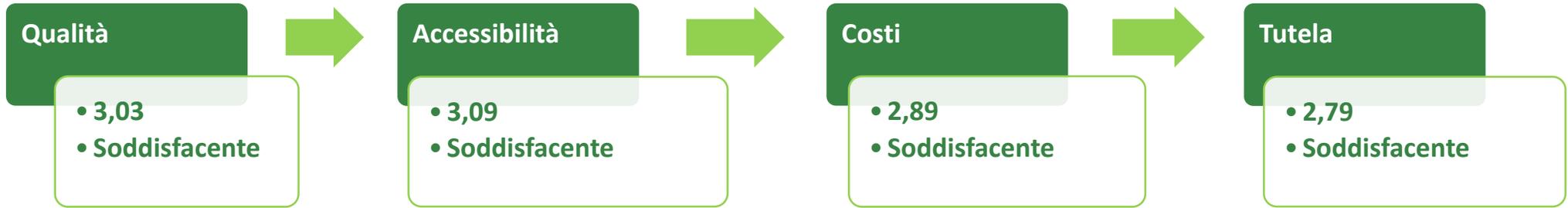
Indicatori di sostenibilità economica:

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

Indicatori di tutela:

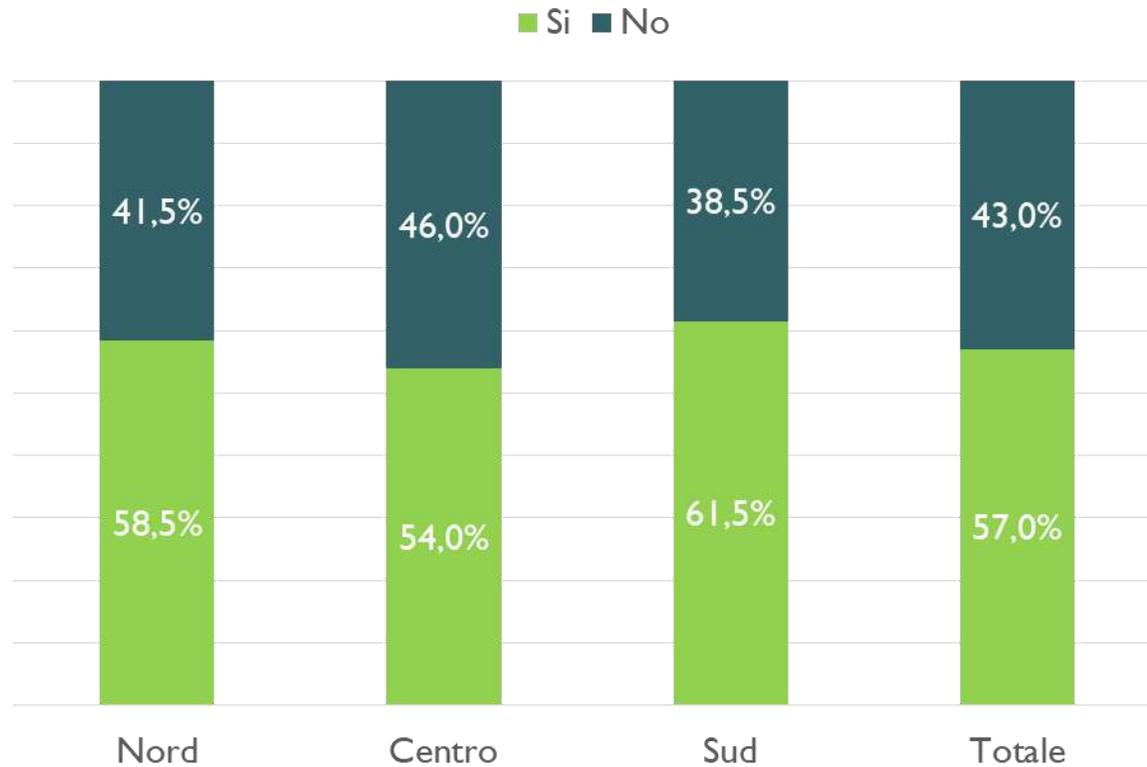
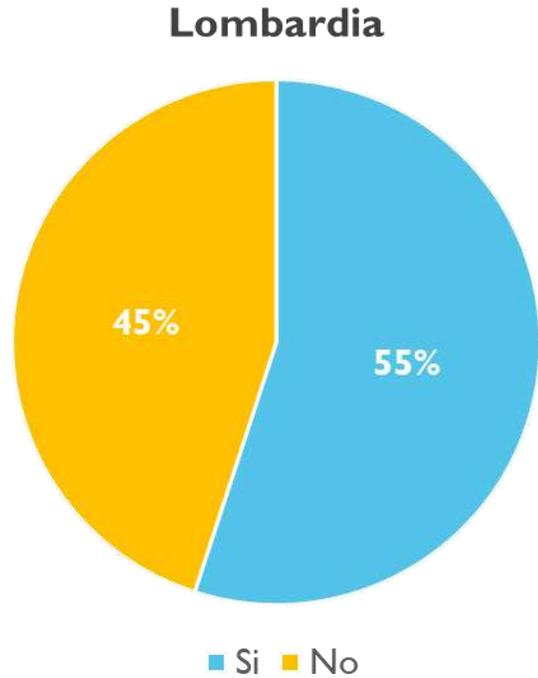
- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Qualità del servizio clienti (disponibilità di informazioni, cortesia del personale, tempi di attesa, ecc..)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

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI: GIUDIZIO



OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: CHI LI CONOSCE?

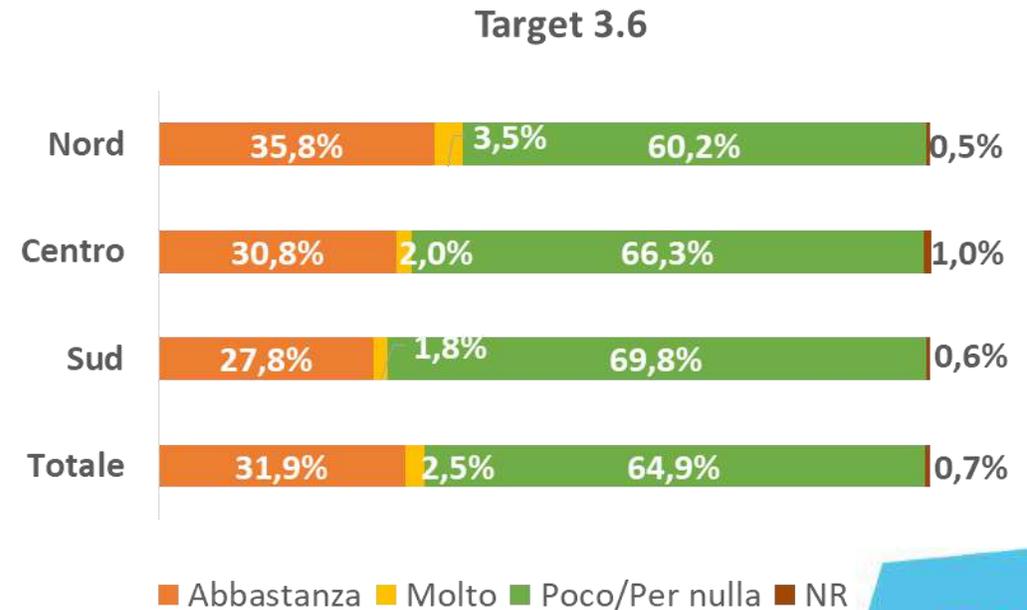
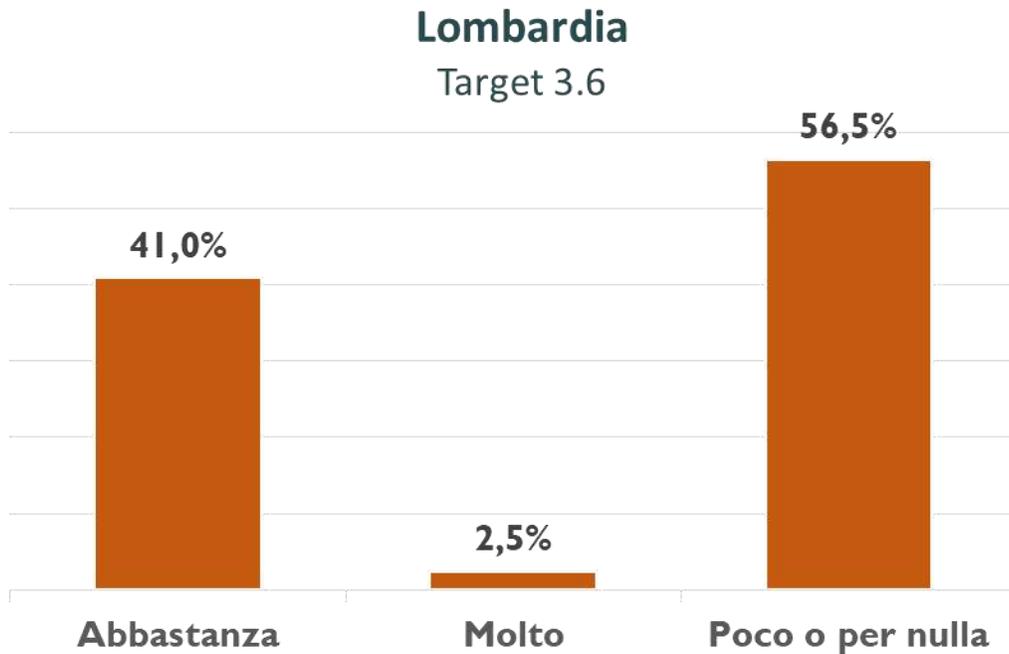
HAI MAI SENTITO PARLARE DELL'AGENDA ONU 2030 OPPURE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE?



