



PROMOSSO  
DA



# *SDG'S e servizi pubblici locali: il punto di vista dei cittadini*

## PIÙ SAI, PIÙ SEI.

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

Un'iniziativa di:



Realizzato nell'ambito del progetto Consapevolmente  
consumatore, ugualmente cittadino, finanziato dal  
Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

I dati di seguito presentati mirano ad argomentare la valutazione di «fattibilità» espressa dai cittadini circa il raggiungimento di specifici obiettivi dell'Agenda ONU 2030, strettamente legati all'erogazione di servizi pubblici efficienti e di qualità.

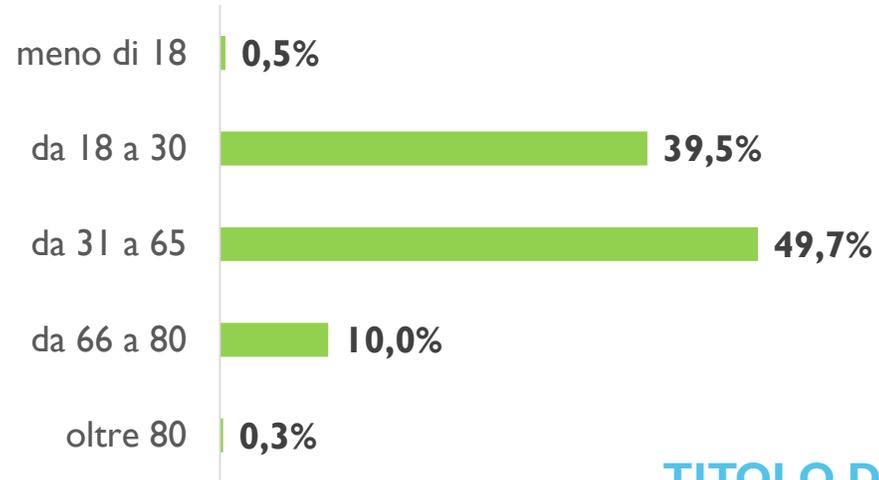
Gli argomenti sono attinti da una duplice fonte: **una di natura soggettiva**, ossia il giudizio dei cittadini espresso nella consultazione (hanno partecipato in 3.586), e **l'altra di natura obiettiva**, ossia le rilevazioni e le analisi contenute nei dossier del nostro Osservatorio.

In base all'esperienza che i cittadini hanno di servizi quali il trasporto pubblico locale, il servizio idrico integrato e la gestione dei rifiuti urbani, abbiamo raccolto una valutazione circa il possibile raggiungimento di specifici SDG's.

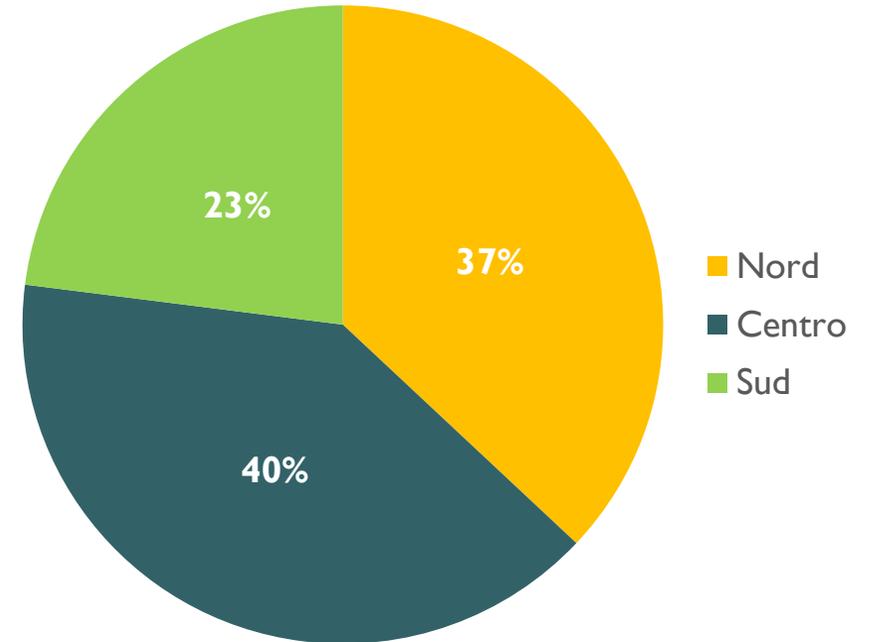
Tali valutazioni, al di là del giudizio soggettivo dei cittadini, trovano purtroppo fondamento anche nelle criticità rilevate dai dossier del nostro Osservatorio.

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.

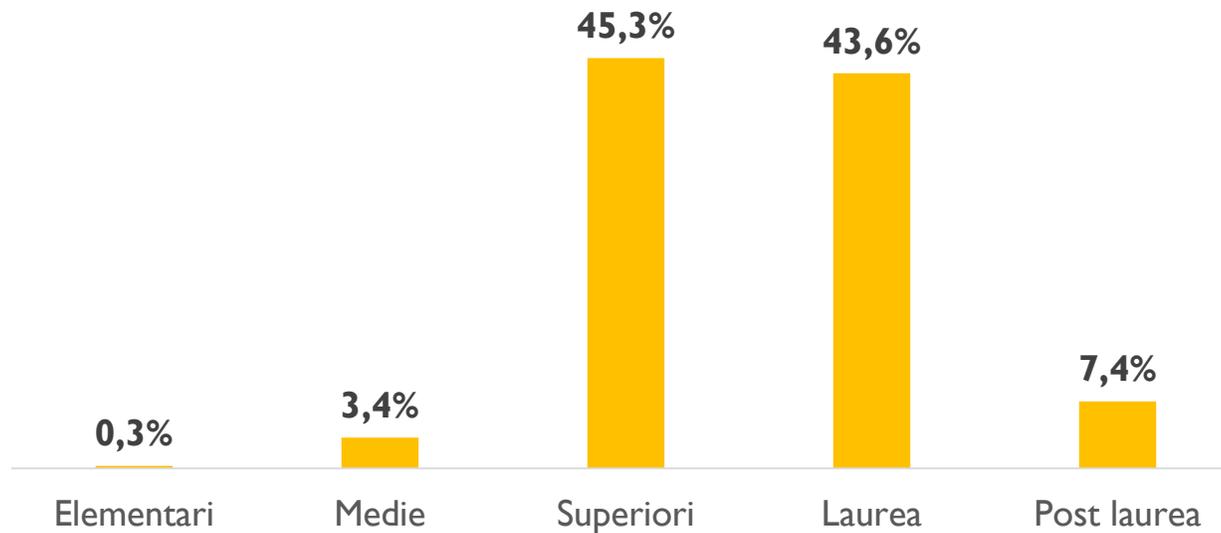
## ETÀ



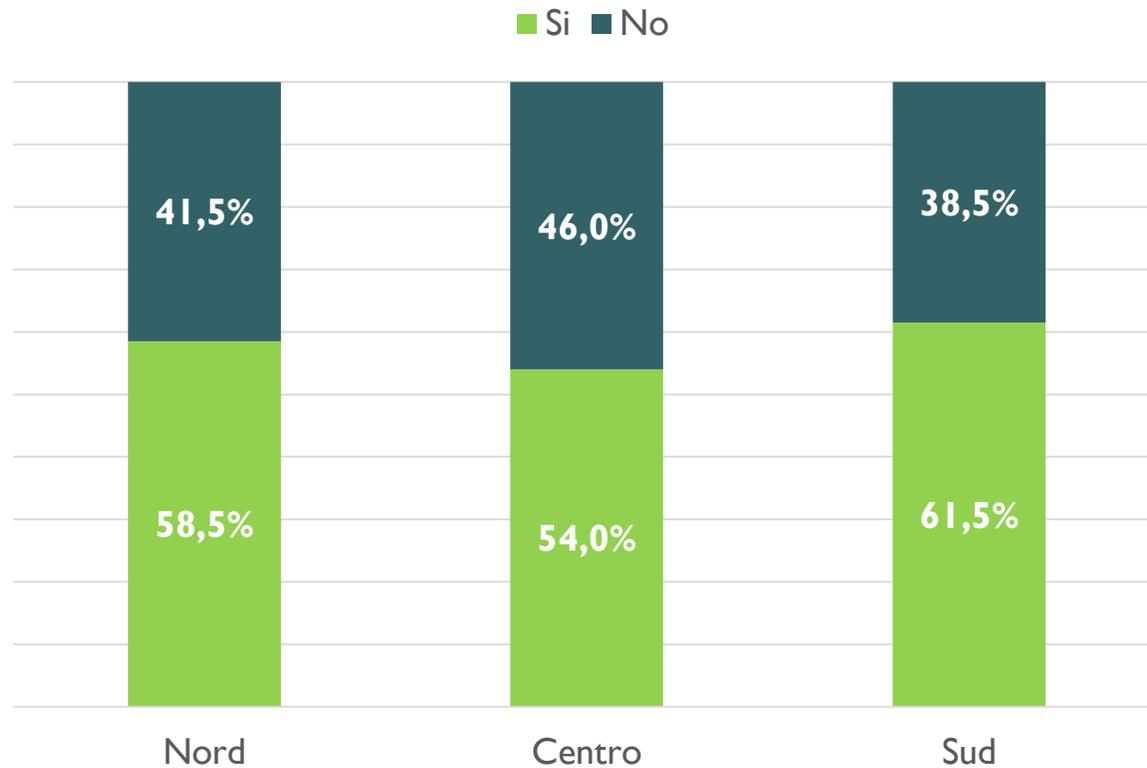
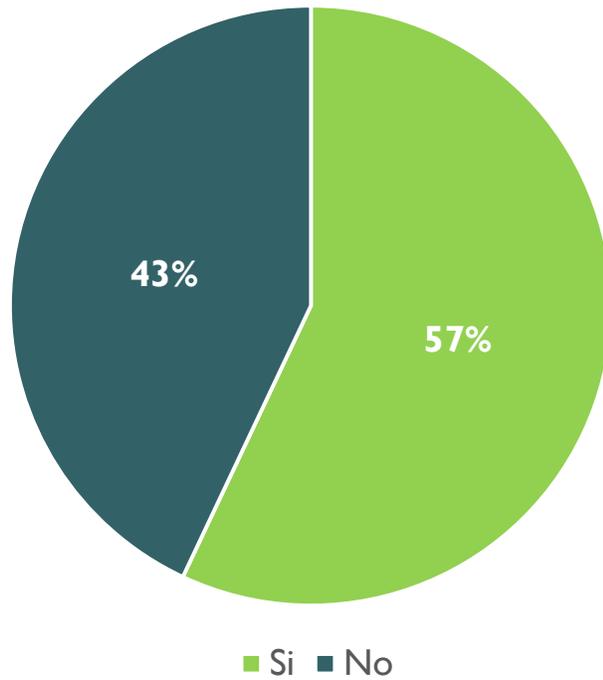
## AREA GEOGRAFICA



