

- Abbattimento dell'impatto ambientale connesso all'eliminazione dei cassonetti stradali con evidenti benefici per il decoro urbano;
- Aumento livello occupazionale;
- Qualificazione manodopera;
- Coinvolgimento diretto della cittadinanza e incentivazione al rispetto per l'ambiente.

### ***INTEGRAZIONE DI PROCESSI PER LO START UP DEL PIANO DI INTERVENTO***

Fin dalle prime fasi di pianificazione dell'itinerario di transizione dal sistema stradale al sistema di raccolta domiciliare integrata, ci si è resi conto, così come a suo tempo la Joniambiente S.p.A., che il cammino intrapreso richiedeva, e per molti aspetti ancora oggi richiede, una profonda trasformazione del modo di operare.

In particolare, il diverso rapporto tra servizio di raccolta e ciascun'utenza, molto più diretto e personalizzato per le raccolte domiciliari, ha impatto diretto sulle regole di progettazione, sullo stile ed i contenuti della comunicazione, sul delicato momento di avvio del nuovo servizio e sulla gestione a regime.

A cascata, si hanno impatti indiretti sulla gestione del personale e le relazioni sindacali, sulle modalità di gestione di mezzi e attrezzature, sul sistema informativo, sulle attività di gestione commerciale delle utenze con rifiuti non assimilati, sulla consuntivazione dei quantitativi raccolti.

Il risultato del processo non è semplicemente legato alla qualità di ogni singola attività, ma piuttosto all'integrazione dell'intero processo.

Con la consapevolezza dei limiti e del percorso ancora da compiere, per la messa a regime del nuovo Piano di raccolta domiciliare si cerca di operare affinché le principali funzioni possano agire in maniera concertata sin dall'inizio.

Alcuni strumenti individuati per raggiungere quest'obiettivo sono:

- la realizzazione di riunioni periodiche per condividere gli obiettivi e seguire l'avanzamento dei lavori, sia prima sia dopo l'avvio dei servizi;
- il coinvolgimento delle associazioni di volontariato, delle organizzazioni sindacali e delle organizzazioni degli imprenditori e commercianti;
- l'affidamento integrato a soggetti terzi delle attività di comunicazione connesse all'avvio dei servizi domiciliari.

### ***PRIME ESPERIENZE DI RACCOLTA DOMICILIARE***

La presente progettazione trova i suoi naturali riferimenti sia nel primo progetto di raccolta domiciliare attuato dall'ATO-CT1 che ha interessato, come detto, i Comuni di Maletto e Calatabiano, sia nel progetto successivo attuato per gli altri 12 Comuni, tra cui appunto **FIUMEFREDDO DI SICILIA**.

Con tali esperienze progettuali è stato possibile per la prima volta constatare in concreto l'impatto del nuovo modello, sia dall'interno che all'esterno dall'ambito degli addetti ai lavori.

Sono state testate le modalità di progettazione e di attuazione di un sistema domiciliare non integrale e l'efficacia di procedure di comunicazione partecipata. In parallelo, si è osservata la risposta e le esigenze degli utenti nei confronti del nuovo servizio.

Tali progetti, proprio perché di natura pionieristica, ebbero dei tempi di realizzazione e delle specifiche tecniche particolari, che, adesso, riesaminati e modificati nel presente Piano d'intervento alla luce

dell'esperienza maturata, hanno permesso di introdurre elementi innovativi anche in funzione degli obiettivi di raccolta differenziata che occorre raggiungere secondo gli specifici dettami di legge.

I punti di forza e le criticità emerse dai progetti pilota dell'A.T.O. CT1 hanno permesso di creare lo standard metodologico da applicare per successivi lavori che si devono intraprendere.

I progetti in questione, ripresi nelle parti d'interesse da questo Ente, hanno già coinvolto gli abitanti della nostra cittadina in un programma di raccolta differenziata "spinta". Adesso, mediante l'introduzione di innovative modalità di raccolta domiciliare, ci si prefigge di avviare al recupero, da subito, almeno il 50% dei rifiuti prodotti. Il Piano, oltre che agli aspetti tecnici ed operativi, interessa anche le modalità di coinvolgimento degli utenti, in quanto prevede una forte integrazione fra comunicazione e progettazione/gestione del servizio.

Le modalità previste per il raggiungimento degli obiettivi progettuali erano e sono essenzialmente:

- la riorganizzazione totale dei principali servizi di raccolta differenziata (carta, vetro e lattine, plastica, frazione organica) e del secco residuo con una personalizzazione delle volumetrie a disposizione degli utenti e la domiciliarizzazione dei punti di conferimento, realizzando così una capillare raccolta "porta a porta";
- un'intensa attività di comunicazione ed ascolto attivo della popolazione presente nell'area, che attraverso forme di "progettazione partecipata" e di stimolo al maggiore impegno richiesto ai cittadini, ha come intento di aumentare il grado di motivazione e coinvolgimento di tutti gli utenti e, per quanto possibile, minimizzare l'impatto sulle abitudini quotidiane.