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.

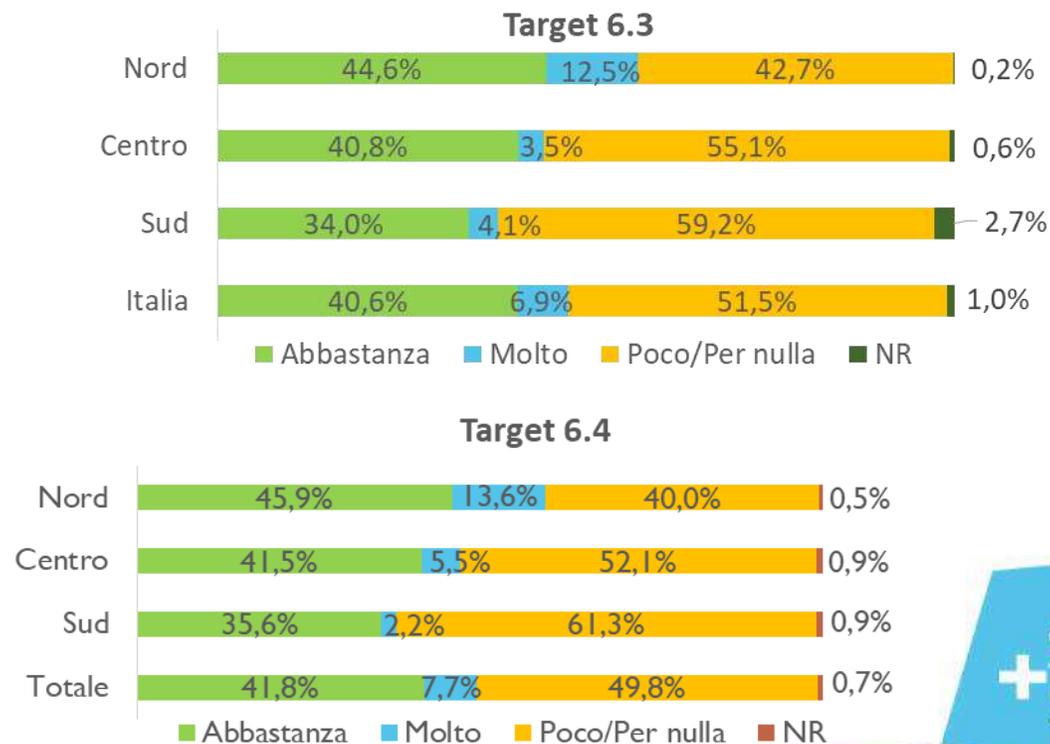
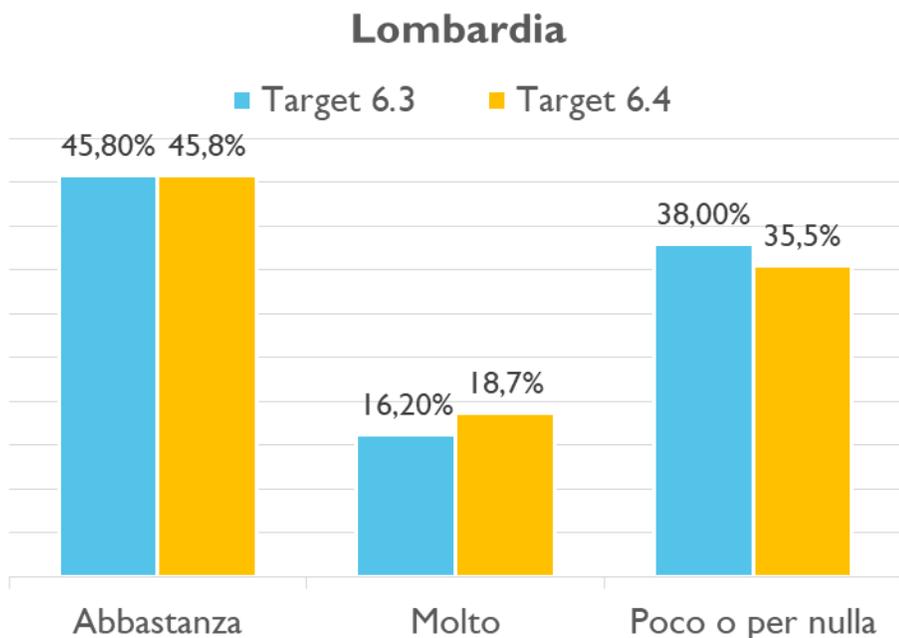


AGENDA 2030: OBIETTIVO 6

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.



