

# SDG'S E SERVIZI PUBBLICI LOCALI: IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI

CONSULTAZIONE CIVICA

**+SAI  
SEI**

Consapevolmente  
consumatore,  
ugualmente  
cittadino



FESTIVAL  
DELLO  
SVILUPPO  
SOSTENIBILE  
2020

# PREMESSA

*Come è messa l'Italia rispetto al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile?*

Lo abbiamo chiesto ai cittadini, in virtù del ruolo da protagonisti che svolgono nel promuovere e nel favorire il cambiamento adottando comportamenti consapevoli e responsabili.

Siamo partiti dall'assunto che i servizi pubblici locali (SPL) costituiscono la base imprescindibile per uno sviluppo sostenibile delle nostre città in quanto strumento essenziale di solidarietà sociale, redistribuzione della ricchezza ed esercizio dei diritti di cittadinanza. Alla luce di questa riflessione, sono stati selezionati specifici goal (3, 6, 11 e 12) e target di riferimento, nei confronti dei quali è stato rilevato un "giudizio di fattibilità" espresso dai cittadini circa il raggiungimento di specifici obiettivi dell'Agenda 2030:

- **target 11.2 dell'Obiettivo 11:** *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;*
- **target 3.6 dell'Obiettivo 3:** *entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali;*
- **target 6.3 dell'Obiettivo 6:** *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;*
- **target 6.4 dell'Obiettivo 6:** *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;*
- **target 11.6 dell'Obiettivo 11:** *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;*
- **target 12.5 dell'Obiettivo 12:** *entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.*

Di seguito vengono presentati i risultati relativi alla **valutazione di fattibilità** espressa dai cittadini circa il raggiungimento di specifici obiettivi dell'Agenda 2030, strettamente legati all'erogazione di servizi pubblici efficienti e di qualità.

La valutazione risultante per ciascuno dei target presi in considerazione trova fondamento nell'esperienza quotidiana che i cittadini hanno dei servizi pubblici locali.

Le risultanze della valutazione espressa su ciascun target sono state confrontate con ulteriori dati a nostra disposizione con l'obiettivo di argomentare/confutare la valutazione di fattibilità espressa dai cittadini circa il raggiungimento di specifici obiettivi dell'Agenda 2030.

Complessivamente, i dati di seguito riportati hanno una duplice natura:

1. **soggettiva.** Abbiamo preso in considerazione il giudizio dei cittadini su **qualità, costi, accessibilità e tutele** relativi ai SPL della propria città. Il giudizio è stato rilevato per tramite di una **consultazione civica** cui hanno partecipato 3.586 cittadini, ben distribuiti geograficamente, di cui oltre la metà a conoscenza degli obiettivi dell'Agenda 2030;
2. **oggettiva.** Abbiamo considerato le rilevazioni e le analisi contenute nei dossier relativi ai servizi pubblici locali realizzati nell'ambito del nostro **Osservatorio** che, annualmente, conduce indagini relativamente a trasporti, rifiuti e acqua in 110 città capoluogo di provincia, analizzando delibere, politiche tariffarie e Carte della qualità.

**Il risultato del confronto tra le valutazioni dei cittadini sugli SDG's e i dati a nostra disposizione ci fornisce una chiave di lettura inedita, che possiamo chiamare "interpretazione civica", degli ostacoli che si frappongono tra lo stato attuale dei spl e il perseguimento degli specifici target presi in considerazione.**