## TITOLO DI STUDIO

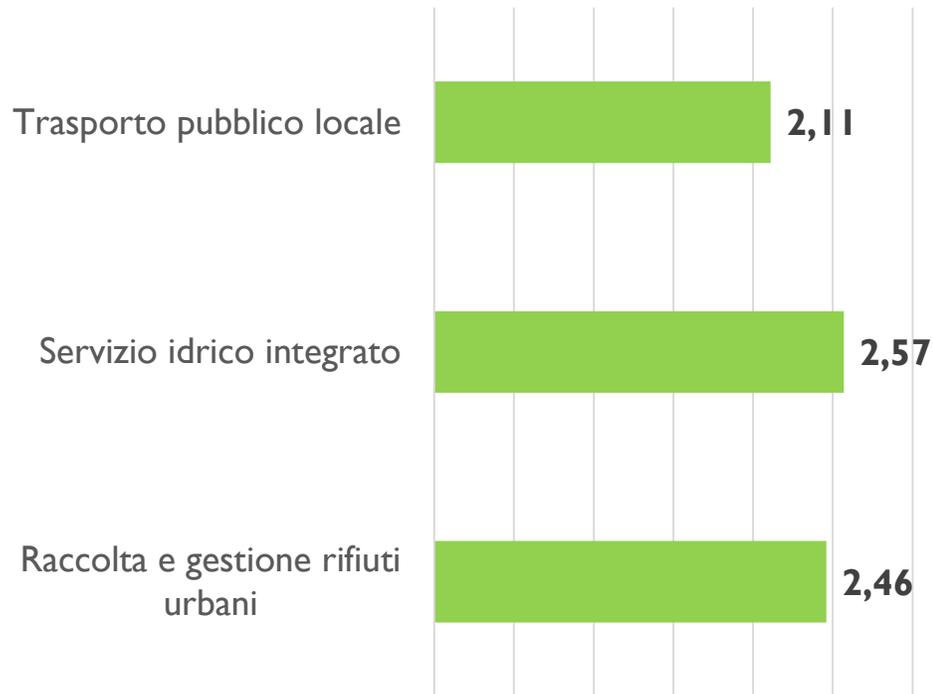


HAI MAI SENTITO PARLARE DELL'AGENDA ONU 2030 OPPURE DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE?

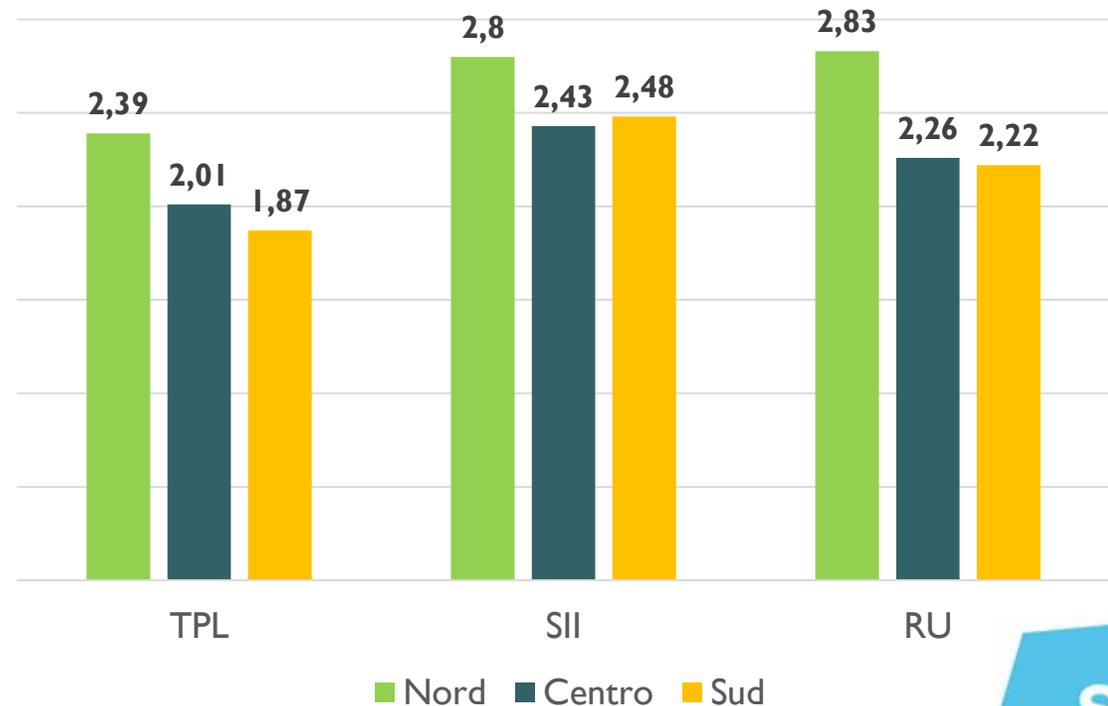


DA 1 (PER NIENTE) A 4 (MOLTO) QUANTO SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DELLA TUA CITTÀ?

Livello di soddisfazione



Livello di soddisfazione per area geografica

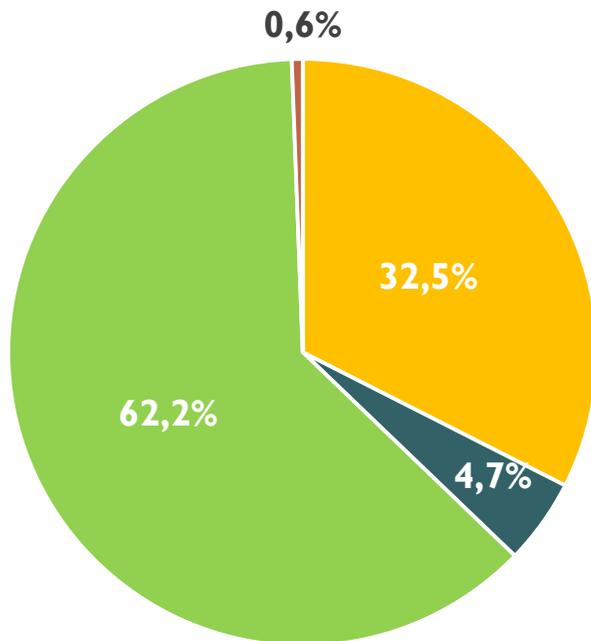


# SDG'S E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)



**PIÙ SAI, PIÙ SEI.**

- **Il target 11.2 dell'Obiettivo 11 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.
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**