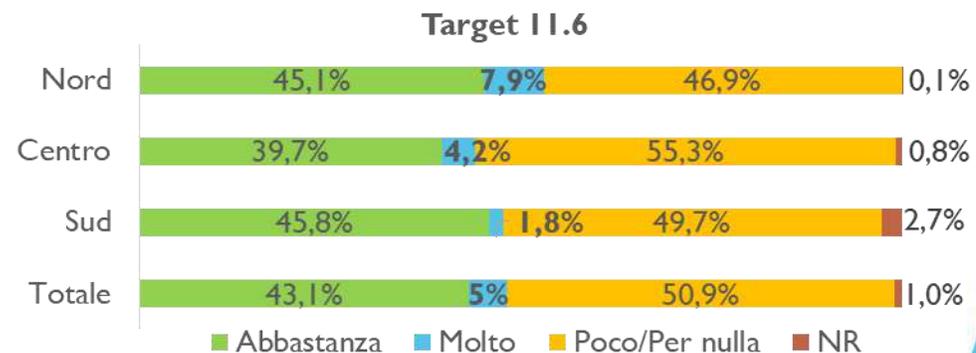
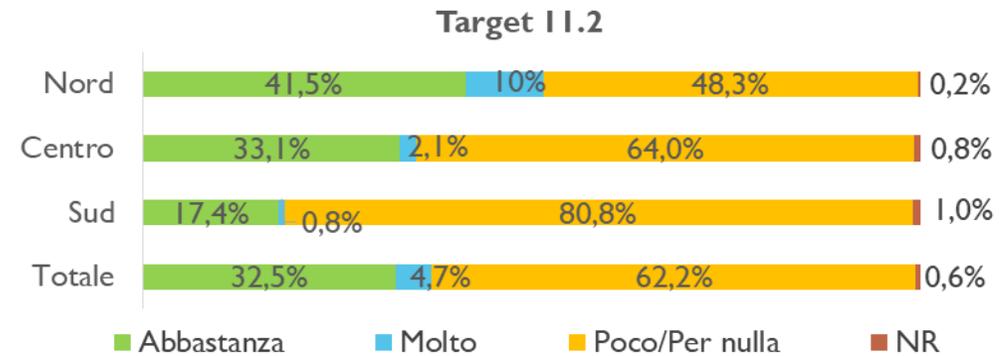
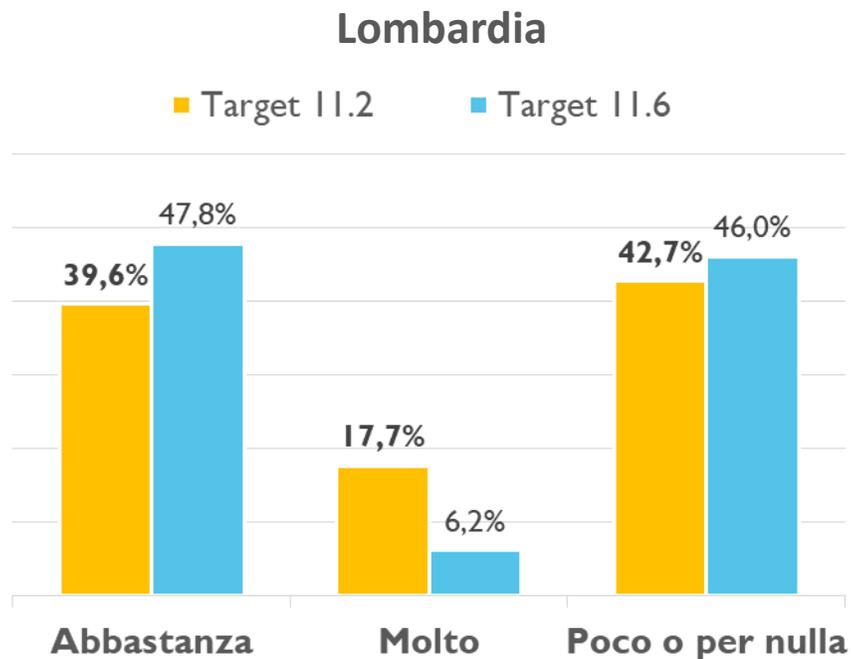
AGENDA 2030: OBIETTIVO 11

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.



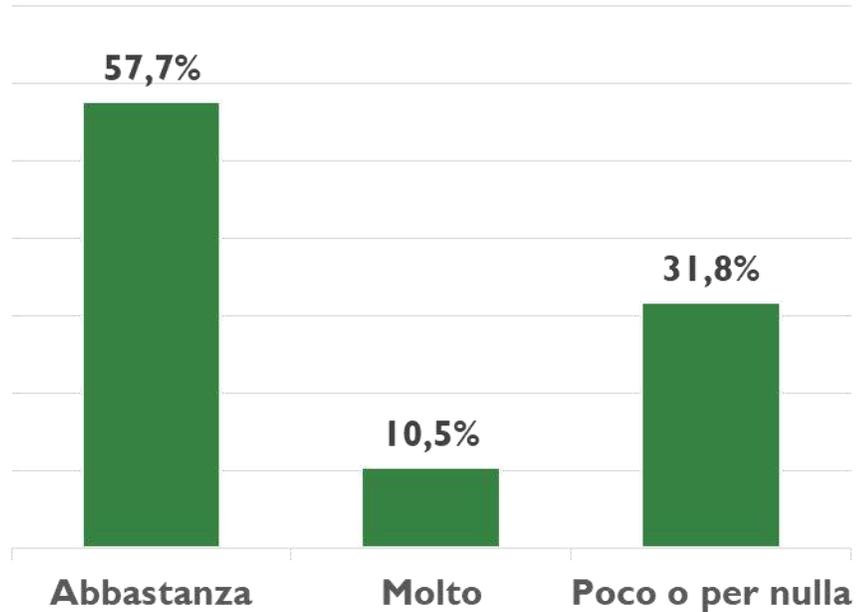
AGENDA 2030: OBIETTIVO 12

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.

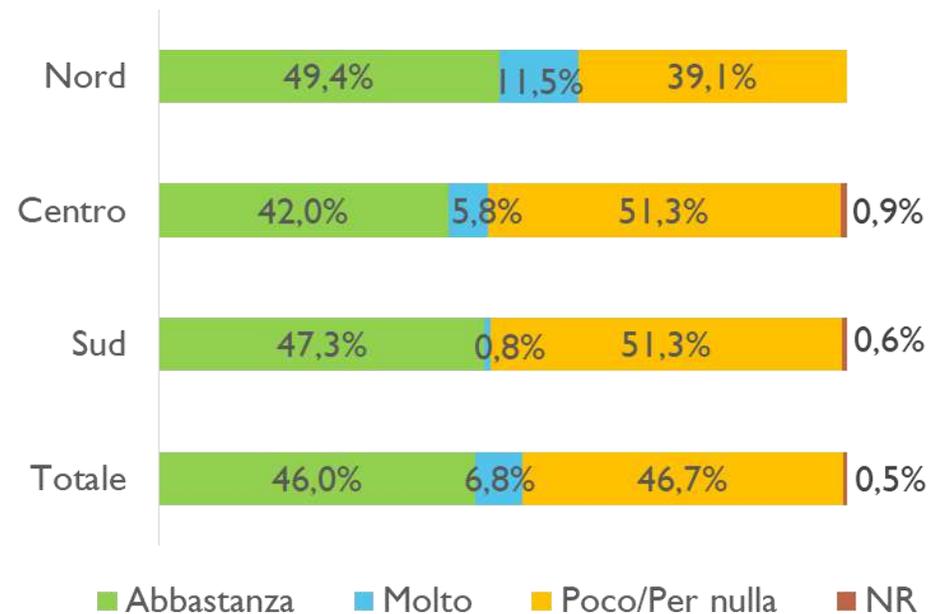
Nella nostra consultazione abbiamo chiesto ai cittadini quanto ritengono probabile il raggiungimento del target 12.5 relativamente al proprio contesto cittadino di riferimento.



Lombardia
Target 12.5



Target 12.5



CONSIDERAZIONI FINALI

La maggior parte dei cittadini lombardi (56,5%) ritiene **poco o per nulla probabile** la riduzione delle lesioni da incidenti stradali (**target 3.6**) entro il 2030. Il 57,3% ritiene **invece abbastanza o molto probabile** il miglioramento della sicurezza stradale ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, donne, bambini, persone con disabilità e le persone anziane (**target 11.2**) entro il 2030.

Il 62% di essi ritiene inoltre **abbastanza o molto probabile** un miglioramento della qualità dell'acqua (**target 6.3**) e ancor di più (64,5%) un efficientamento idrico capace di ridurre la scarsità di acqua per quelle utenze che attualmente ne soffrono (**target 6.4**).

Infine, **il 54% dei cittadini lombardi ritiene abbastanza o molto probabile** l'implementazione della gestione dei rifiuti (**target 11.6**) e soprattutto (68,2%) la riduzione della produzione dei rifiuti attraverso la prevenzione, riduzione, riciclaggio e riutilizzo, derivante quindi dall'adozione di comportamenti più sostenibili lato produzione e consumo (**target 12.5**).

GRAZIE PER L'ATTENZIONE E VISITATE

INFORMAP

Il portale dell'informazione per il
consumatore

www.cittadinanzattiva.it/informap



web meeting

18 gennaio 2021 dalle 14:30 alle 16:30

Cittadini consapevoli per città sostenibili

Focus Lombardia

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





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, il 9,5% dei quali provenienti dalla Lombardia.