Dal punto di vista della comunicazione, i precedenti e citati progetti della Società d'Ambito hanno messo in evidenza l'impossibilità di far leva sull'adesione volontaria di tutti i cittadini a questo nuovo tipo sistema e hanno dimostrato l'assoluta necessità di definire gli obblighi reciproci di utenti e gestore del servizio tramite appositi atti amministrativi.

### ***IL PROGETTO ESECUTIVO FINALE***

La raccolta integrata dei rifiuti nel Comune di FIUMEFREDDO DI SICILIA è stata di fatto già avviata dall'ATO-CT1 nel mese di **Marzo 2012**, seppur con evidenti difficoltà, e riguarda ben **9658** abitanti. Nel riprenderla, però fissando alcuni non trascurabili accorgimenti, l'azione dell'odierna iniziativa punta su due fronti strettamente correlati fra di loro, la domiciliarizzazione di tutti i servizi di raccolta e l'applicazione di puntuali strumenti di misura della produzione effettiva di rifiuti da parte degli utenti. Il sistema integrato domiciliare, viene pertanto a essere articolato secondo i seguenti criteri:

- totale rimozione dei contenitori stradali per l'indifferenziato;
- esecuzione di raccolte domiciliari per le principali frazioni recuperabili e per il non recuperabile;
- esposizione delle attrezzature internalizzate e/o del materiale da smaltire a carico delle utenze;
- revisione di raccolte differenziate accessorie, sia domiciliari su chiamata, sia presso punti di conferimento comuni autorizzati;
- ovunque possibile, netta separazione tra utenze domestiche (aggregate a livello condominiale) e utenze specifiche dal punto di vista delle attrezzature loro assegnate (soprattutto in funzione della possibile applicazione futura di tariffe puntuali legate all'effettiva produzione di rifiuti di ogni utenza);

- definizione di un modello di raccolta che, seppur standardizzato sulla base di parametri produttivi medi, consenta anche alti livelli di personalizzazione del servizio mediante l'utilizzo di contenitori di varie volumetrie;
- parametrizzazione del numero di attrezzature per utenza sulla base dei nuclei familiari per le utenze domestiche e di indici di produzione medi o valutazioni empiriche per quelle specifiche (in buona parte già assolto dall'A.T.O. CT1).

Il Piano prevede dunque la raccolta domiciliare, con esposizione a cura dell'utenza, delle frazioni carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, frazione organica, residuo non recuperabile.

La domiciliarizzazione delle raccolte ha implicato la ricerca di soluzioni personalizzate finalizzate alla massima "internalizzazione" dei contenitori.

### ***LA COMUNICAZIONE***

Per quanto riguarda le attività di comunicazione sviluppate si può indubbiamente affermare che l'esperienza maturata nelle zone ove il servizio è stato avviato, ha permesso di correggere, costruire e affinare quello stesso standard. In particolare, ad esempio, l'avvio del "porta a porta" ha già dimostrato quanto sia fallimentare, che la comunicazione di un cambiamento (a carattere civico oltre che ambientale) percepito come penalizzante venga gestito attraverso assemblee pubbliche.

Il passaggio dal sistema stradale al domiciliare, infatti, è andato ad incidere pesantemente sul quotidiano: oltre all'impegno di differenziare i rifiuti (pratica fino ad allora completamente dipendente dalla volontà dei singoli) e oltre a posizionare i cassonetti nelle pertinenze condominiali, ovvero su proprietà private di totale dominio degli inquilini, si imponeva agli utenti di esporre e ritirate i cassonetti in tempi ben precisi. Prospettare questi cambiamenti di fronte ad ampi pubblici non ha permesso di comunicare tutte le motivazioni alla base del passaggio: le riunioni pubbliche si sono caratterizzate con lo schieramento di tecnici dell'Ente e della Società d'Ambito, che dovevano difendere la loro posizione (il porta a porta) contro gli attacchi ciechi di chi si vedeva violata, oltre alla proprietà privata, anche la libertà.

Grazie allo sforzo delle associazioni di volontariato, che hanno da sempre affiancato la Joniambiente S.p.A. nelle attività di comunicazione, si è riusciti lentamente a trasmettere ai cittadini i vantaggi derivanti dal nuovo sistema, e a far accettare loro il porta a porta: ciò rimane confermato comunque dai dati di raccolta e dalla stessa customer satisfaction, come rappresentati dalla Joniambiente S.p.A..