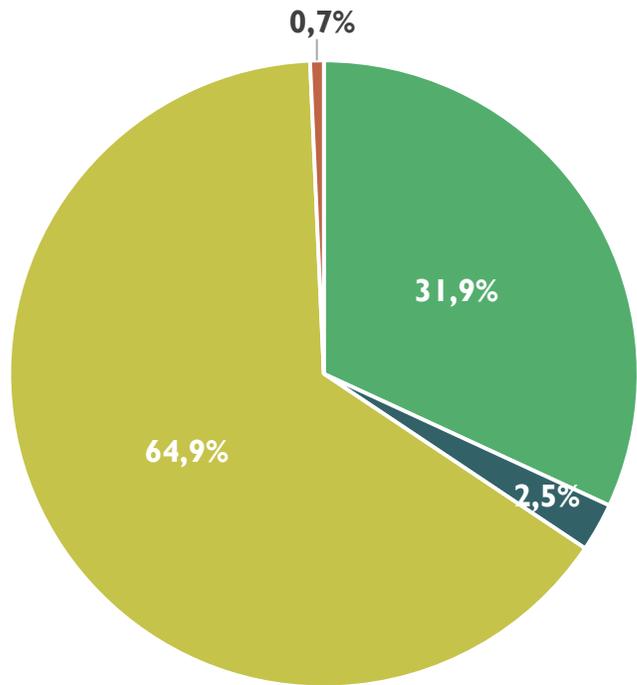


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde

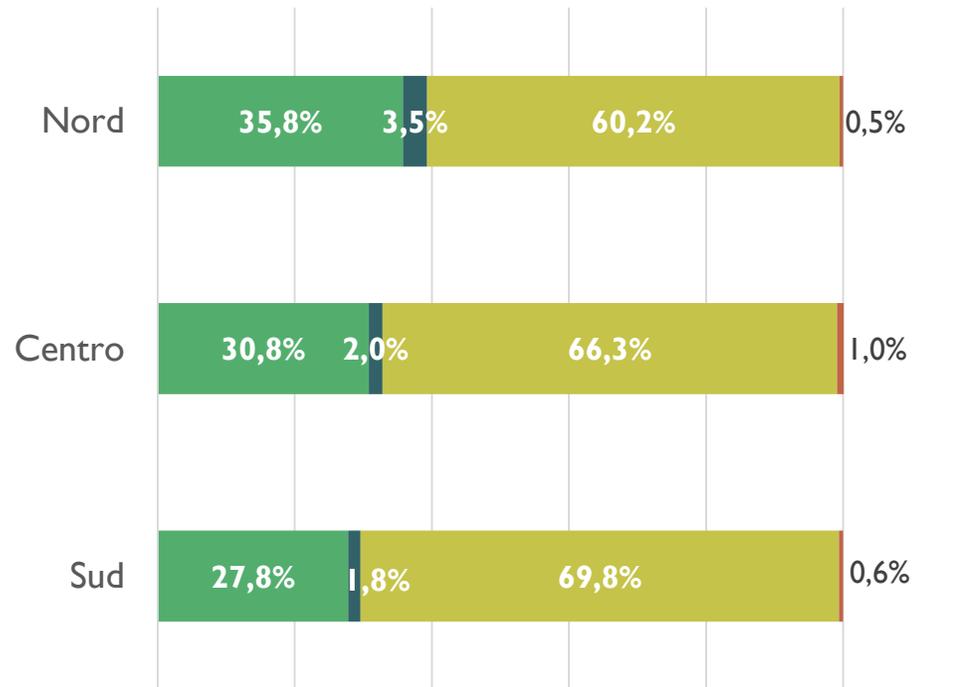


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

- **Il target 3.6 dell'Obiettivo 3 prevede:** entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**



■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde



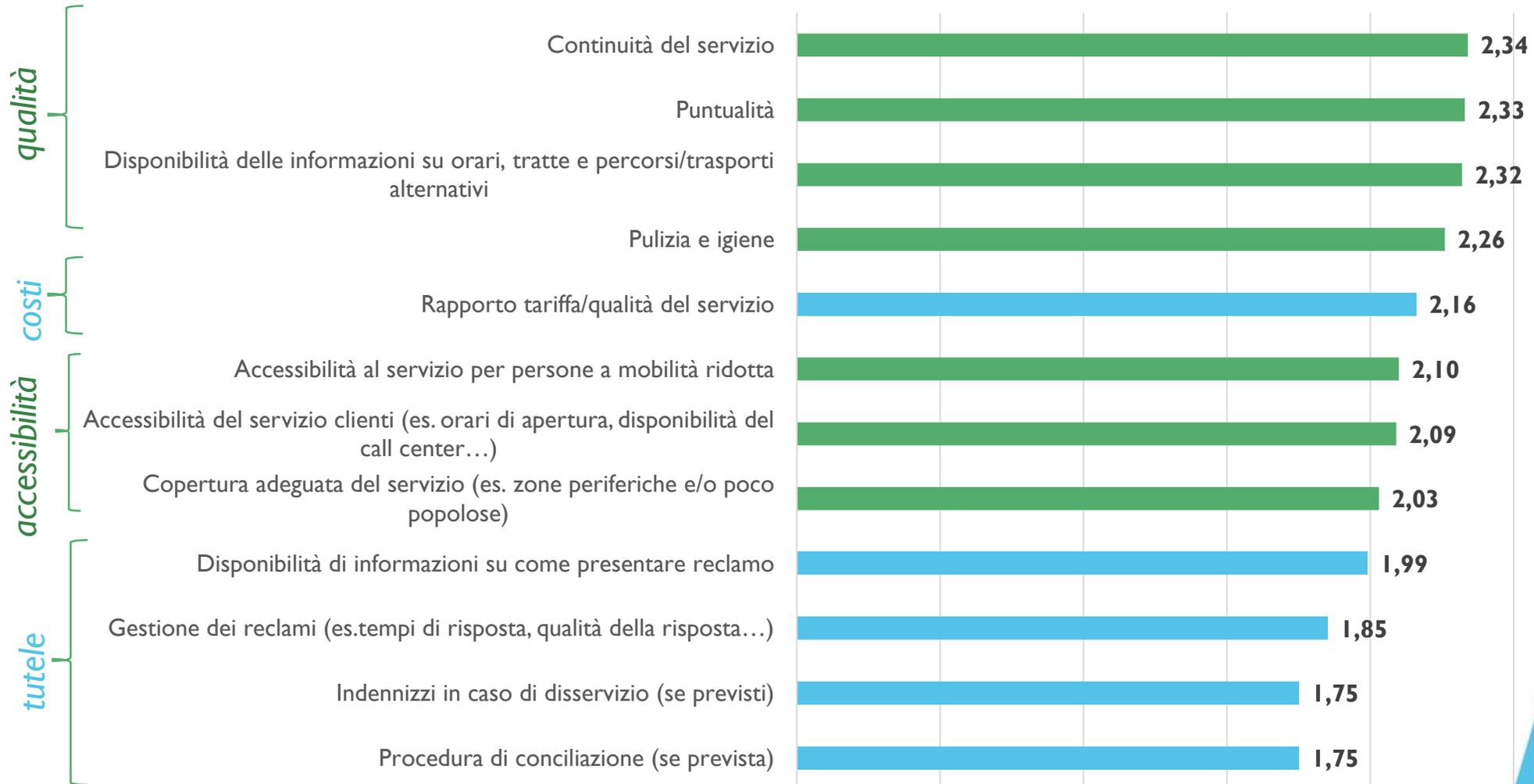
■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

La maggior parte dei cittadini (62,2%) ritiene **poco o per nulla probabile** il **raggiungimento del target 11.2** entro il 2030. Ancor di più (64,9%) ritiene **poco o per nulla probabile il raggiungimento del target 3.6** entro il 2020.

Questa valutazione, più negativa rispetto agli altri SDG's di seguito considerati, trova purtroppo solide basi nel giudizio che i cittadini hanno del trasporto pubblico locale (che gioca un ruolo importante nel perseguimento di entrambi gli obiettivi) e nelle rilevazioni del nostro Osservatorio. Entrambe le fonti infatti evidenziano notevoli criticità riguardo più aspetti del servizio (*costi, qualità, accessibilità e tutele*).

## Livello di soddisfazione per singolo indicatore

Scala da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto)



La percezione che i cittadini hanno del trasporto pubblico locale, nelle diverse dimensioni considerate (*costi, accessibilità, qualità e tutele*), trova rispondenza nel quadro che emerge dalle rilevazioni dell'**Osservatorio di Cittadinanzattiva** condotte in 110 città capoluogo di provincia.

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

**COSTO/QUALITÀ'**

**poco soddisfatto  
(punteggio 2,16)**

Per gli italiani il costo dei trasporti pubblici locali è certamente molto più basso di quello sostenuto in molti Paesi Europei (*ad es. in media l'abbonamento annuale in Italia costa circa € 300 a fronte degli oltre 500 € di Madrid, € 750 di Parigi, € 720 di Berlino e € 1.690 di Londra*). Di contro però l'Italia presenta ancora numerose criticità sul fronte dell'efficienza e della qualità del servizio e sul fronte del rapporto ferro/gomma nell'offerta dei servizi. Per quanto riguarda le caratteristiche del parco autobus, la condizione del parco mezzi italiano, seppur in lieve miglioramento, soprattutto sul fronte delle emissioni inquinanti, continua tuttavia a caratterizzarsi per un'età media molto elevata, raggiungendo nel 2018 i 12,3 anni, rispetto ai circa 7 anni della media europea.

**ACCESSIBILITÀ'**

**poco soddisfatto  
(punteggio 2,07)**

**Il 25% delle carte della mobilità non riporta alcuna indicazione circa la disponibilità di mezzi accessibili alle persone a ridotta mobilità**

Il giudizio espresso in tema di accessibilità (*in termini di barriere architettoniche, capillarità del servizio e disponibilità del servizio clienti*) dei mezzi dalla maggior parte dei cittadini è «**poco soddisfacente**». Questo giudizio trova conferma, riguardo la fruibilità del servizio per le persone a ridotta mobilità, anche nell'analisi delle carte: nel 25% dei casi manca la più semplice indicazione di disponibilità dei mezzi al riguardo.

L'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva ha realizzato un'indagine su costi, agevolazioni, qualità e tutele del trasporto pubblico locale in 110 città capoluogo di provincia.

I dati sono consultabili, città per città, su [www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

### QUALITÀ

poco soddisfatto  
(punteggio 2,31)

Anche la qualità del servizio viene giudicata nella maggior parte dei casi come «**poco soddisfacente**». Il grafico mostra la % di Carte in cui mancano o sono parziali le informazioni su imprescindibili fattori di qualità del servizio, così come definiti dal dpcm del 1998. La scarsa attenzione da parte dei gestori nel presentare informazioni chiare e puntuali al riguardo è perfettamente in linea, purtroppo, con il giudizio dei cittadini sulla qualità del servizio erogato.