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:

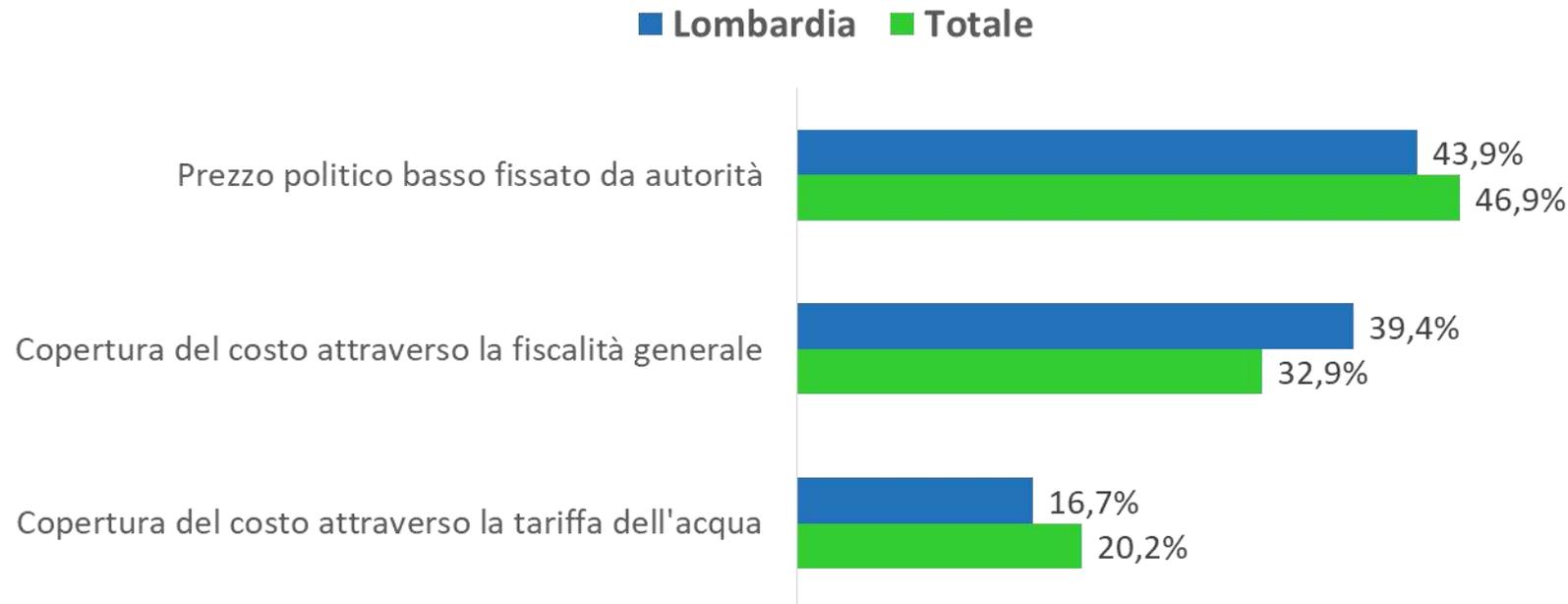
- CEVI - Capofila
- CAFC Spa – Udine
- Cittadinanzattiva
- CIPSI (Coordinamento di Iniziative Popolari di Solidarietà Internazionale)
- CICMA (Comitato Italiano per il Contratto Mondiale dell'Acqua)
- Comune di Milano – Assessorato all'Ambiente
- Coordinamento Nazionale Enti locali per la pace e i diritti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



ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

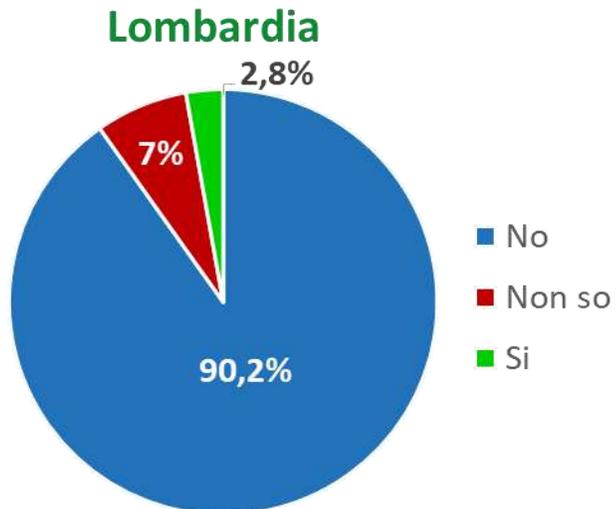
L'Obiettivo 6 dell'Agenda Onu 2030 propone alla comunità internazionale di "assicurare l'accesso universale all'acqua da bere e ai servizi igienici attraverso un prezzo accessibile e una gestione efficiente e sostenibile". La tutela di diritti umani "universali e irreversibili" deve essere garantita 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)

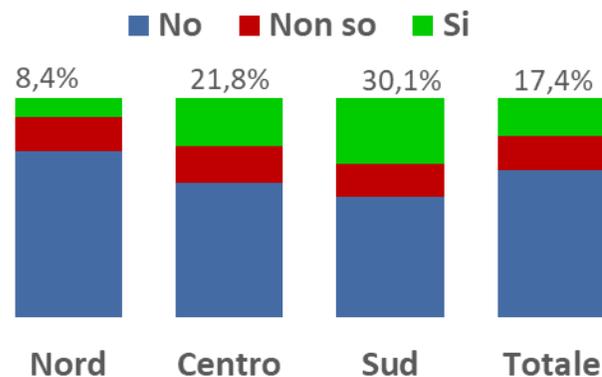
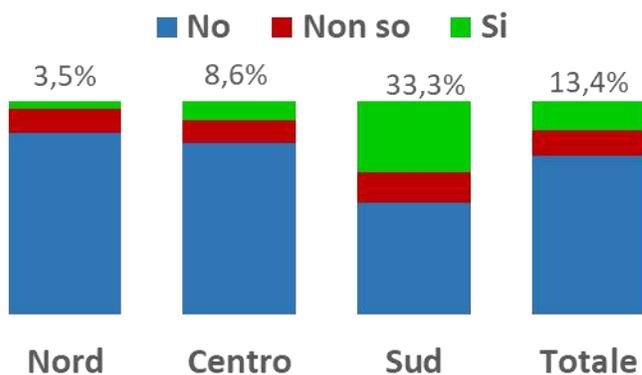
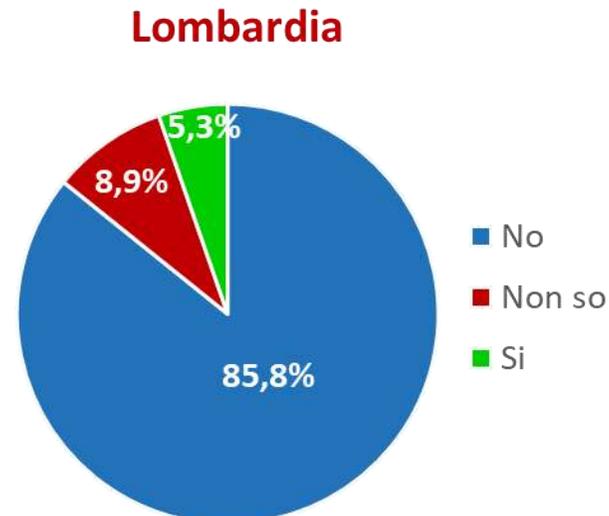


ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

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



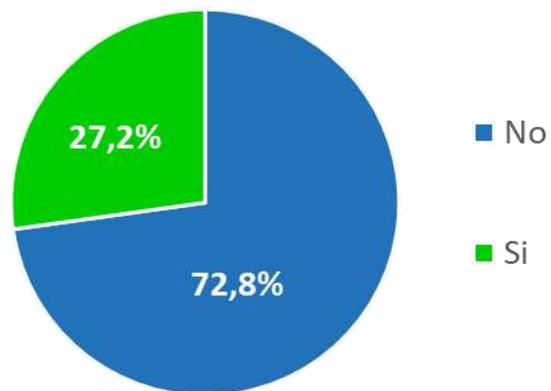
Sai se nel tuo Comune sono state emesse ordinanze di non potabilità dell'acqua?