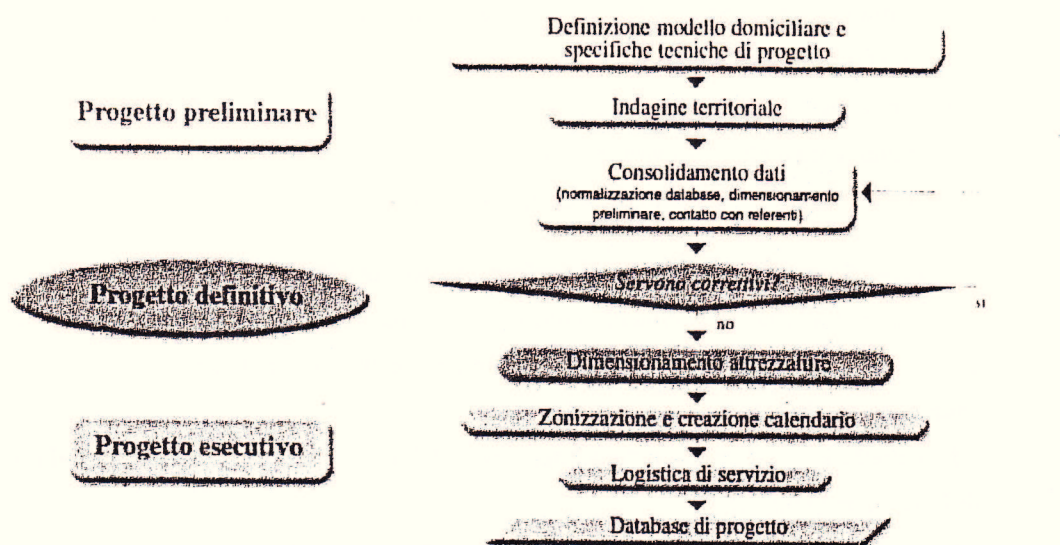
### ***METODOLOGIA E STANDARD DI PROGETTAZIONE***

I criteri di progettazione esposti costituiscono il punto di arrivo di quanto realizzato tecnicamente dall'A.T.O. CT1 fino ad oggi, con tutte le modifiche e gli aggiustamenti effettuati in base agli anni di esperienza accumulata.

Pertanto, in ragione di quanto rappresentato, detta materia è da considerarsi alla stregua di un capitolo in continua evoluzione, che potrà essere man mano arricchito con le nuove esperienze maturate o dagli eventuali nuovi indirizzi che vorranno dare la S.R.R. o l'Amministrazione Regionale.

Si descrivono le fasi principali della progettazione, schematizzati nel diagramma (fig.1) e la sintesi degli elementi di base usati come standard per il dimensionamento del sistema di raccolta presso ciascuna utenza. Gli standard sono elementi da applicare nella generalità dei casi, sempre che non emergano situazioni specifiche che richiedano una gestione inevitabilmente personalizzata. La Joniambiente S.p.A., per conto dell'Ente, ha formalizzato le seguenti linee guida elaborate dal settore progettuale e condiviso dagli organi amministrativi di questa P.A..

Fig. 1



### DEFINIZIONE DEL MODELLO DOMICILIARE

#### Scelta del mix di servizi

La prima fase di lavoro è stata costituita dall'individuazione del modello generale del sistema di raccolta ossia dell'insieme dei servizi da erogare e dei relativi standard ("mix dei servizi"). Lo schema dei sistemi integrati domiciliari, infatti, può declinarsi in diversi modi, fatti salvi i requisiti principali di una raccolta selettiva secco-umido di tipo domiciliare. Alcune opzioni possibili per i sistemi integrati domiciliari erano:

- raccolta con sacchi o con contenitori;
- presenza o meno di flussi congiunti per alcuni materiali (es. vetro/lattine, carta/poliaccoppiati);
- permanenza di raccolta stradale per alcune frazioni riciclabili secche (es. vetro, imballaggi in plastica);
- attivazione di servizi per appuntamento;
- attivazione di servizi di raccolta della frazione verde.

Sulla base di queste diverse possibilità, è occorso preliminarmente fissare le generalità tecniche a cui il sistema doveva attenersi, in funzione delle seguenti valutazioni:

- consuetudini e percezione sull'utilizzo dei contenitori o dei sacchi;
- norme regolamentari comunali;
- destinazione dei singoli materiali, con particolare riguardo alle filiere di recupero degli imballaggi (ad es. ai fini della raccolta congiunta di vetro/lattine);
- obiettivi di qualità dei materiali raccolti, anche in funzione degli standard previsti dal nuovo accordo ANCI-CONAI;
- struttura urbanistica (viabilità, tipologie insediative, disponibilità di aree private per la collocazione dei contenitori ecc.);
- tipologie di utenza rappresentative;
- volumetria attesa per i vari flussi di raccolta;
- problematiche di impatto (es. odori) delle varie frazioni.

Le scelte da operare a questo livello definivano per ogni frazione merceologica parametri generali come tipologia di raccolta (domiciliare, stradale, su chiamata), frequenze standard di svuotamento, livello di utenza a cui dovevano assegnarsi attrezzature personalizzate, tipologia standard dei contenitori (cestini, cassonetti, sacchi, ecc.).

In **Tabella 1** è sintetizzato il "mix" dei servizi del modello di raccolta integrata del precedente progetto di Joniambiente S.p.A..

Questo schema ha valenza generale in quanto corrisponde al sistema di raccolta standard che fin qui è stato applicato ed esteso in tutto il territorio dell'ATO-CT1. In alcune parti periferiche, il "mix" dei servizi è stato adattato alle peculiarità morfologiche del territorio e alle categorie prevalenti di utenza. Ad esempio, dove in prevalenza non esistono spazi privati chiusi e ben delimitati ed i contenitori sono permanentemente accessibili da parte del servizio di raccolta, il modello di raccolta domiciliare si è in concreto avvicinato a quello "di prossimità", mantenendo comunque sempre la relazione tra utenze e attrezzature esplicitamente assegnate ad esse.