## Dati di sintesi

### Obiettivi a confronto

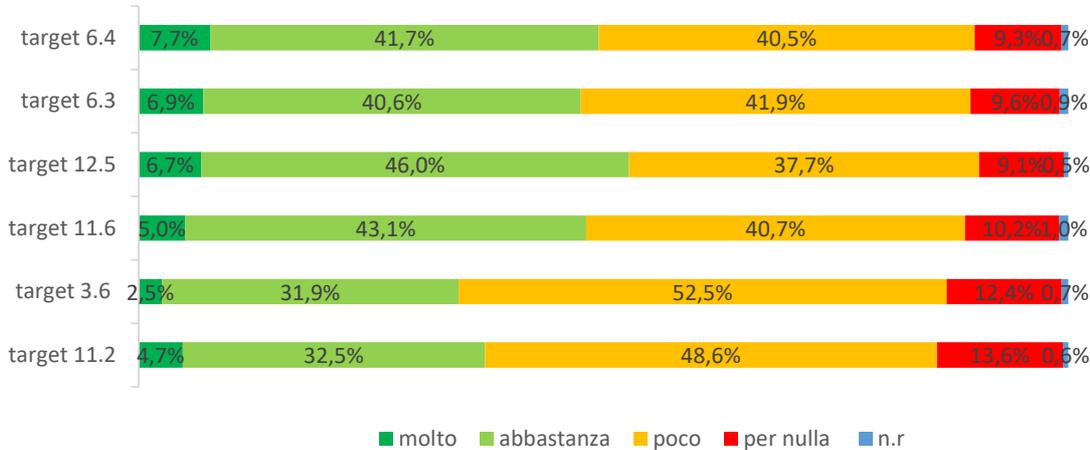


Figura 1: confronto delle valutazioni di fattibilità espresse dai cittadini su ciascuno dei target presi in considerazione

Ciò che emerge dalla nostra consultazione è che i cittadini risultano essere particolarmente critici circa il raggiungimento dei target 11.2 (relativo a trasporti accessibili, sicuri e sostenibili con particolare focus sui mezzi pubblici e target più vulnerabili) e 3.6 (relativo alla mortalità per incidentalità): rispettivamente il 62,2% e il 64,9% ritengono poco/per nulla raggiungibili i target in questione. Per il raggiungimento di tali obiettivi svolge un ruolo cruciale il **trasporto pubblico locale** che, purtroppo, dai dati in nostro possesso (consultazione civica e rilevazioni Osservatorio), risulta essere il servizio pubblico locale con le maggiori **criticità, relativamente alle principali dimensioni del servizio: qualità, accessibilità e tutele**. Quest'ultimo punto (tutele) risulta essere il più critico. Per il dettaglio, si rimanda al seguito.

Per quanto riguarda il target 6.3 (relativo a qualità e utilizzo dell'acqua), poco più della metà dei cittadini coinvolti ritiene poco/per nulla raggiungibile l'obiettivo; relativamente al 6.4 (relativo all'efficienza idrica e scarsità della risorsa) invece le percentuali degli "ottimisti" e dei "pessimisti" si ripartiscono quasi in maniera analoga. Per il raggiungimento di tali target svolge un ruolo fondamentale l'erogazione di un **servizio idrico** efficiente e di qualità. Dai nostri dati, rispetto alle dimensioni analizzate del servizio, risulta che il SII mostri delle criticità, particolarmente riguardo le tutele di cui la maggior parte dei cittadini si dice "**poco soddisfatto**" (punteggio medio complessivo 2,22 - su una scala da 1 a 4). Più in dettaglio, 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". Ben il 59% denuncia l'assenza di procedure di conciliazione e lì dove presente il 33% si dice "per niente soddisfatto" e una percentuale simile

“poco soddisfatto”. A rinforzo di questa criticità sul fronte delle tutele, dall’analisi delle Carte della qualità del SII delle 110 città capoluogo di provincia emerge l’assenza di info significative, fra tutte la previsione di forme di coinvolgimento delle AACC che, inoltre, 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.

Riguardo i target 11.6 (relativo all’impatto ambientale pro-capite sulle città con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti), e 12.5 (relativo alla riduzione della produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo) emerge una valutazione negativa rispetto al primo (connesso alla componente “gestionale” del servizio) mentre emerge una valutazione positiva (la più positiva tra tutti i target qui esaminati) relativamente al raggiungimento del target 12.5 (il 52,7% dei votanti lo ritiene abbastanza o molto possibile). Il servizio pubblico cruciale per il perseguimento di questi target è quello di **gestione dei rifiuti urbani** e, anche in questo caso, dai dati in nostro possesso, emergono **forti criticità legate in particolare a costi, considerati eccessivi, e tutele**. Il fronte della tutela risulta essere quello più debole: la maggior parte dei cittadini infatti si dice “**poco soddisfatto**” degli strumenti a sua disposizione (punteggio medio 2,24 - su una scala da 1 a 4), strumenti che, in base alla nostra indagine, non risultano presenti in buona parte delle carte analizzate.