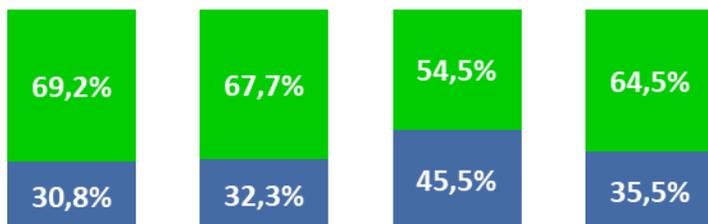
ACCESSO ALL'ACQUA, AL SERVIZIO E ALLE INFORMAZIONI

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

Lombardia



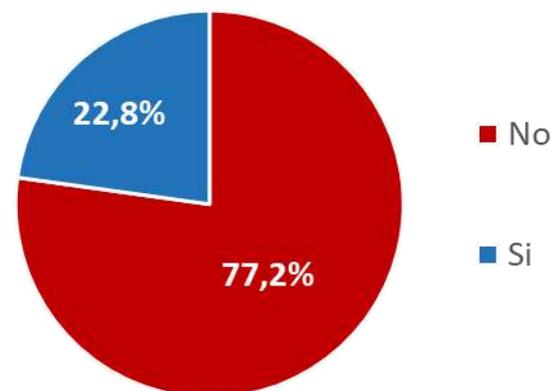
■ Si ■ No



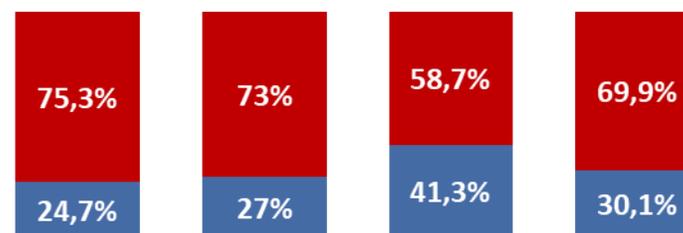
Nord Centro Sud Totale

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

Lombardia



■ Si ■ No



Nord Centro Sud Totale

Solo il 25% circa dei cittadini lombardi intervistati dichiara di utilizzare gli strumenti informativi messi a disposizione dal gestore del servizio idrico. La percentuale sale al 29% se si considera il totale dei cittadini intervistati.

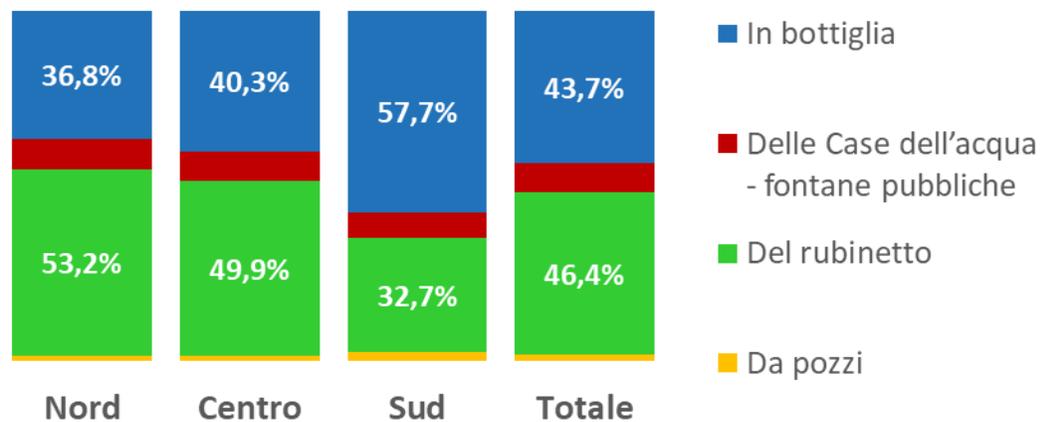
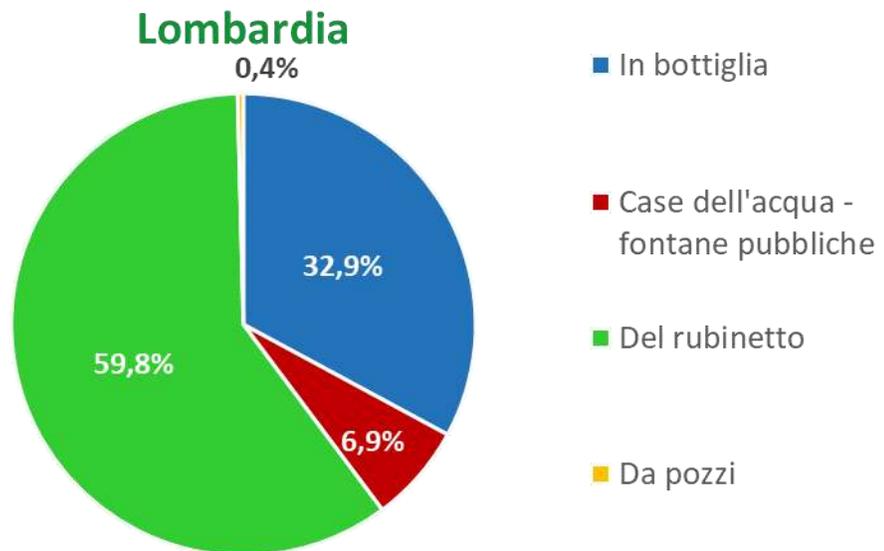


ATTENZIONE!

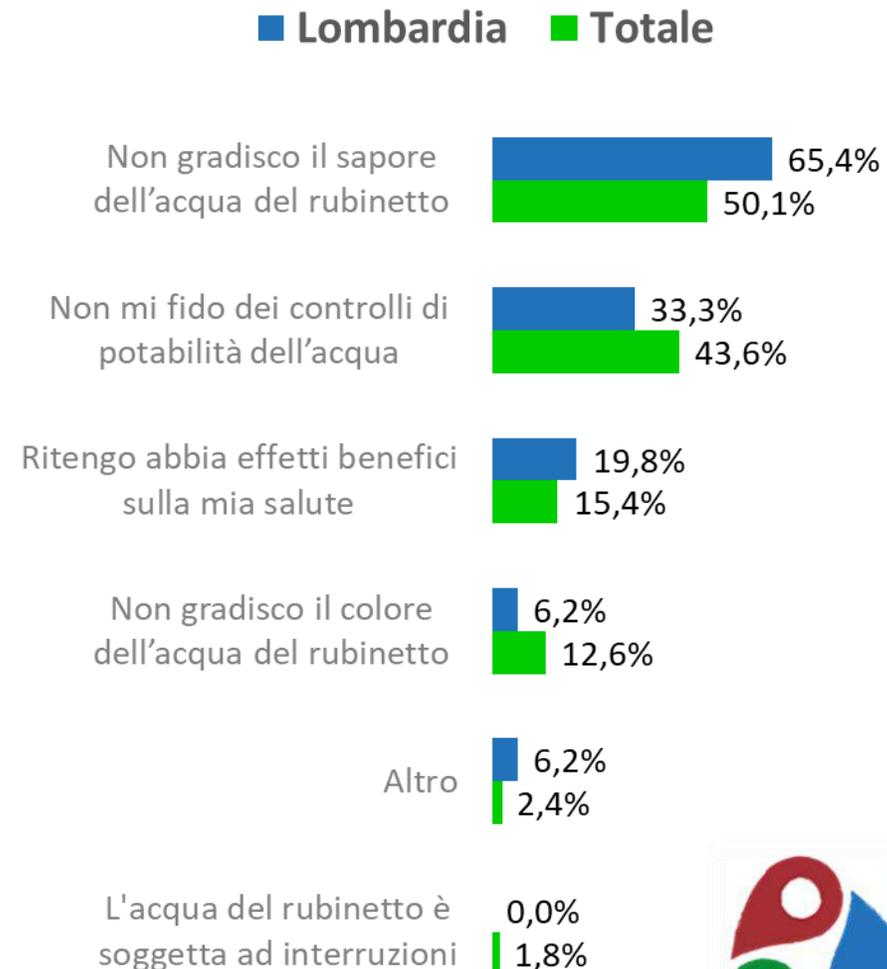
- ✓ In termini di **accesso all'acqua** non è ancora risolta la questione della garanzia per tutti di un quantitativo corrispondente al minimo vitale. Dalle risposte dei cittadini lombardi, l'indicazione predominante su come dovrebbe esserne coperto l'eventuale costo è quella di un prezzo politico basso fissato dall'Autorità.
- ✓ 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. Nel caso della Lombardia tale problematica è stata riscontrata solo dal 2,8% circa dei cittadini intervistati.
- ✓ Sempre i cittadini delle aree meridionali sono quelli che hanno maggiormente segnalato l'emissione di **ordinanze di non potabilità dell'acqua** da parte del proprio Comune. In questo caso la percentuale indicata dai cittadini lombardi (5,3%) è inferiore alla media relativa a tutte le aree, Nord compreso.
- ✓ 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 anche in Lombardia 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?