**La seguente matrice riporta in modo indicativo, per ogni frazione merceologica, le modalità organizzative che sono state fin qui previste.**

**Tab. 1**

<b>Filiera</b>	Porta a porta edif. < 4 utenze domestiche	Porta a porta edif. > 4 utenze domestiche	Raccolta con contenitori di Prossimità	Circuiti dedicati a utenze specifiche	C.C.R. ed Isole Ecologiche
<b>Raccolta Rifiuto secco non riciclabile</b> <i>frequenza</i>	 2/7	 2/7	 2/7		

Raccolta Differenziata Organico					
<i>frequenza</i>	3/7	3/7	3/7		
Raccolta Differenziata Vetrolattine					
<i>frequenza</i>	1/7	1/7	1/7		
Raccolta Differenziata Carta/cartone					
<i>frequenza</i>	1/7	1/7	1/7		
Raccolta Differenziata Plastica					
<i>frequenza</i>	1/7	1/7	1/7	1/7	
Raccolta Differenziata Sfalci					
<i>frequenza</i>	a richiesta	a richiesta	a richiesta		
Raccolta Rifiuti Ingombranti e beni durevoli					
<i>frequenza</i>	a richiesta	a richiesta	a richiesta		

### ***Elementi tecnici di base***

Una volta valutati tutti gli aspetti di carattere più generale e deciso il mix dei servizi, sono stati stabiliti gli elementi tecnici di base, come la gamma di attrezzature disponibili, l'indice medio di residenti per nucleo familiare, le produzioni standard pro capite per utenze domestiche, la classificazione delle utenze non domestiche e i pesi specifici apparenti dei materiali raccolti.

La sopra riportata **Tabella 1** riassume pure le diverse tipologie di attrezzature (cassonetti, secchielli, sacchi) utilizzati per la realizzazione dei diversi servizi domiciliari.

Altri elementi che hanno condizionato la progettazione dei servizi sono relativi ad aspetti operativi e logistici, come:

- mezzi utilizzati per le diverse frazioni merceologiche, di cui bisogna tener conto in termini sia di capacità che di portata massima;
- localizzazione dei depositi di avvio dei servizi;
- localizzazione di punti di scarico finale (C.C.R., Isole Ecologiche, Piattaforme CONAI, ecc.);

- organizzazione di punti di transfert per l'effettuazione di scarichi intermedi;
- composizione delle squadre di raccolta.

### ***Soluzioni progettuali specifiche***

Con la scelta dei parametri dimensionali, si è definito l'approccio tecnico finalizzato alla massima internalizzazione dei contenitori, in funzione delle casistiche più ricorrenti.

Le diverse soluzioni tecniche adottate per quanto riguarda il posizionamento delle attrezzature, può essere riassunto sostanzialmente di 2 tipi, che sono:

- internalizzato su proprietà privata (con tutte le sue declinazioni);
- esternalizzato su suolo pubblico.

Il posizionamento dei contenitori su suolo pubblico scaturisce dall'assenza totale o parziale di spazi adeguati oppure dalla presenza di impedimenti logistici o di vincoli di proprietà.

L'esternalizzazione dei contenitori può essere totale o parziale, perché, dove possibile, le frazioni merceologiche meno impattanti debbono essere mantenute all'interno dell'utenza.

Sempre al fine di limitare il numero di posizionamenti esterni, è stata messa a punto la soluzione del "frazionamento", che consiste nella copertura della volumetria necessaria mediante attrezzature di capienza minore (opportunamente quantificate in base alla frequenza). In questo modo è stato possibile superare una serie di barriere che altrimenti avrebbero portato al posizionamento esterno permanente dei contenitori.

Le priorità di adozione delle diverse soluzioni sono state definite in base ai seguenti elementi discriminanti:

- tipologia utenza (domestica e non);
- consistenza demografica (numero di famiglie per le utenze domestiche);
- esistenza di spazi di pertinenza dove poter collocare le proprie attrezzature;
- esistenza di vincoli logistici;
- esistenza di vincoli legali.

Le soluzioni personalizzate hanno avuto come criterio generale il fatto di limitare il più possibile il ricorso al posizionamento su strada.

## ***INDAGINE TERRITORIALE***

La prima attività operativa nel processo di progettazione del sistema di raccolta domiciliare è stata l'esecuzione di un approfondito rilievo territoriale, inteso come analisi puntuale delle utenze soggette alla trasformazione del servizio.

L'indagine è stata preceduta dall'analisi dei dati territoriali di cui si disponeva preliminarmente (ad esempio: numerazione civica, informazioni anagrafiche, dati operativi di servizi domiciliari pre-esistenti) al fine di costruire su di essi la base dati utile per il rilievo, che aveva la finalità di confermare i dati pre-acquisiti e di reperire tutte le nuove informazioni ritenute utili per la progettazione del servizio. Gli elementi rilevati sono:

- correttezza dell'indirizzo e della tipologia di utenza;
- numero famiglie e numero di uffici;
- eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze;
- nome, indirizzo, telefono, fax ed e-mail del referente;
- produzioni per le utenze non domestiche;
- eventuale referente di consegna;
- spazi dove poter ospitare i contenitori e punti di esposizione;
- vincoli logistici (rampe, gradini, etc.) e vincoli di proprietà.