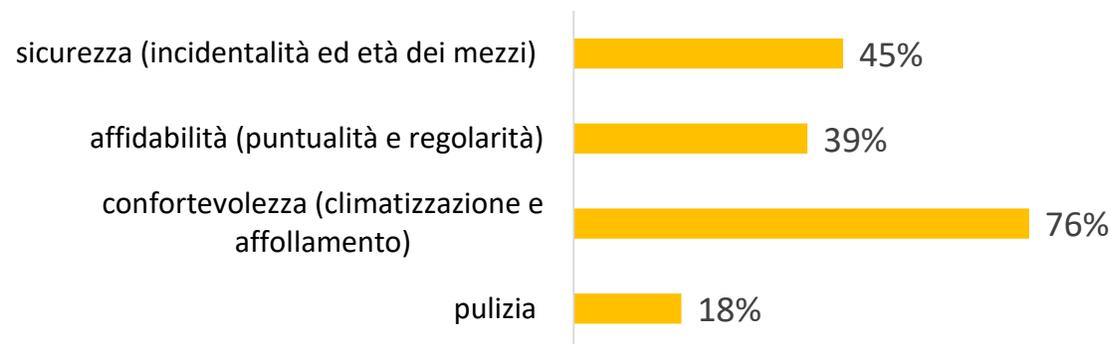
### TUTELA

per niente soddisfatto  
(punteggio 1,83)

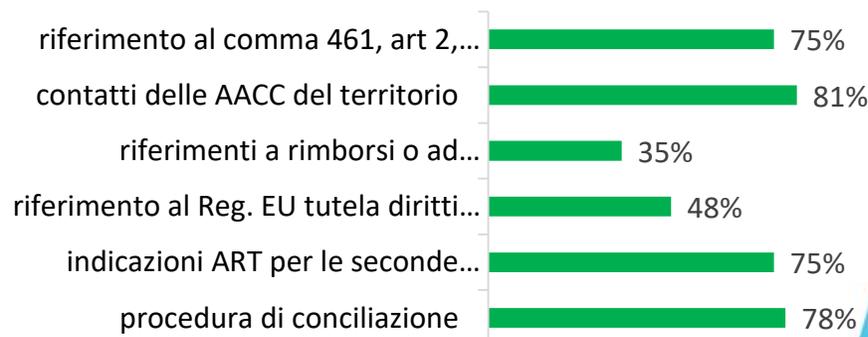
La percezione che i cittadini hanno circa gli strumenti e le occasioni di tutela a loro disposizione è molto negativa (la maggior parte si considera «**per nulla soddisfatto**»). Ciò trova rispondenza nella scarsa attenzione dedicata a questi argomenti nelle Carte della mobilità, come rilevato dalla nostra indagine. Il grafico evidenzia la % di carte in cui importanti informazioni per la tutela dei diritti dei cittadini risultano completamente assenti.

## I DATI DEL NOSTRO OSSERVATORIO 2020\*

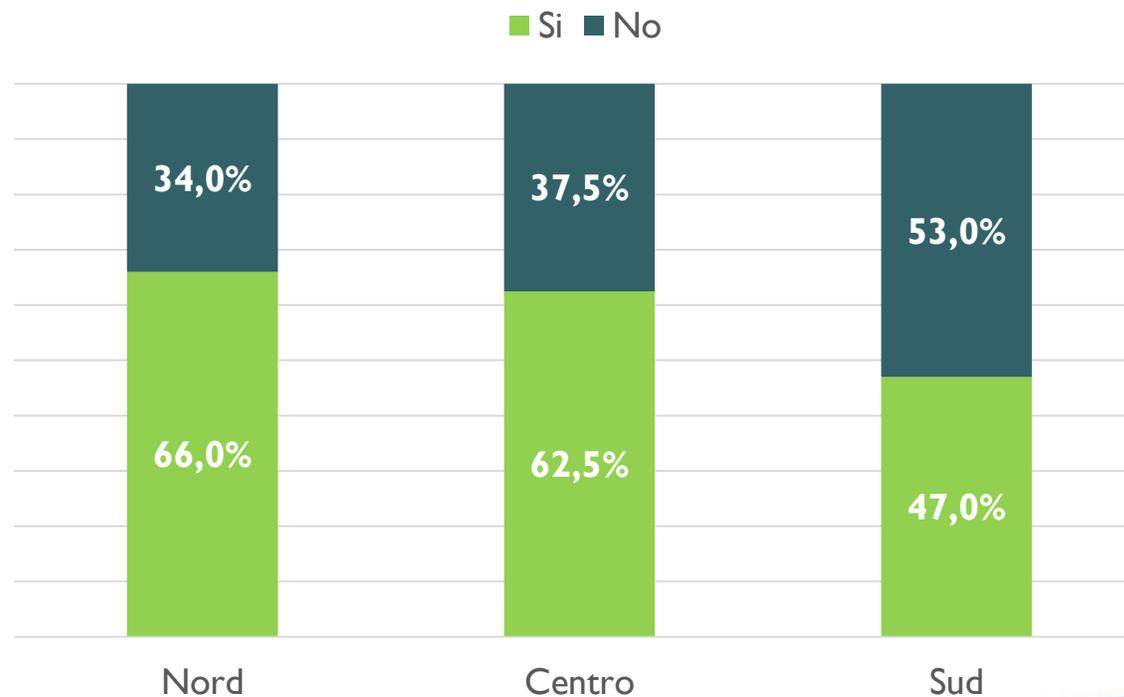
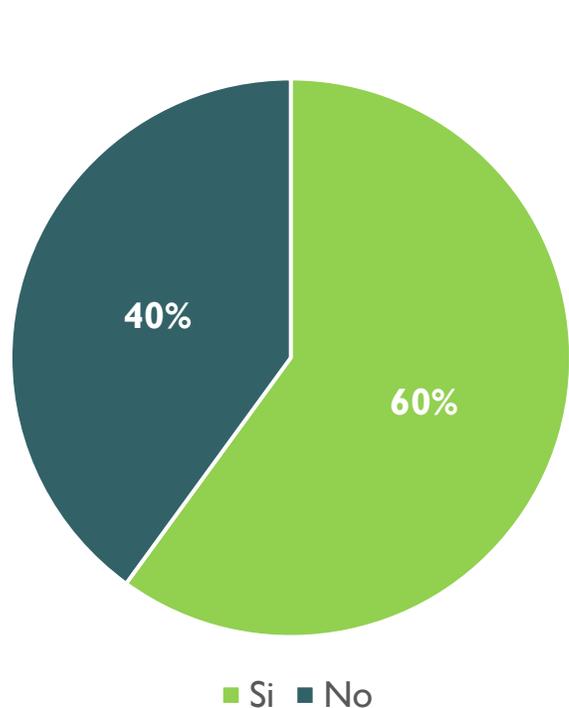
### Analisi delle carte della mobilità: QUALITÀ



### Analisi delle carte della mobilità: TUTELA



SEI A CONOSCENZA DELLA PRESENZA DI AGEVOLAZIONI/BONUS (SCONTI SULLA TARIFFA) DISPONIBILI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENZE?

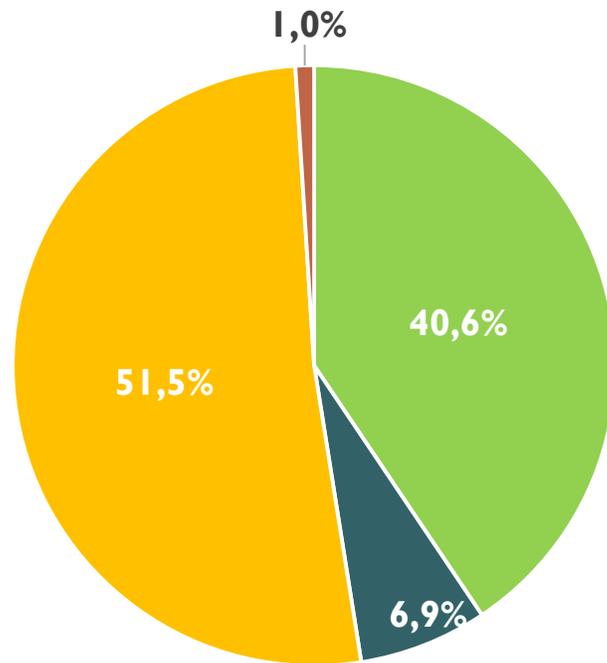


# SDG'S E SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)

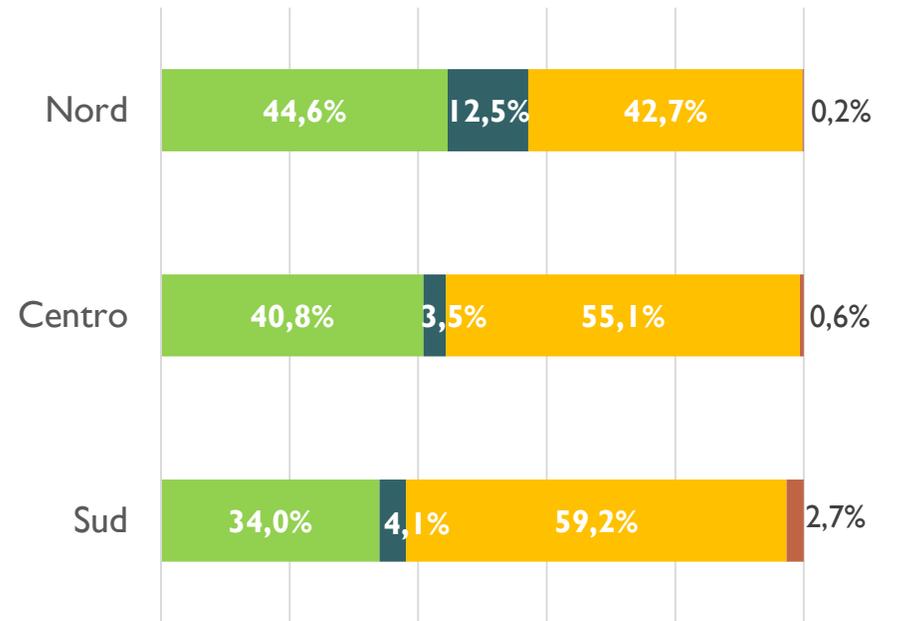


**PIÙ SAI, PIÙ SEI.**

- **Il target 6.3 dell'Obiettivo 6 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.
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**