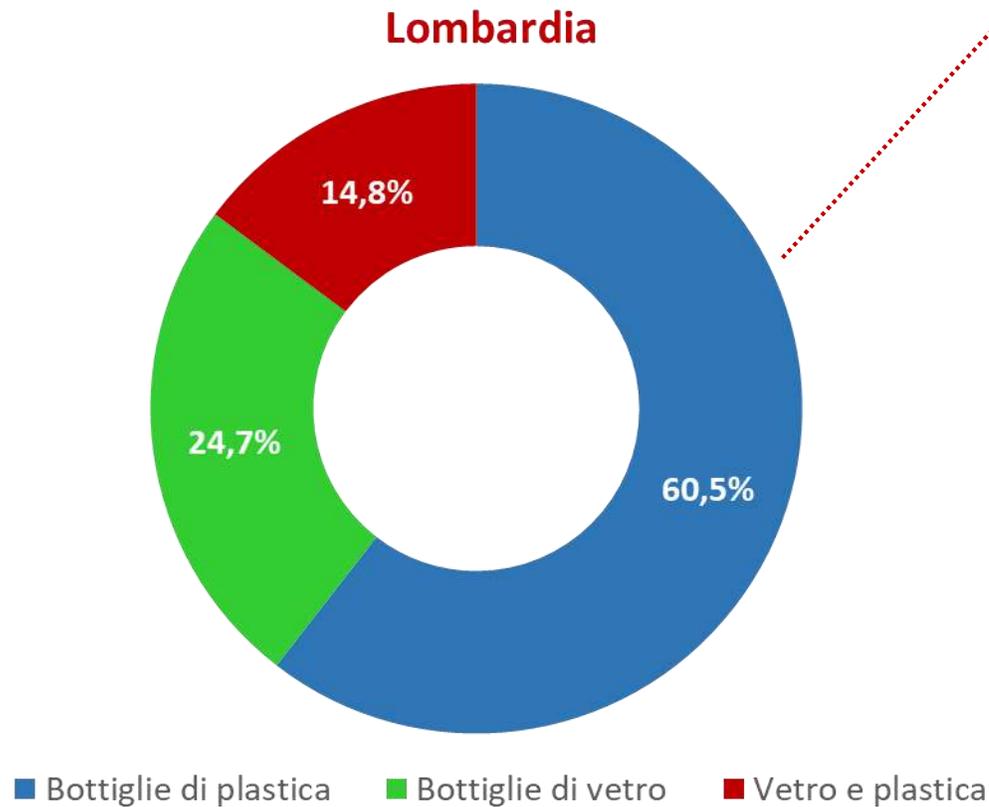


Consumi acqua in bottiglia perché?

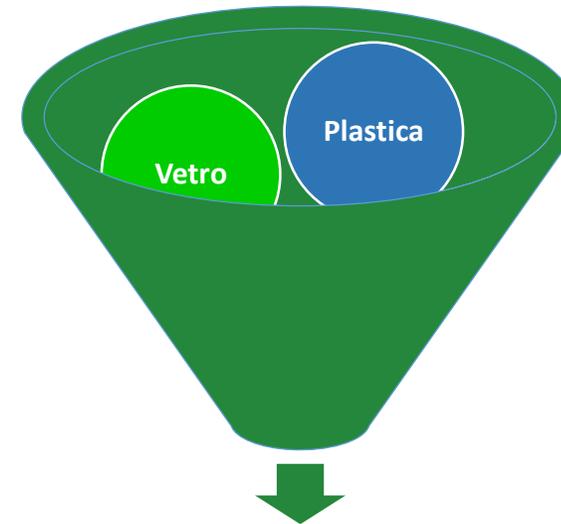


LE ABITUDINI DI CONSUMO

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



Dalle risposte fornite risulta una produzione media di 2 bottiglie di plastica al giorno per famiglia e una spesa media mensile di circa 17,5 €



Il 100% sostiene di fare correttamente la raccolta differenziata presso la propria abitazione/condominio e il 97,5% anche fuori casa



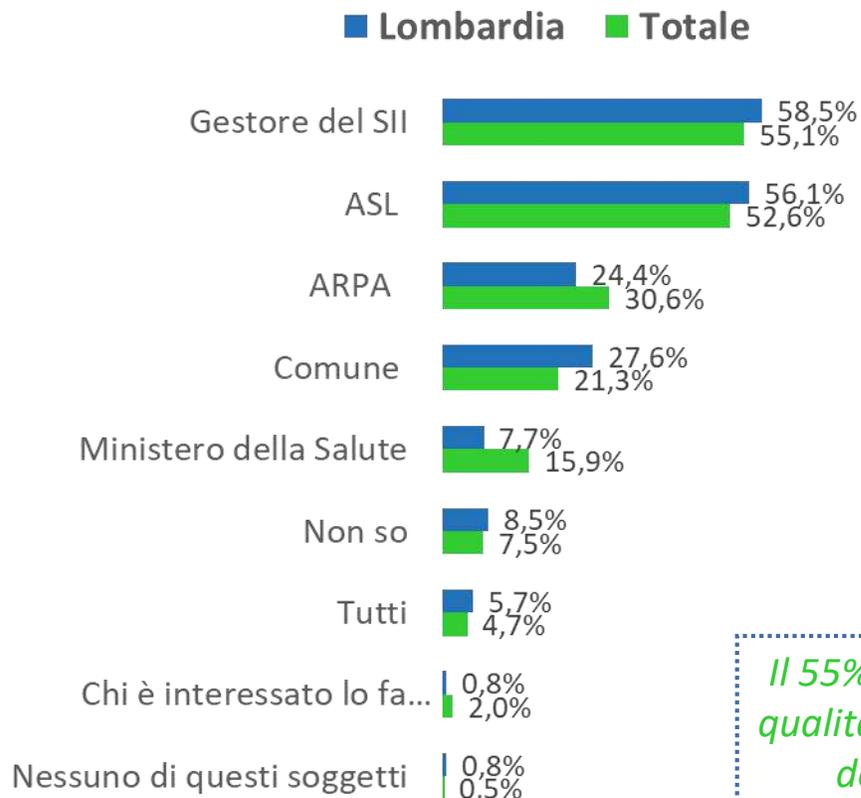
ATTENZIONE!

- ✓ Le **scelte di consumo** dei cittadini lombardi sembrano maggiormente orientate verso l'acqua di rubinetto. Abitudine però ancora maggiormente circoscritta alla propria abitazione e non ancora 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 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.
- ✓ Generalmente la scelta di consumo di acqua in bottiglia è influenzata soprattutto dal **mancato gradimento del sapore dell'acqua di rubinetto** e da **una mancanza di fiducia** nei confronti dei controlli relativi alla potabilità e qualità dell'acqua di rubinetto.