### ***CONSOLIDAMENTO DELLA BASE DATI***

La base dati ottenuta attraverso l'informatizzazione del rilievo territoriale ha rappresentato il punto di partenza per le elaborazioni progettuali finalizzate al dimensionamento delle attrezzature di ciascun'utenza.

In fase di attuativa, particolarmente attenzionata a suo tempo dalla Joniambiente S.p.A., sono stati contattati tutti gli amministratori di condominio e i referenti delle utenze non domestiche con produzioni significative, allo scopo di:

- informare sul nuovo sistema, comunicando loro finalità generali e modalità specifiche per l'utenza, numero e tipo di attrezzature, norme cogenti in base ai Regolamenti Comunali di gestione dei rifiuti e alle specifiche Ordinanze comunali emesse;
- valutare in modo personalizzato la produzione dei rifiuti (utenze non domestiche) e le relative esigenze;
- concertare possibili soluzioni operative, nel rispetto del quadro normativo di riferimento, per le situazioni fuori standard (in particolare per il posizionamento e l'esposizione dei contenitori);
- far emergere eventuali problematiche, come vincoli di proprietà, non necessariamente desumibili da rilievo.

Va sottolineato che le maggiori opposizioni al nuovo sistema da parte degli amministratori condominiali sono imputabili alla necessità di organizzare il servizio di esposizione per proprio conto, in quanto costituisce un maggior onere per l'utenza.

Questi incontri tecnici sono serviti a stabilizzare nel passato le condizioni di progetto che sono state poi sintetizzate in schede tecnico-operative da inviare alla ditta esecutrice del servizio per l'attivazione dell'utenza.

### ***DIMENSIONAMENTO ATTREZZATURE***

Il dimensionamento delle utenze domestiche (**Vedasi all. n. 10**) è già avvenuto in prima istanza ad opera della Joniambiente S.p.A. per il tramite di elaborazioni automatiche basate sui seguenti parametri:

- indici medi di produzione procapite delle diverse frazioni merceologiche raccolte;
- abitanti complessivamente afferenti a ciascun punto di raccolta;



- modulazione delle frequenze in seguito a particolari esigenze (vincoli logistici, limitazione del numero dei contenitori su proprietà privata);
- condivisione o frazionamento delle attrezzature in funzione di eventuali vincoli logistici.

Il calcolo automatico, adeguato nella maggioranza dei casi, è stato corretto manualmente solo nelle situazioni che hanno necessitato di una gestione fuori standard.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche, la quantificazione delle attrezzature non è stata automatica ma si è basata sulle produzioni reali dichiarate da ciascun'utenza. Infatti, a parità di categoria commerciale, esiste una produzione estremamente variabile in funzione di fattori socio-economici (ad esempio numerosità della clientela). Tuttavia, le attrezzature richieste dalle utenze specifiche sono comunque confrontate con dotazioni "standard" per tipologia di utenze derivanti dall'esperienza maturata e, sulla base degli esiti di questa verifica, eventualmente corrette.

Le dotazioni finali subiscono inoltre l'influenza delle modulazioni di frequenza che si sono rese necessarie in numerosi casi (esistenza di vincoli logistici, opportunità di limitare il numero dei contenitori su proprietà privata, produzioni elevate, situazioni problematiche dal punto di vista igienico-sanitario).

### **PROGETTAZIONE ESECUTIVA**

Per zonizzazione s'intende la suddivisione del territorio in settori, minime unità territoriali per la costruzione del calendario dei servizi.

Ottenuto l'elenco dei punti appartenenti ad un determinato percorso di raccolta, si è proceduto all'individuazione di microzone da assegnare ai singoli operatori individuando nel contempo le attrezzature adatte.

Per fare ciò si è tenuto conto dei seguenti aspetti:

- situazioni con difficoltà di transito da parte dei mezzi (strade strette, strade cieche, pendenze elevate, sconnesione del fondo, etc.);
- eventuali vincoli di viabilità (sensi unici, divieti di accesso, etc.).

### **CRITICITA'**

L'avvio del sistema già da parte dell'A.T.O. CT1 ha evidenziato tutta una serie di problematiche, in parte già note o previste e in parte legate specificamente al contesto in cui si va ad operare.

#### Problematiche più frequentemente riscontrate:

- Utenti che non vogliono genericamente farsi carico del proprio rifiuto;
- Utenti ansiosi per la novità;
- Amministratori di condominio poco collaborativi;
- Utenti che si rifiutano di ospitare i contenitori in aree private;
- Aree con problematiche sociali.

#### Le azioni individuate per far fronte a queste criticità sono:

- Rafforzamento della comunicazione diretta;
- Azioni di controllo del territorio e sanzioni;
- Numero verde.

## **LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE**

Intraprendere il progetto di attivazione della raccolta domiciliare ha avuto un profondo impatto sulle metodologie di comunicazione utilizzate da Joniambiente S.p.A fino all'anno 2010.