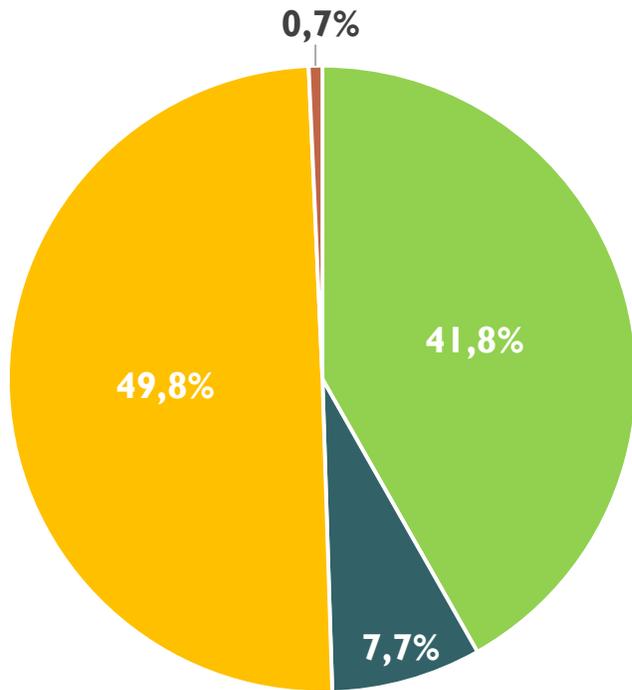


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde

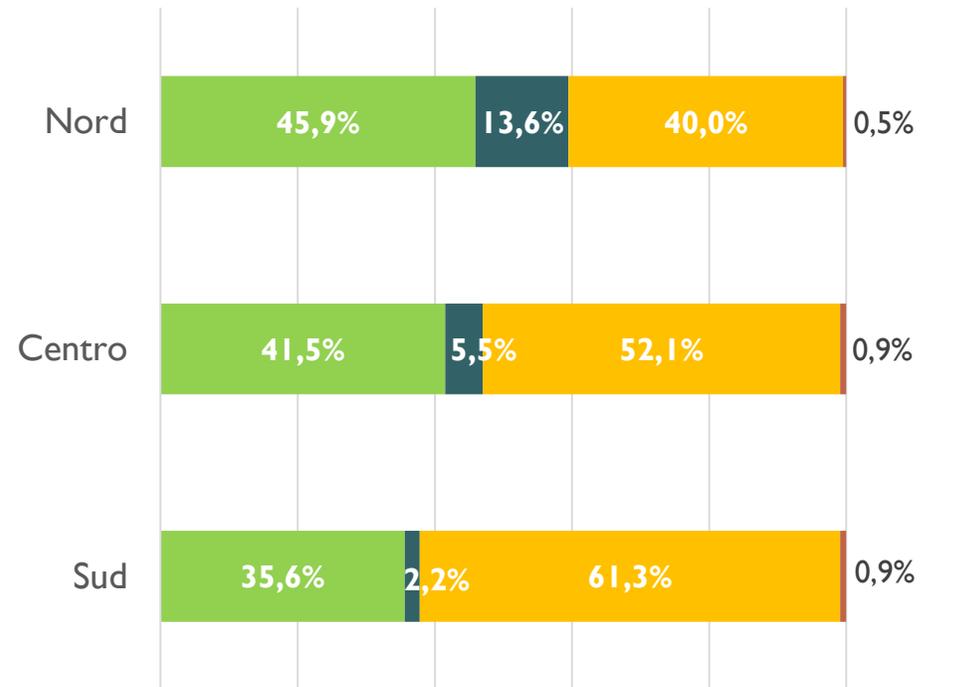


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

- **Il target 6.4 dell'Obiettivo 6 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
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**



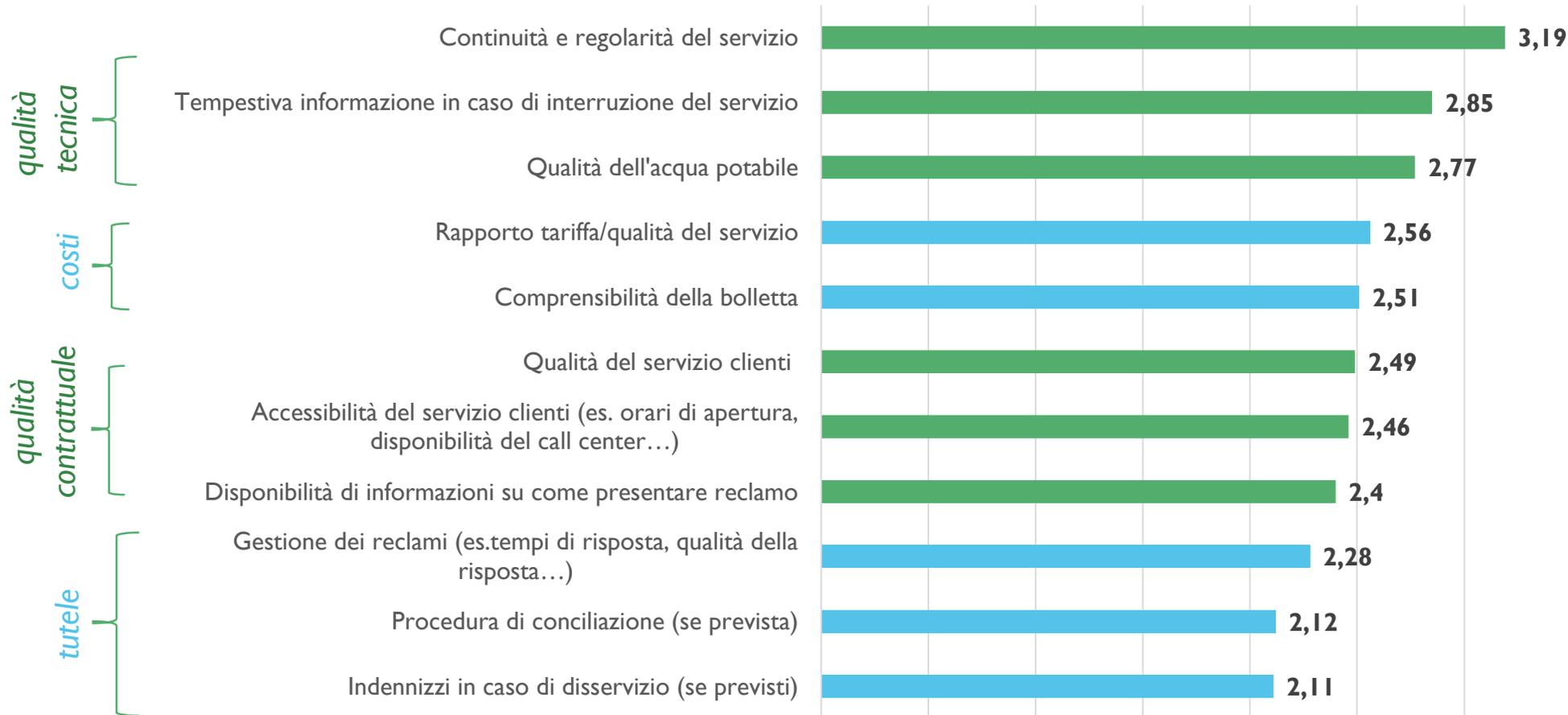
■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde



■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

Quasi la metà degli intervistati (49,5%) ritiene raggiungibile il target 6.4 entro il 2030 e il 47,5% ritiene raggiungibile il target 6.3. Questa valutazione tendenzialmente positiva trova fondamento nel giudizio che i cittadini offrono del servizio idrico (che ha raccolto le valutazioni migliori tra i 3 Spl considerati) e nei miglioramenti qualitativi «imposti» dall'applicazione tendenzialmente uniforme delle delibere dell'ARERA, come rilevato dal nostro Osservatorio.

## Livello di soddisfazione per singolo indicatore



Il giudizio che i cittadini esprimono del servizio idrico integrato, nelle diverse dimensioni considerate (*costi, qualità e tutele*), è coerente con le rilevazioni dell'Osservatorio di Cittadinanzattiva condotte in 110 città capoluogo di provincia, che confermano le principali criticità sul fronte delle tutele

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

### COSTO/QUALITA'

**abbastanza soddisfatto  
(punteggio 2,53)**

La maggior parte dei cittadini si considera abbastanza soddisfatto del rapporto tariffa/qualità del servizio e anche della comprensibilità della bolletta, seppur in % minore.