## Conclusioni

*Cosa fare per favorire il perseguimento dei target analizzati?*

Sulla base dei nostri dati, possiamo consigliare delle aree di miglioramento:

- intervenire massicciamente sul settore del tpl a rinforzo di tutte le dimensioni considerate (in particolare qualità, accessibilità e tutele);
- rinforzare il fronte delle tutele per il servizio idrico integrato. Migliorare la gestione dei reclami e la risoluzione delle controversie, e in generale tutti i meccanismi di ascolto dedicati agli utenti, rappresentano un grande punto di forza per il miglioramento dell’erogazione di un servizio;
- intervenire nel settore del servizio gestione rifiuti in particolar modo sul fronte dei costi, considerati eccessivi, e delle tutele, ancora troppo marginali, se non del tutto inesistenti.

## SDG's e trasporto pubblico locale (tpl)

I target presi in considerazione sono il 3.6 (relativo alla mortalità per incidentalità) e l'11.2 (relativo a trasporti accessibili, sicuri e sostenibili con particolare focus sui mezzi pubblici e ai target più vulnerabili). In base alla nostra interpretazione di questi target, nel perseguimento di entrambi, svolge un ruolo centrale un servizio pubblico locale in particolare: il trasporto pubblico locale.

Ciò che emerge dalla nostra rilevazione è che la **maggior parte** dei cittadini (62,2%) ritiene **poco o per nulla probabile** il raggiungimento del target 11.2 entro il 2030 (lo ritiene molto probabile meno del 5%). Una percentuale ancora maggiore (64,9%) ritiene **poco o per nulla probabile** il raggiungimento del target 3.6 entro il 2020 (lo ritiene molto probabile meno del 3%).

*Ma perché gli italiani hanno una percezione così negativa riguardo il possibile raggiungimento di questi 2 target?*

Abbiamo provato a darci una risposta prendendo in considerazione le dimensioni principali che costituiscono il servizio in termini di **costi, qualità, accessibilità e tutele**, analizzate per tramite di:

1. valutazione che tali cittadini danno al tpl nelle proprie città (tramite la consultazione civica);
2. rilevazioni del nostro Osservatorio (dossier tematici).

Entrambe le fonti evidenziano notevoli criticità riguardo gli aspetti analizzati, rappresentando quindi delle argomentazioni a supporto di quanto percepito dai cittadini circa il perseguimento dei suddetti target.

### 1. I costi del servizio

Sul fronte della **consultazione civica**, emerge che la maggior parte dei cittadini esprime un giudizio **“poco soddisfacente”** del **rapporto costo/qualità** relativo al servizio (il punteggio medio è di 2,16 su una scala che va da 1 a 4).

Il nostro **ultimo dossier sul tpl**, a cura dell'Osservatorio (settembre 2020), evidenzia con forza che, seppur vero che 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), 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.

Il costo medio dell'abbonamento annuale ordinario ammonta a 297 euro, con un incremento del 22% negli ultimi 15 anni.

## 2. L'accessibilità del servizio

Il giudizio espresso in tema di accessibilità dei mezzi (in termini di barriere architettoniche, capillarità del servizio e disponibilità del servizio clienti) dalla maggior parte dei cittadini è **“poco soddisfacente”**, con un punteggio medio di 2,07. Questo giudizio trova conferma, riguardo la fruibilità del servizio per le persone a ridotta mobilità, anche nell'analisi delle Carte della mobilità condotta nell'ambito del nostro Osservatorio: nel 25% dei casi manca la più semplice indicazione di disponibilità dei mezzi al riguardo.