La promozione della raccolta differenziata, con cassonetti stradali posizionati a lato dei marciapiedi, era un'attività presente, ma poco legata al territorio. La comunicazione attuata, di tipo esortativo – essendo a tutti gli effetti la raccolta differenziata stradale un'adesione personale dell'utente – era molto generalizzata, volta a raggiungere tutti gli utenti in termini di diffusione e di capillarità, ma senza alcuna caratterizzazione territoriale.

Il primo passo già approntato in concreto per il nuovo servizio è stato quello di cercare la leva che potesse spingere l'utenza a modificare i comportamenti quotidiani e trasformare il cittadino da utente, fruitore di un servizio che gli è dovuto dall'amministrazione, a protagonista attivo nella gestione dei rifiuti: una leva in grado di garantire una reale presa di coscienza e di posizione che era in grado di generare consapevolezza sull'impatto che i gesti quotidiani hanno sull'ambiente e di garantire l'adesione della popolazione al Piano d'intervento.

Affinché ci fosse accettazione e condivisione del servizio, è stato dunque necessario descrivere e far comprendere le motivazioni ambientali, sociali ed economiche alla base dell'attivazione del sistema porta a porta.

La comunicazione si è evoluta da un messaggio esortativo e informativo, destinato a un target indistinto, a una vera e propria campagna strategica rivolta a formare l'opinione pubblica e cambiare abitudini consolidate.

In particolare, il progetto di comunicazione del porta a porta si è posta come obiettivi:

- informare i cittadini delle "ordinanze" emanate, perché il cittadino comprendesse che ormai la raccolta differenziata non era più questione di scelta;
- formare i cittadini all'utilizzo del nuovo servizio, ovvero fornire loro tutte le istruzioni per l'uso del nuovo sistema;
- modificarne gli atteggiamenti personali fino alla completa consuetudine alla pratica della raccolta differenziata;
- raggiungere tutta la popolazione all'interno del territorio attivato, a sua volta suddivisa nei diversi target.

## **LINEE GUIDA DELLA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE**

Sulla base delle esperienze maturate, è stato perciò approntato un piano di comunicazione a supporto delle attività di progettazione e attivazione del sistema di raccolta domiciliare.

Il modello sviluppato ha tenuto conto di tutte le azioni necessarie al raggiungimento dell'efficacia del piano informativo, ovvero:

- una strategia di comunicazione innovativa e personalizzata, in grado di raggiungere tutti i target presenti attraverso interventi articolati e integrati tra loro;

- il contatto diretto, come strumento fondamentale per veicolare correttamente ed efficacemente il messaggio;
- un insieme di informazioni semplici e complete, di immediata comprensione;
- un'immagine coordinata di tutti i materiali prodotti e distribuiti;
- un'azione di coordinamento di tutti gli interventi previsti al fine di raggiungere un effetto sinergico complessivo.

### *IL CONTATTO PORTA A PORTA*

Per comunicare un così imponente cambiamento di servizio si è scelto di utilizzare un canale diretto con gli utenti informando domiciliariamente i cittadini delle nuove modalità di raccolta.

Le strategie comunicative usualmente utilizzate nelle altre realtà della penisola interessate dal servizio domiciliare, infatti, non sono state ritenute adeguate alla complessità del territorio, sia per le sue dimensioni, sia per l'eterogeneità sociale e urbanistica.

Illustriamo di seguito le azioni di comunicazione già sperimentate che hanno dato risultati soddisfacenti:

- istituzione punti informativi-distributivi sul territorio e chiamare i cittadini a confluire per ritirare i materiali. Molte risorse (di personale ed economiche) sono state impegnate nel contatto capillare: una comunicazione efficace "a caldo", che raggiunge tutte le utenze, a ciascuna delle quali è stato offerto un momento informativo diretto;
- recapito agli utenti di materiali informativi postali.

La comunicazione alle utenze realizzata tramite contatti porta a porta ha permesso realmente alla componente informativa di essere fortemente integrata nello start-up e di esplicitare al meglio la sua funzione di prevenzione e gestione dei conflitti.

I principali obiettivi alla base di tale scelta sono stati: di raggiungere il 100% degli utenti, differenziando inoltre nei diversi target presenti.

Numerosi sono stati i vantaggi e le motivazioni legati a tale scelta:

- una maggiore responsabilizzazione del singolo utente: il cittadino percepisce l'attenzione che gli viene attribuita perché singolarmente cercato per essere avvisato del cambiamento in corso;
- un approccio corretto con le nuove attrezzature: l'utente ha la possibilità immediata di avere un primo contatto diretto con il nuovo servizio, di capire cosa cambierà nella sua routine quotidiana, di porre domande ed esporre perplessità.

Minori risorse sono state destinate a iniziative pubblicitarie e di lancio quali la realizzazione e distribuzione sul territorio di materiali comunicativi di visibilità (manifesti, etc.), anch'essi elementi classici di una campagna di comunicazione, ma finalizzati a creare sul territorio un forte impatto visivo e non a veicolare informazioni in senso stretto.