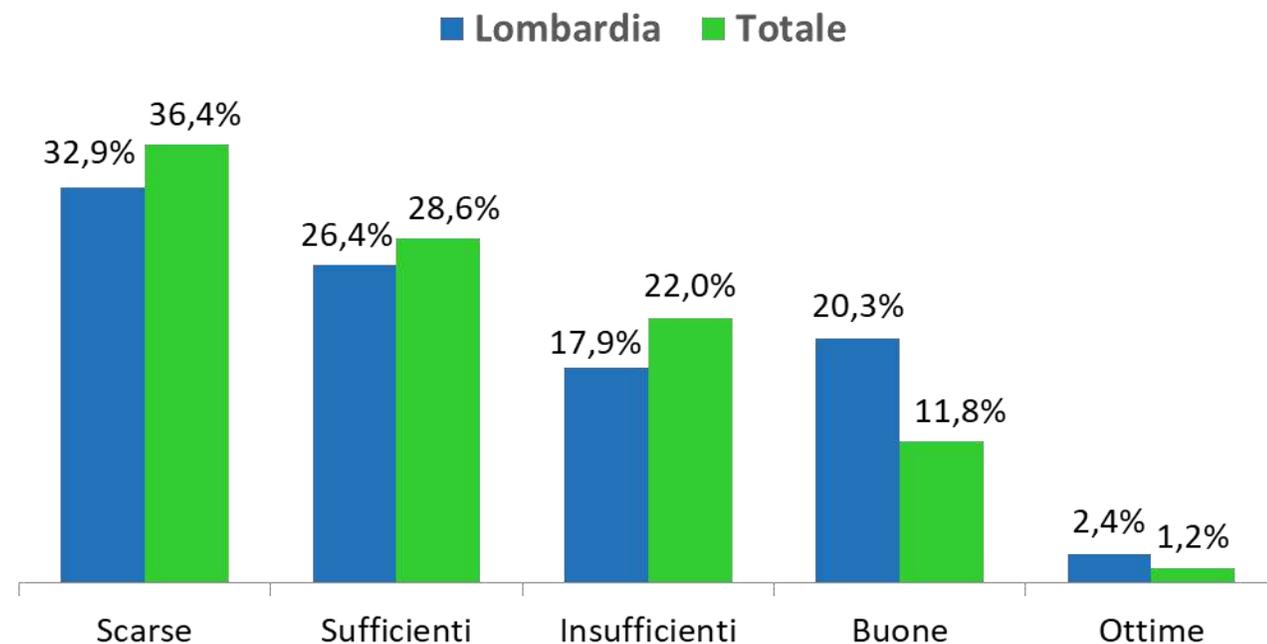
LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Il 53% circa dei cittadini lombardi intervistati ritiene più sicura e controllata l'acqua del rubinetto, mentre il 32,5% confida maggiormente nella sicurezza e nei controlli delle acque imbottigliate.

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



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

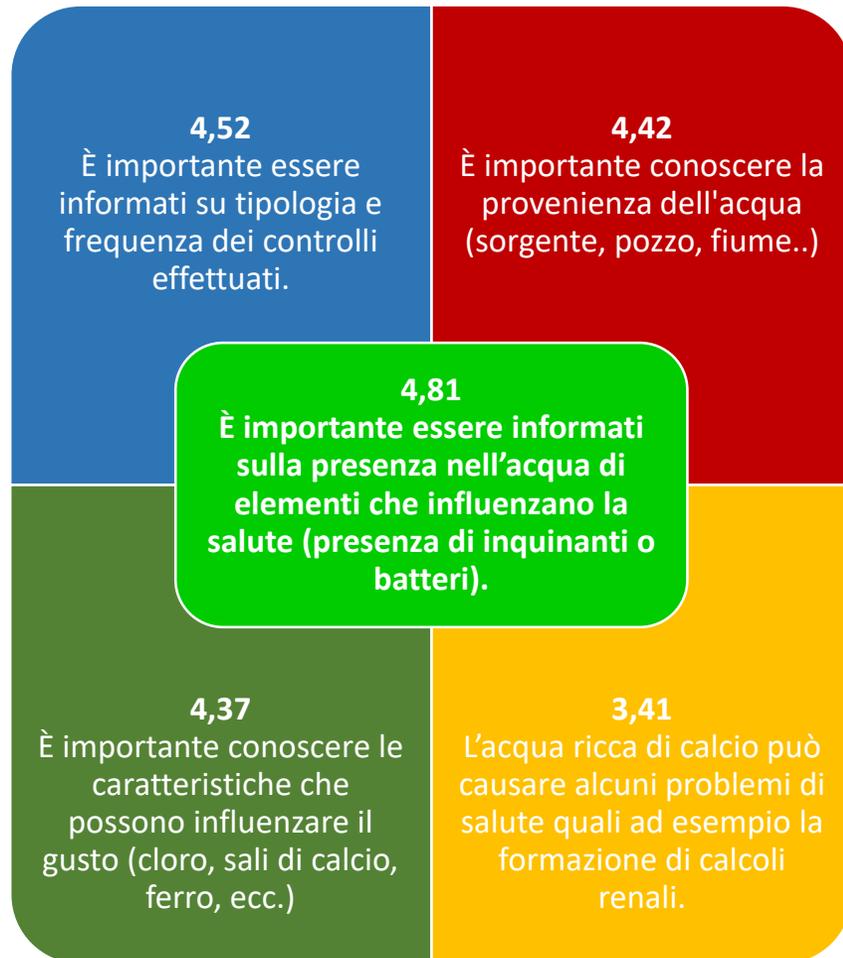


Il 55% circa degli intervistati vorrebbe ricevere informazioni sulla qualità dell'acqua di rubinetto direttamente sul sito web/sportello del Comune, mentre il 41,5% preferirebbe l'informazione direttamente in bolletta.



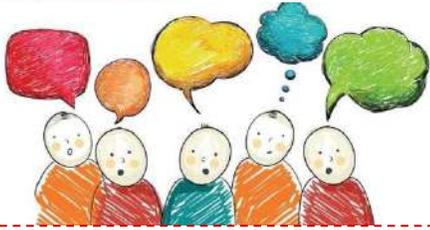
LA QUALITÀ DELL'ACQUA

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?



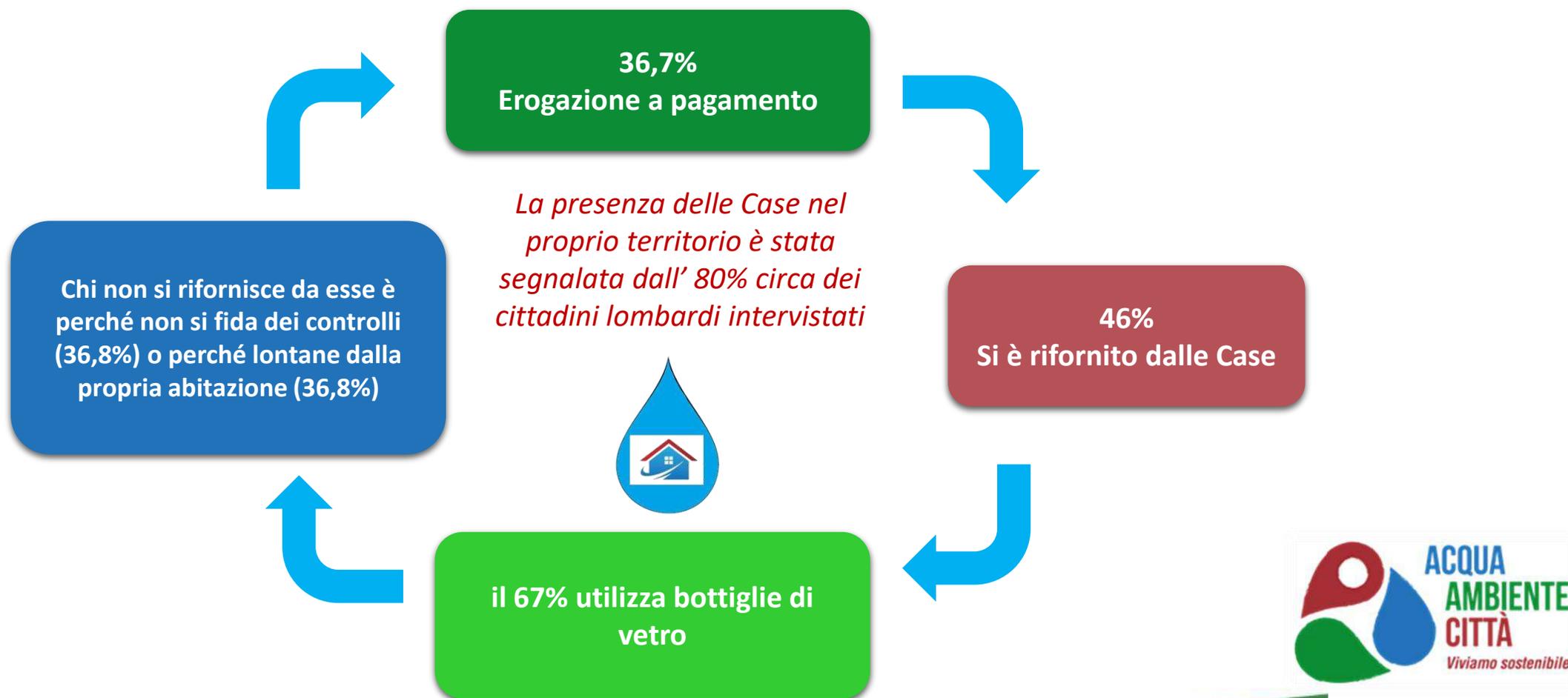


ATTENZIONE!