## 3. La qualità del servizio

Anche la qualità del servizio (intesa in termini di pulizia, continuità e puntualità) viene giudicata nella maggior parte dei casi come **“poco soddisfacente”**, con un punteggio medio di 2,31. Il grafico seguente mostra la percentuale di Carte della mobilità in cui **mancano o sono parziali** le informazioni su imprescindibili fattori di qualità del servizio, così come definiti dal dpcm del 1998.

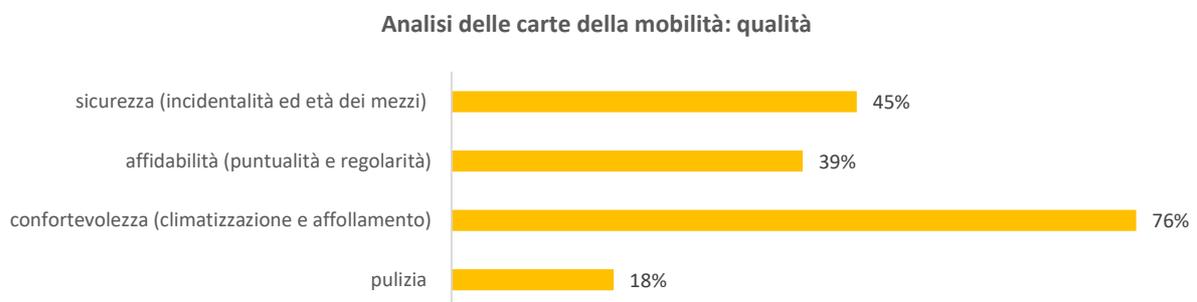


Figura 2: quello che le Carte della mobilità non dicono sulla qualità del servizio. Elaborazione su dati Osservatorio 2020 - Cittadinanzattiva

La scarsa attenzione da parte dei gestori nel presentare informazioni chiare e puntuali al riguardo rappresenta, a nostro avviso, l'altra faccia della medaglia del giudizio dei cittadini sulla qualità del servizio erogato.

## 4. Le tutele a disposizione dei cittadini

In un settore la cui valutazione complessiva risulta essere poco soddisfacente (punteggio medio 2,11), il vero tallone d'Achille è rappresentato dalle tutele a disposizione dei cittadini. Questa dimensione (considerata in termini di disponibilità di info su come presentare reclamo, gestione dei reclami, indennizzi e procedure di conciliazione) è infatti quella che raccoglie la valutazione più negativa: la maggior parte di cittadini si dice **“per niente soddisfatto”** (il punteggio medio complessivo è di 1,83).

La percezione complessiva che i cittadini hanno circa gli strumenti e le occasioni di tutela a loro disposizione è molto negativa.

Anche in questo caso, la scarsa attenzione dedicata a questi argomenti nelle Carte della mobilità, come ci mostra l'indagine condotta nell'ambito del nostro Osservatorio, fa da cartina tornasole alla valutazione negativa dei cittadini.

Il grafico seguente evidenzia la percentuale di carte in cui importanti informazioni per la tutela dei diritti dei cittadini risultano **completamente assenti**.

#### Analisi delle carte della mobilità: tutela



Figura 3: quello che le Carte della mobilità non dicono sulle tutele per i cittadini. Elaborazione su dati Osservatorio 2020 - Cittadinanzattiva

## SDG's e servizio idrico integrato (SII)

I target presi in considerazione sono il 6.3, relativo a qualità e utilizzo dell'acqua, e il target 6.4 relativo all'efficienza idrica e scarsità della risorsa. In base alla nostra lettura di questi target, nel perseguimento di entrambi, svolge un ruolo centrale un servizio pubblico locale in particolare: il servizio idrico integrato.

La valutazione circa la perseguibilità di questi target risulta essere mediamente buona infatti, 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 con un punteggio di 2,57) e nei miglioramenti qualitativi "imposti" dall'applicazione tendenzialmente uniforme delle delibere dell'ARERA, come rilevato dal nostro Osservatorio.

Di seguito un'analisi di maggior dettaglio, prendendo sempre in considerazione i dati a nostra disposizione grazie alla consultazione civica e alle rilevazioni del nostro Osservatorio.

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**.