In questo caso, tali strumenti si sono ritenuti meno adatti, sia per la connotazione territoriale sulla quale si operava, sia perché, svolgendo una funzione puramente di lancio, avrebbero dato luogo a fortissime aspettative e concentrato eccessivamente l'attenzione sul cambiamento.

## ***IDEA E LINEA GRAFICA DELLA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE***

L'obiettivo del progetto di comunicazione era ben definito: mutare le abitudini dei cittadini e renderli consapevoli che i risultati di raccolta differenziata, il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile dipendono direttamente dalle loro singole azioni.

Il cittadino va dunque formato positivamente, senza inutili colpevolizzazioni o ansie.

Si è messo a punto quindi un piano di comunicazione integrata caratterizzato da messaggi molto chiari e da contenuti facilmente comprensibili, puntando su semplicità e completezza d'informazioni base.

## ***L'OPERATIVITÀ***

L'attività di comunicazione dedicata ai cittadini, successiva alla progettazione del sistema e precedente all'attivazione delle utenze (consegna dei contenitori da posizionare negli spazi interni), può essere distinta in tre fasi: fase preliminare, avvio, a regime.

### ***Attività preliminari***

Sono state svolte da Joniambiente S.p.A. alla fine della progettazione del sistema porta a porta e sono servite per conferire maggior autorevolezza al precedente e similare progetto; tali attività sono state destinate alle istituzioni, agli amministratori di condominio, ai cittadini e alle associazioni presenti sul territorio. Esse così sono consistite:

1. Incontri tra il **Comune** e l'**A.T.O. CT1**, al fine di concertare i dettagli del servizio sullo specifico territorio. Il primo passo per gestire un'efficace campagna di comunicazione era garantirsi l'appoggio di tutte le realtà sociali presenti, identificate come portavoce ufficiali.
2. Comunicazione scritta e concertazione con gli amministratori di condominio su quantità, tipologia e posizione dei cassonetti.
3. Comunicazione scritta, consegnata capillarmente all'indirizzo di tutti gli utenti, contenente il preavviso dell'avvio del nuovo servizio. Il primo impatto verso le famiglie si è concretato con la ricezione della comunicazione ufficiale via posta. In ogni cassetta postale, famiglia per famiglia, è stata distribuita la lettera che avvisava del cambiamento del sistema di raccolta, accompagnata dalla panoramica generale delle motivazioni che tra l'altro avvisavano dell'istituzione di punti di distribuzione territoriali dei KIT per la R.D..
4. Ampia centralità hanno avuto il servizio telefonico del Numero Verde, a disposizione degli utenti per ogni esigenza, e il sito Internet, in cui è stato possibile recuperare gran parte delle informazioni, comprese le zone in cui il servizio veniva attivato e i risultati conseguiti.

Visivamente, un messaggio molto forte di cambiamento del sistema è consistito nella contemporanea rimozione dei cassonetti stradali.

### *Attività durante l'avvio del porta a porta*

#### **Contatto personale.**

Dopo la ricezione delle comunicazioni scritte è iniziata sul territorio, in punti informativi-distributivi, la fase di distribuzione, famiglia per famiglia, dei sopraccitati KIT per la R.D. (trattasi di bio-pattumiera sottolavello da lit. 10; bio-pattumiera da lit. 25 da esposizione e relativi rotoli di sacchetti per i rifiuti organici; bidone da lit. 35 per la raccolta vetro-lattine e bidone da lit. 35 per la raccolta della carta, con gli attinenti rotoli di sacchi per gli imballaggi in plastica, depliant informativo, calendario dei passaggi di raccolta, etc.).

La comunicazione è avvenuta per settori, ossia le stesse unità territoriali in cui è ripartita l'area di progetto, secondo un ordine d'intervento condiviso con gli altri attori coinvolti, in funzione di fattori demografici, tecnici e logistici.

Gli operatori incaricati della distribuzione e della comunicazione, muniti di tesserino di riconoscimento, sono stati suddivisi in squadre e hanno seguito fedelmente un database realizzato in fase di progettazione, sul quale erano riportati tutti i dati necessari per la comunicazione. Il loro compito era:

- spiegare all'utenza, grazie ai dati sopra citati e al depliant a colori coordinato graficamente, come aveva a funzionare il servizio;
- consegnare ai cittadini il KIT per la R.D. e fornire all'utenza una prima confidenza con i nuovi materiali;
- illustrare il funzionamento del calendario di raccolta e rispondere ai dubbi e quesiti dei cittadini;
- avvertire del successivo passaggio delle squadre di attivazione che avrebbero consegnato i contenitori condivisi, da posizionare all'interno dello spazio privato;
- indirizzare al Numero Verde per ogni futura problematica e al sito internet per ogni curiosità sulla progressione del servizio;
- prevenire e risolvere i conflitti possibili, scremando già una buona parte di cittadini ostili al cambiamento.
- Aggiornare in ultimo il database, per ogni singolo numero civico, delle persone che, per impedimenti vari, non era stato possibile censire preventivamente.

#### *Attività di comunicazione parallele*

Nella fase di distribuzione dei KIT sono intervenuti altri due aspetti:

- l'affissione di locandine, coordinate graficamente, sui cassonetti stradali e nei negozi che annunciavano la presenza del punto informativo-distributivo;
- il coordinamento con le squadre di consegna dei contenitori condominiali.