- ✓ La maggioranza dei cittadini lombardi intervistati sembra essere **informato** su chi siano i **soggetti competenti in materia di controllo di qualità** delle acque destinate al consumo umano.
- ✓ Tuttavia, le **informazioni a disposizione dell'utenza** in tema di qualità dell'acqua di rubinetto sono **ritenute adeguate dal 50% dei cittadini lombardi intervistati**. Quale **mezzo di comunicazione preferito per ricevere informazioni** in tema di qualità dell'acqua viene indicato in misura prevalente lo **sportello fisico/web del Comune** e in seconda battuta **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 su 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 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.



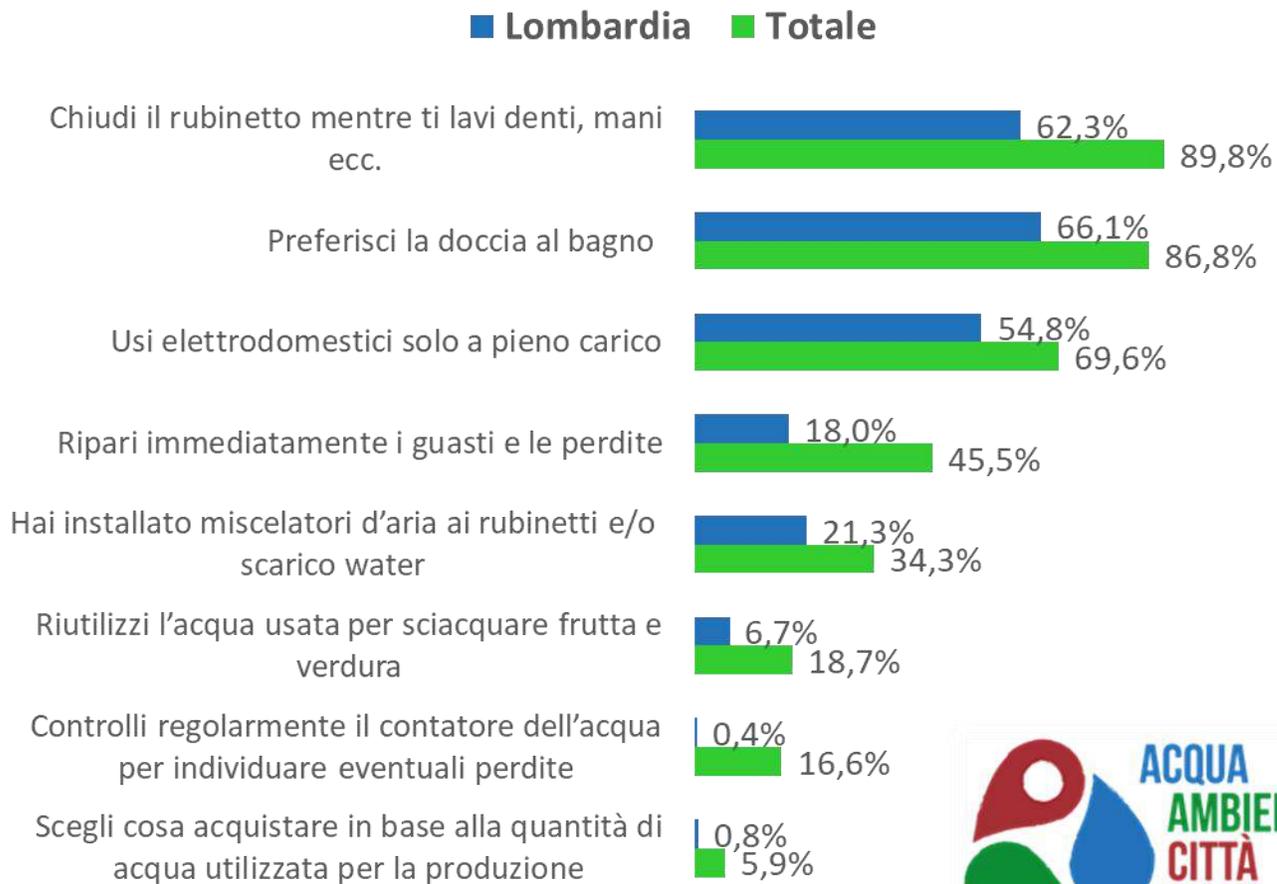
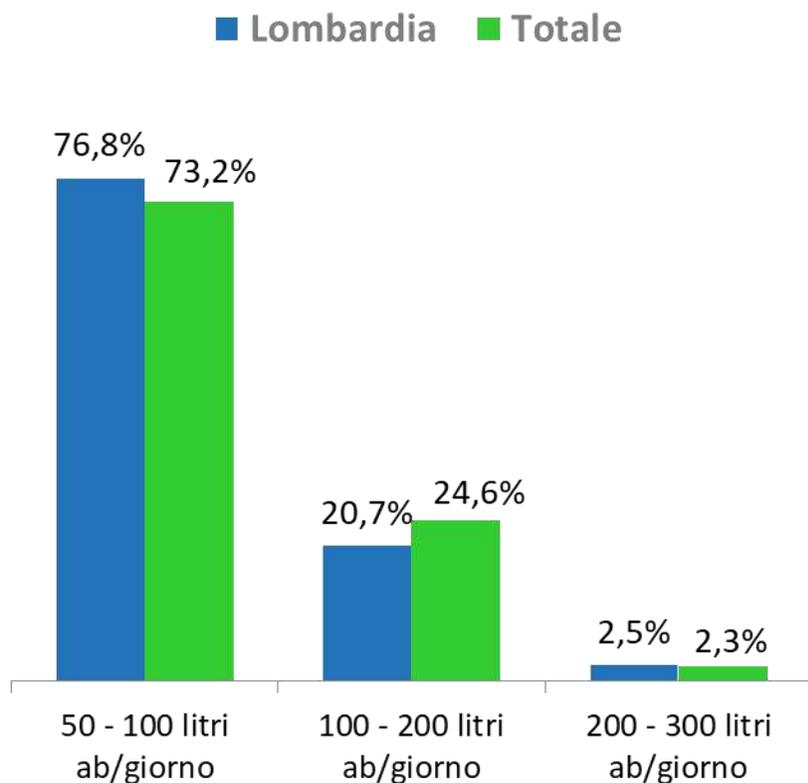


ATTENZIONE!

- ✓ La **presenza delle Case dell'acqua** nel proprio territorio è **ben nota ai cittadini lombardi intervistati** e dichiara di **averne usufruito solo il 46% di essi**, con frequenza molto variegata (settimanale, mensile, annuale).
- ✓ La **scelta di non ricorrere** alle Case dell'acqua è dovuta principalmente alla mancanza di fiducia rispetto ai controlli di qualità e alla lontananza delle stesse rispetto alla propria abitazione.
- ✓ 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 lombardi 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 97% 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?

4,52

Aumento delle zone a rischio siccità e desertificazione

4,52

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

4,46

Innalzamento dei mari e fenomeni di inondazioni

4,43

Estinzione di specie animali e vegetali

4,37

Riduzione della disponibilità di acqua dolce

4,29

Migrazioni di massa

4,26

Acidificazione degli oceani con gravi conseguenze per ecosistema marino

4,23

Aumento delle perdite in numerose attività economiche

4,22

Aumento delle temperature e dei rischi di ipertermia

3,98

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 (240 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!