### 1. I costi del servizio

La maggior parte dei cittadini si considera **"abbastanza soddisfatto"** del rapporto tariffa/qualità del servizio (punteggio medio 2,53).

A fornire un contesto a questa valutazione, offriamo i dati del nostro Osservatorio. Nel 2019, la spesa media<sup>1</sup> 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**.

### 2. La qualità del servizio

La maggior parte dei cittadini si ritiene complessivamente **"abbastanza soddisfatto"** della qualità tecnica del servizio (punteggio medio complessivo 2,93), 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".

<sup>1</sup> L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe per il servizio idrico integrato applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2019, e ha preso come riferimento 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)

Per contestualizzare questa valutazione, è bene tener conto che, con delibera 917/2017, l'ARERA ha definito la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato (la continuità del servizio di acquedotto rientra nella qualità tecnica). Tale disciplina è basata su un sistema di standard specifici il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici. Nell'ambito dell'indagine realizzata dal nostro Osservatorio, abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte degli standard specifici, riscontrati nella **quasi totalità dei casi**.

La maggior parte dei cittadini si considera complessivamente "abbastanza soddisfatto" anche della qualità contrattuale relativa al servizio (punteggio medio complessivo 2,47). 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.

Per contestualizzare questa valutazione, è bene tener conto che, con delibera 655/2015, l'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, a cura dell'Osservatorio, abbiamo rilevato la presenza o meno all'interno delle Carte degli standard specifici, riscontrati nella **quasi totalità dei casi**.

### 3. Le tutele per i cittadini

Riguardo la dimensione della tutela, la maggior parte dei cittadini si dice "**poco soddisfatto**" (punteggio medio complessivo 2,22). Più in dettaglio, 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 percentuale 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 seguente mostra le percentuali 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.

Analisi delle carte della qualità del SII: TUTELA

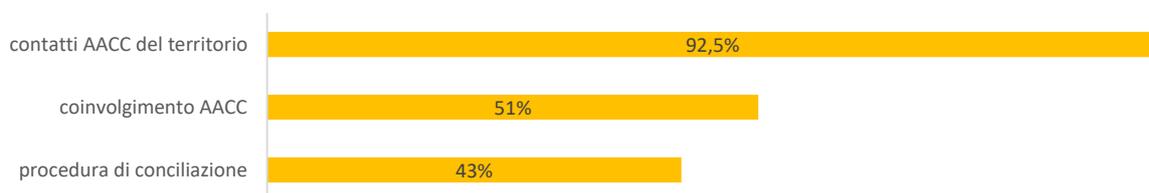


Figura 4: quello che le Carte della qualità del SII non dicono sulle tutele per i cittadini. Elaborazione su dati Osservatorio 2020 - Cittadinanzattiva

## SDG's e servizio di gestione dei rifiuti urbani

I target presi in considerazione sono l'11.6 (relativo all'impatto ambientale pro-capite sulle città con particolare attenzione alla gestione dei rifiuti) e il 12.5 (relativo alla riduzione della produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo).

Poco più della 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.

Di seguito un'analisi di maggior dettaglio, prendendo sempre in considerazione i dati a nostra disposizione grazie alla consultazione civica e alle rilevazioni del nostro Osservatorio.

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**.

### 1. I costi del servizio

La maggior parte dei cittadini si dice “poco soddisfatto” del rapporto qualità/prezzo del servizio (voto medio 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”**.

A fare da contesto a questa valutazione, i dati del nostro ultimo dossier sul servizio gestione rifiuti: nel 2019, la spesa media mensile per la famiglia tipo individuata<sup>2</sup> è di € 300 con una variazione in aumento dello 0,3% rispetto all'anno precedente. A livello locale si evidenziano le maggiori differenze: si va dalla spesa media più bassa rilevata in Trentino Alto Adige con € 190, alla più elevata rilevata in Campania con € 421.