### QUALITA' tecnica

**abbastanza soddisfatto  
(punteggio medio 2,93)**

La maggior parte dei cittadini si ritiene complessivamente «abbastanza soddisfatto» della qualità del servizio, in particolar modo per quanto attiene la regolarità e continuità del servizio, dimensione rispetto alla quale il 47% dei partecipanti alla consultazione si dice «molto soddisfatto»

*La maggior parte dei cittadini si considera complessivamente «abbastanza soddisfatto» anche se, vale la pena evidenziare che il 36% dei rispondenti si dice «poco soddisfatto» dell'accessibilità del servizio clienti e il 35% «poco soddisfatto» della sua qualità.*

## I DATI DEL NOSTRO OSSERVATORIO 2020\*

Nel 2019, la spesa media\* è di € 434 (consumo di 192 mq/anno) con una variazione in aumento del 2% rispetto all'anno precedente. Adottando comportamenti volti al risparmio idrico, stimando un consumo annuo di 150 metri cubi, la spesa per il 2019 sarebbe di € 319 (+2,1% rispetto al 2018) e il risparmio rispetto alla prima ipotesi sarebbe di € 115.

Con delibera 917/2017 ARERA definisce la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato (la continuità del servizio di acquedotto rientra nella qualità tecnica). Tale modello è basato su un sistema di standard specifici il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici. Nell'ambito della nostra indagine abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte degli standard specifici, riscontrati nella quasi totalità dei casi.

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. Nell'ambito della nostra indagine abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte degli standard specifici, riscontrati nella quasi totalità dei casi.

\*L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe per il SII applicate nei capoluoghi di provincia italiani nel 2019, e con riferimento ad una famiglia tipo composta da 3 persone e due ipotesi di consumi annui: A) 192 metri cubi e B) 150 metri cubi. Nella composizione del costo finale sono comprese le voci relative a: acquedotto, canone di fognatura, canone di depurazione, quota fissa (o ex nolo contatori), componenti di perequazione (UI1, UI2 e UI3) e Iva al 10%. I dati completi sono disponibili città per città su [www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

### TUTELA

**poco soddisfatto**  
(punteggio 2,22)

Dalla nostra consultazione emerge che il 38% dei rispondenti si dice «**poco soddisfatto**» del servizio gestione reclami e il 35% «**poco soddisfatto**» delle info disponibili per presentare reclamo; il 48% denuncia l'assenza di indennizzi in caso di disservizi e, lì dove presenti, il 33% si dice «**per niente soddisfatto**». A questa percentuale se ne aggiungono altrettanti che si dicono «**poco soddisfatti**». Ben il 59% denuncia l'assenza di procedure di conciliazione e lì dove presente il 33% si dice «**per niente soddisfatto**» e una % simile «**poco soddisfatto**».

Questa valutazione degli strumenti di tutela a disposizione dei cittadini è coerente con l'attenzione conferita nelle Carte della qualità del SII dai gestori. Il grafico accanto mostra le % di Carte manchevoli delle info rilevate. **Molto significativo è il dato riguardo le AACC che risultano poco coinvolte** per il miglioramento del servizio e non vengono quasi mai indicate come soggetti di riferimento a supporto degli utenti nella gestione di reclami e disservizi, o anche nel semplice rapporto con il gestore.

## I DATI DEL NOSTRO OSSERVATORIO 2020\*

### Analisi delle carte della qualità del SII: TUTELA

contatti AACC del territorio

92,5%

coinvolgimento AACC

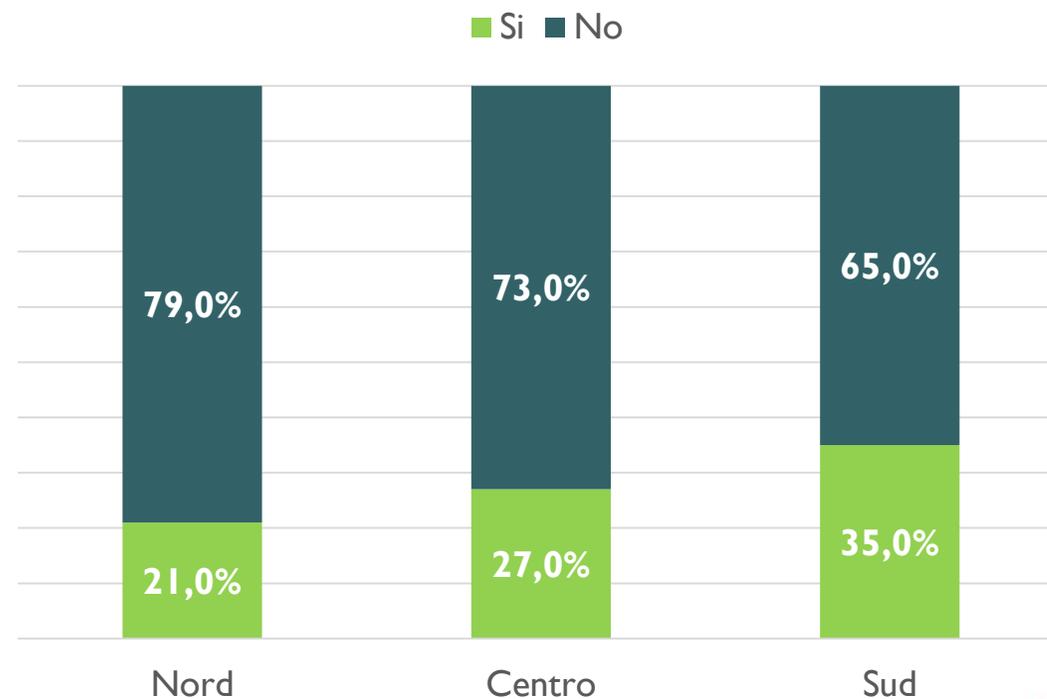
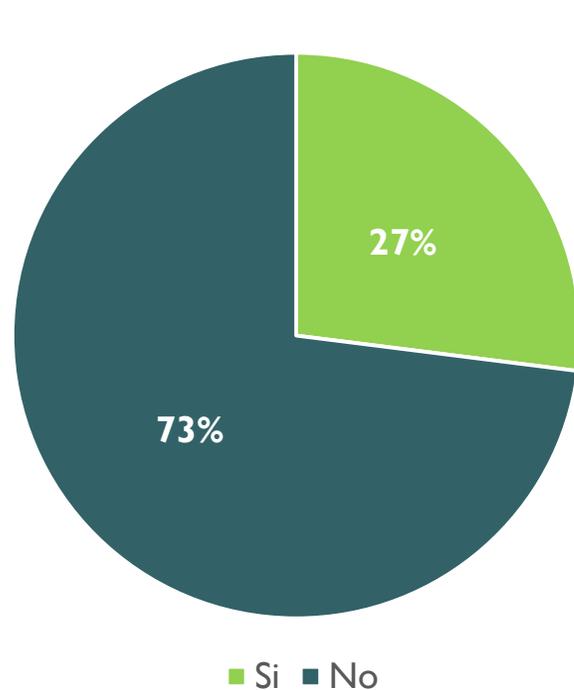
51%

procedura di conciliazione

43%

Nel 63% delle Carte non viene fornita alcuna indicazione sul **bonus sociale idrico**

SEI A CONOSCENZA DELLA PRESENZA DI AGEVOLAZIONI/BONUS (SCONTI SULLA TARIFFA) DISPONIBILI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENZE?

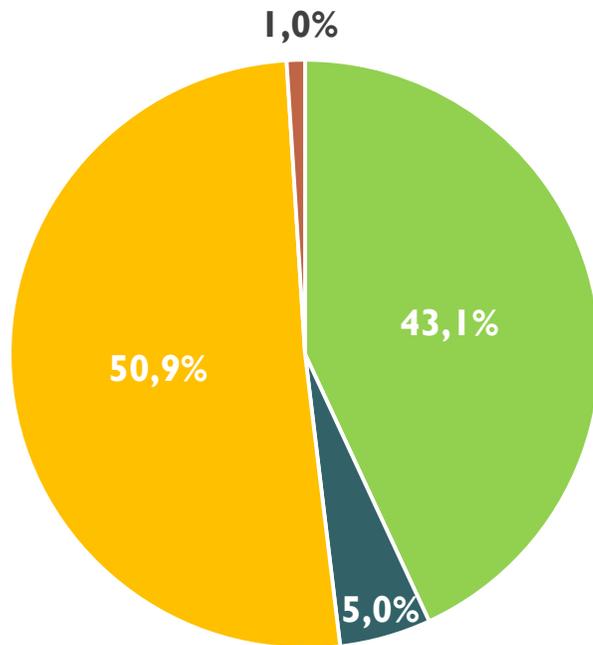


# SDG'S E SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (RU)

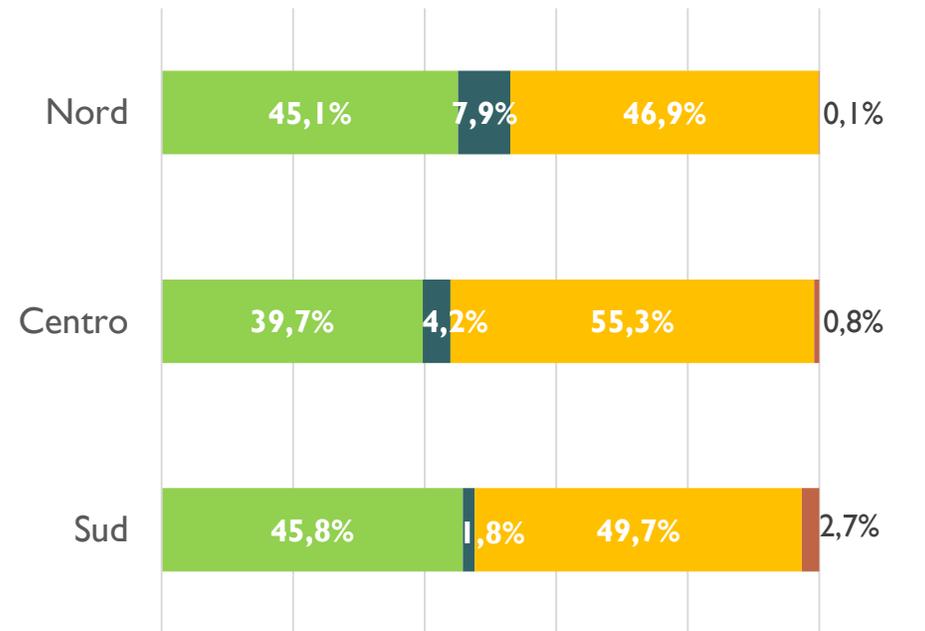


**PIÙ SAI, PIÙ SEI.**

- **Il target 11.6 dell'Obiettivo 11 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.
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**

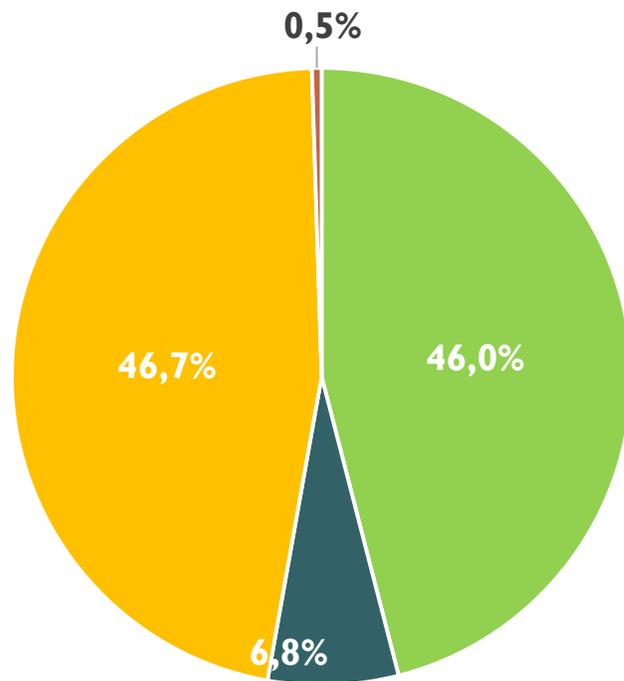


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde

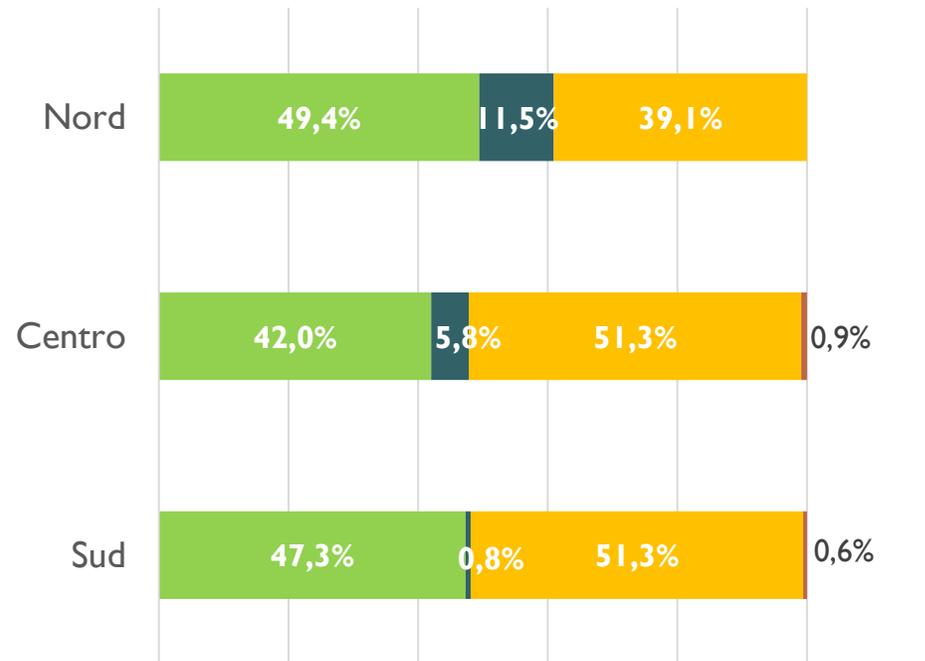


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

- **Il target 12.5 dell'Obiettivo 12 prevede:** entro il 2030, **ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti** attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.
- **Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?**



■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco o per nulla ■ Non risponde

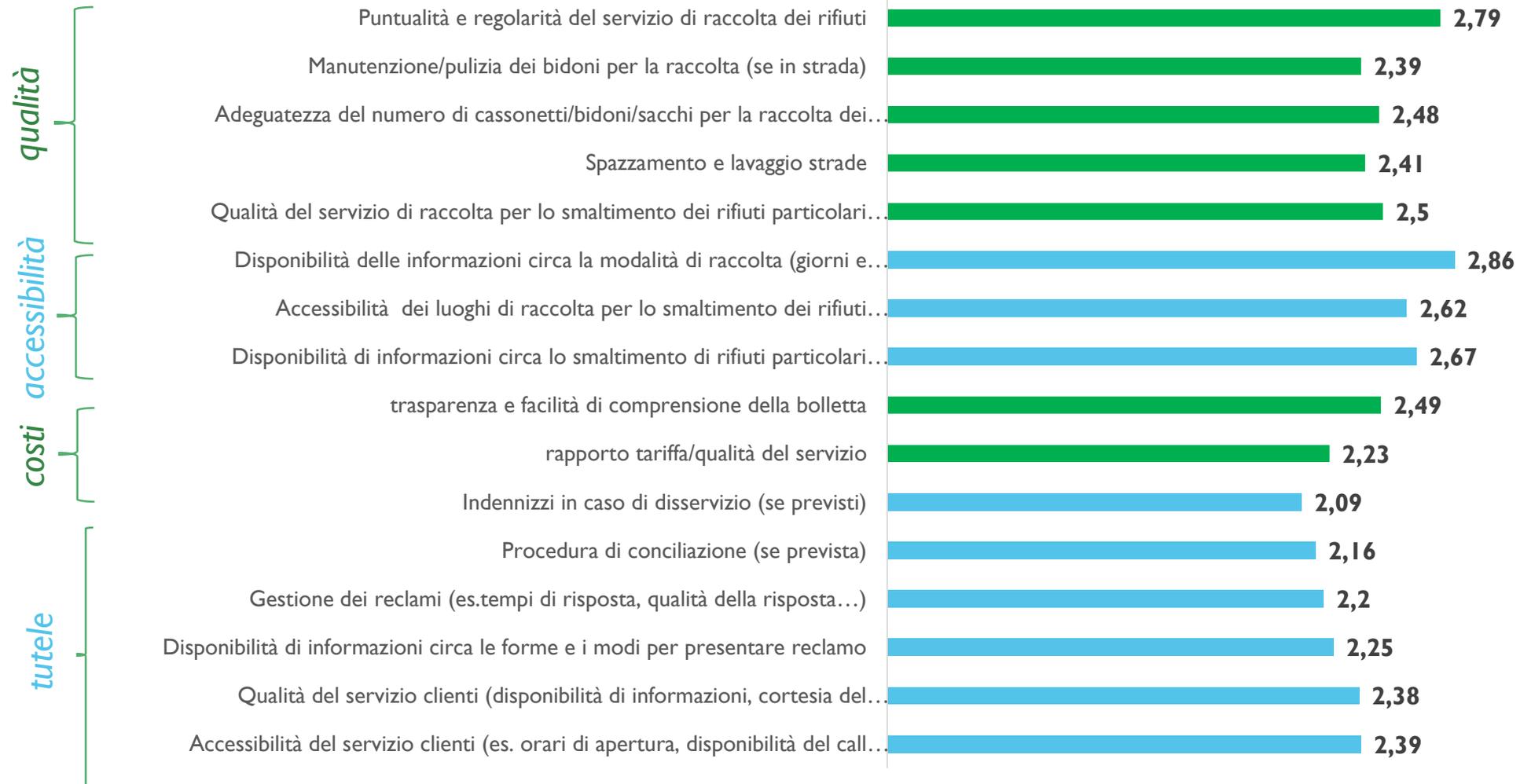


■ Abbastanza ■ Molto ■ Poco/Per nulla ■ NR

Circa la metà dei cittadini considera poco o per nulla probabile il raggiungimento del target 11.6 – legato alla gestione dei rifiuti urbani - mentre quasi il 53% considera raggiungibile entro il 2030 il target 12.5 – legato all'adozione di comportamenti più sostenibili.