### 2. La qualità del servizio

Complessivamente, il giudizio espresso nei confronti della qualità del servizio è “**abbastanza soddisfacente**” (punteggio medio complessivo 2,51). 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, la cui informazione circa la periodicità di pulizia è assente nel 54% delle Carte esaminate, come mostra il grafico sotto; poco più del 50% si dice “per nulla o poco soddisfatto” del servizio di spazzamento e lavaggio strade, informazione assente nel 63% delle carte esaminate.

<sup>2</sup> 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)

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

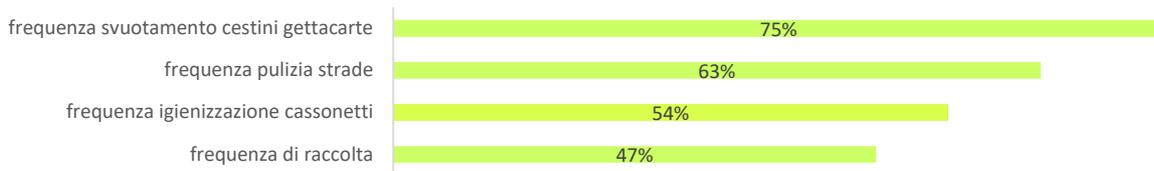


Figura 5: quello che le Carte della qualità del servizio di gestione dei rifiuti non dicono sulla qualità del servizio. Elaborazione su dati Osservatorio 2019 - Cittadinanzattiva

Ciò che si intende evidenziare con questi parallelismi è che le informazioni meno curate e dettagliate nelle Carte dei servizi riguardano proprio quegli aspetti della qualità più critici per i cittadini nella fruizione del servizio.

### 3. L'accessibilità del servizio

La maggior parte dei cittadini si dice **“abbastanza soddisfatto”** relativamente all'accessibilità del servizio, intesa come disponibilità delle informazioni circa le modalità di raccolta, accessibilità dei luoghi di raccolta quali isole ecologiche e centri raccolta, e disponibilità di info circa lo smaltimento di rifiuti particolari (punteggio medio 2,71).

A questa valutazione aggiungiamo che le info a tal riguardo fornite nelle Carte risultano infatti generalmente presenti in oltre la metà dei casi. In particolare, le info riguardanti il conferimento di rifiuti particolari (oli esauriti, raee, farmaci...) sono presenti quasi nella totalità dei casi.

### 4. La tutela per i cittadini

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 (punteggio medio 2,24).

Tale giudizio trova riscontro nella nostra analisi delle Carte: anche in questo caso infatti, le Carte risultano manchevoli di molte importanti informazioni.

La mancanza di info significative nella maggior parte di esse può essere letta quindi, ancora una volta, come specchio dell'insoddisfazione dei cittadini a riguardo. Il grafico seguente evidenzia la percentuale di carte in cui importanti informazioni per la tutela dei diritti dei cittadini risultano completamente assenti.

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

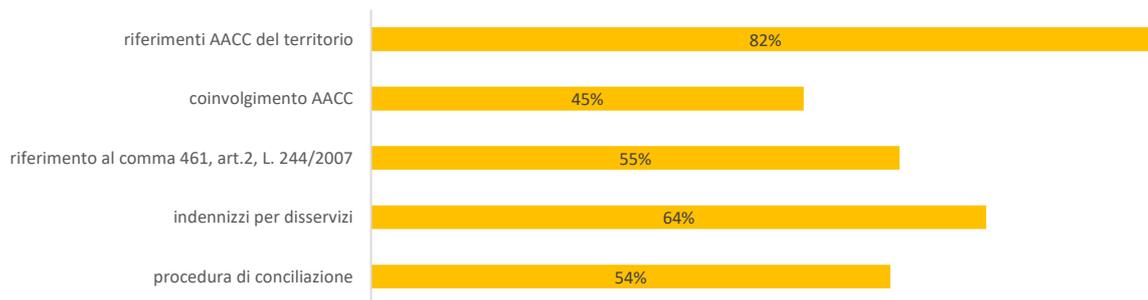


Figura 6: quello che le Carte della qualità del servizio di gestione dei rifiuti non dicono sulla tutela. Elaborazione su dati Osservatorio 2019 - Cittadinanzattiva

Finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico - dm 7 febbraio 2018