Come indicato nel seguito, il tema legato alla gestione dei rifiuti viene percepito come più critico, in particolar modo riguardo aspetti legati ai costi e alle tutele.

## Livello di soddisfazione per singolo indicatore



Anche in questo caso, il giudizio che i cittadini esprimono sul servizio di gestione dei rifiuti, nelle diverse dimensioni considerate (*costi, qualità, accessibilità e tutele*), trova riscontro con le rilevazioni dell'Osservatorio di Cittadinanzattiva condotte in 110 città capoluogo di provincia, dalle quali emergono maggiori criticità sul fronte delle tutele e dei costi.

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

### COSTO/QUALITÀ'

**abbastanza soddisfatto**  
(punteggio 2,36)

A pesare su questo voto è in particolar modo il giudizio espresso dai cittadini sul costo del servizio in rapporto alla qualità: il 59% si dice «**poco o per nulla soddisfatto**»

### QUALITÀ' tecnica

**abbastanza soddisfatto**  
(punteggio medio 2,51)

Complessivamente il giudizio espresso nei confronti della qualità del servizio è «**abbastanza soddisfacente**».

Degne di nota le criticità che però riguardano 2 delle dimensioni esaminate in termini di qualità: la maggior parte dei cittadini (53%) si dice «**poco e per nulla soddisfatto**» della manutenzione e pulizia dei bidoni, informazione che è assente nel 54% delle Carte esaminate, come mostra il grafico di fianco; poco più del 50% si dice «**poco o per nulla soddisfatto**» del servizio di spazzamento e lavaggio strade, informazione assente nel 63% delle carte esaminate.

## I DATI DEL NOSTRO OSSERVATORIO 2020\*

Nel 2019, la spesa media mensile\* per la famiglia tipo individuata è di € 300 con una variazione in aumento dello 0,3% rispetto all'anno precedente. Notevoli sono le differenze regionali (la spesa media più bassa è rilevata in Trentino Alto Adige con € 190, la più elevata risulta in Campania con € 421).

### Analisi carte della qualità del servizio di gestione dei rifiuti - QUALITÀ'

frequenza svuotamento cestini gettacarte

75%

frequenza pulizia strade

63%

frequenza igienizzazione cassonetti

54%

frequenza di raccolta

47%

\*L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe rifiuti applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2019, e ha preso come riferimento una famiglia tipo composta da 3 persone ed una casa di proprietà di 100 metri quadri. I costi rilevati sono comprensivi di Iva (ove applicata) e di addizionali provinciali. I dati completi sono disponibili città per città su [www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)

## IL GIUDIZIO DEI CITTADINI

### ACCESSIBILITA'

**abbastanza soddisfatto**  
(punteggio 2,71)

La maggior parte dei cittadini si dice «**abbastanza soddisfatto**» relativamente all'accessibilità del servizio. Le info a tal riguardo risultano infatti generalmente presenti in oltre la metà delle Carte analizzate, in particolare le info riguardanti il conferimento di rifiuti particolari (oli esausti, raee, farmaci...) sono presenti quasi nella totalità dei casi.

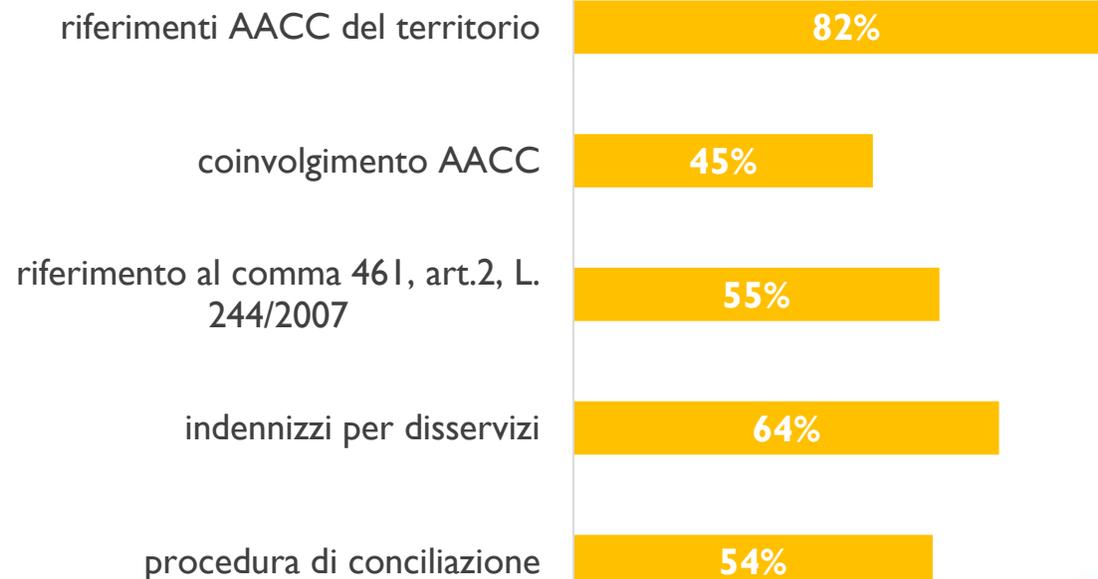
### TUTELA

**poco soddisfatto**  
(punteggio 2,24)

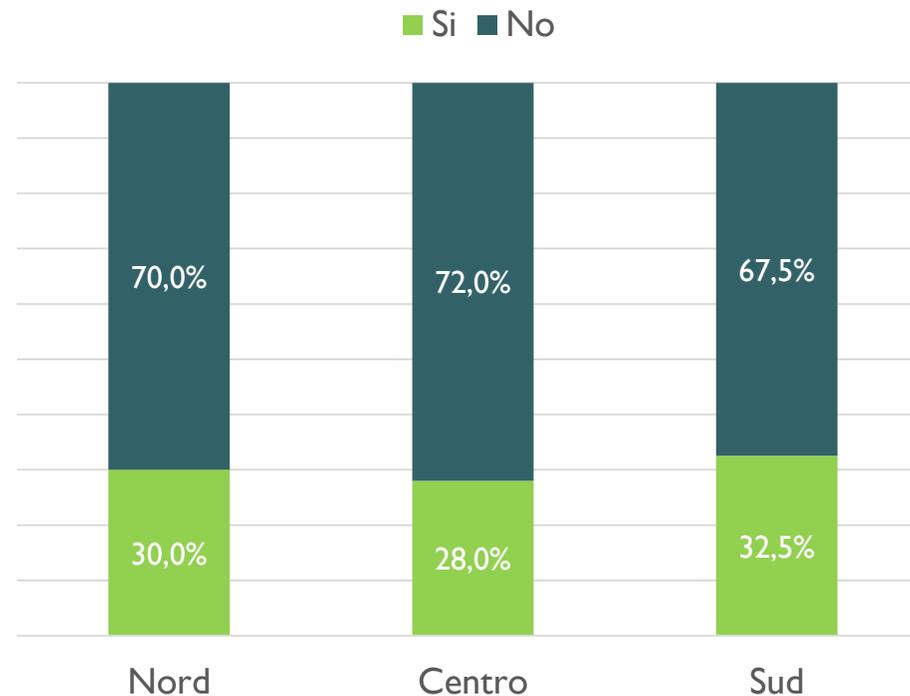
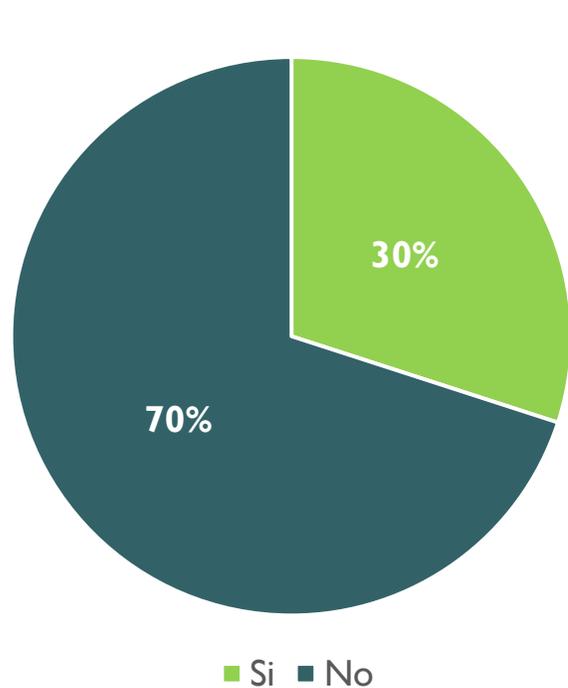
Il fronte della tutela risulta essere quello più debole anche in questo servizio: la maggior parte dei cittadini infatti si dice «**poco soddisfatto**» degli strumenti a sua disposizione. Tale giudizio trova riscontro nella nostra analisi delle Carte: la mancanza di info significative nella maggior parte di esse può essere letta come specchio dell'insoddisfazione dei cittadini a riguardo. Il grafico evidenzia la % di carte in cui importanti informazioni per la tutela dei diritti dei cittadini risultano completamente assenti.

## I DATI DEL NOSTRO OSSERVATORIO 2020\*

### Analisi carte della qualità del servizio di gestione dei rifiuti: TUTELA



SEI A CONOSCENZA DELLA PRESENZA DI AGEVOLAZIONI/BONUS (SCONTI SULLA TARIFFA) DISPONIBILI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENZE?



# INFORMAP

Il portale dell'informazione per il  
consumatore

[www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)