#### *Rimozione dei cassonetti*

Conclusa la campagna e posizionati tutti i contenitori domiciliari, sono stati già rimossi – dalla Joniambiente S.p.A. – i cassonetti stradali, intervento questo anch'esso preceduto da apposita campagna informativa, consistita nella realizzazione di locandine coordinate graficamente, affisse a tempo debito

sui cassonetti che annunciavano, almeno una settimana prima, la data di inizio della progressiva rimozione.

### *Attività di comunicazione a regime*

Il Numero Verde 800.911.303 rimane lo strumento principale nella ricezione e distribuzione di tutte le informazioni relative al porta a porta, e per questo è stato inserito in ogni comunicazione scritta agli utenti. Tramite esso è stata soddisfatta ogni richiesta in ingresso di informazioni sulla fruizione del servizio, materiali informativi e KIT per la R.D., sopralluoghi, fornitura sacchi per imballaggi in plastica, attivazione nuovi residenti.

È stato inoltre provvisto un database delle zone servite dal porta a porta, per cui saranno registrati tutti i cambiamenti in corso d'opera.

### **PERSONALE, AUTOMEZZI ED ATTREZZATURE**

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione del presente Piano, l'impresa che riceverà in appalto il servizio dovrà disporre di tutte le figure professionali, degli automezzi e delle attrezzature previste dagli appositi allegati.

Essa, in ordine all'assunzione ed all'utilizzo del personale, dovrà tener conto delle disposizioni vigenti in materia di salvaguardia dei livelli occupazionali esistenti, con particolare riferimento alle disposizioni di cui agli articoli 19 della L.R. n. 9/2010 e ss.mm.ii. e 202 del D.Lgs. n. 152/2006, nonché dell'Accordo Quadro sottoscritto il 06/08/2013, tra l'Assessorato Regionale dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità e le parti sociali, pubblicato sul sito ufficiale del Dipartimento Regionale delle Acque e dei Rifiuti.

In ordine al personale amministrativo ed al personale necessario per la gestione della raccolta ottimale, si applicano le previsioni di cui alla L.R. n. 9/2010 (\*), alla Direttiva in Materia di Gestione Integrata dei Rifiuti n. 1/2013, Circolare n. 221 dell'1/02/2013, prevedendo l'impiego, anche in posizione di comando/distacco presso il Comune de quo, di n. 2 impiegati tecnico-amministrativi (ampliabili fino a un massimo di n. 4) (\*) in servizio alla S.R.R..

**(\*) art. 19 L.R. 9/2010: "... Omissis ... assicurando che, in ogni singola S.R.R., il rapporto fra profili operativi destinati al servizio di gestione integrata dei rifiuti e rimanenti profili professionali non sia inferiore al novanta per cento ..."**

Relativamente agli operai in forza alla Ditta appaltatrice (n. 18 unità), il monte orario risultante dal Piano di Intervento dovrà essere assicurato nel corso dell'anno solare con uno scostamento mensile non superiore a -5% nei mesi che vanno da ottobre a maggio. Le eventuali ore non effettuate dovranno essere recuperate nei restanti mesi di giugno, luglio, agosto e settembre. Qualora il monte orario annuale non sia rispettato, le ore di servizio non eseguite, comprensive di tutti gli oneri derivanti, saranno detratte dal canone.

L'impresa dovrà assicurare un regolare adempimento del servizio anche in caso di assenza dei dipendenti per malattia, infortunio, ferie, e in caso di guasti e/o danni agli automezzi ed alle attrezzature,

in quanto sia il costo orario del personale che quello degli automezzi previsti, risultano già comprensivi delle sostituzioni di cui sopra.

### ***CUSTOMER SATISFACTION***

Immediatamente dopo la messa a regime del servizio, sarà avviata una campagna di Customer satisfaction attraverso interviste telefoniche su questionari predisposti di concerto dall'Ente al fine di rilevare la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio.

L'indagine di customer satisfaction ha l'obiettivo di individuare, tramite un set di indicatori preventivamente definiti ed approvati, eventuali ambiti di miglioramento del servizio.

### ***ELABORATI TECNICI***

Tutti gli elaborati tecnici qui allegati e di seguito elencati, concorrono a costituire il presente Piano d'intervento.

**ALLEGATO 1** : Perimetrazione aree di raccolta:

- Popolazione, densità abitativa, caratteristiche morfologiche e ambientali;
- Calcolo "Cp" (Coefficiente di picco);

**ALLEGATO 2** : Cartografia:

- Perimetrazione A.R.O. e individuazione nuclei abitativi;

**ALLEGATO 3** : Cartografia:

- Area raccolta porta a porta, case sparse e localizzazione C.C.R.;

**ALLEGATO 4** : Riepilogo utenze non domestiche;

**ALLEGATO 5** : Elenco per categoria utenze non domestiche;

**ALLEGATO 6** : Circuito raccolta frazione organica utenze non domestiche;

**ALLEGATO 7** : Circuito raccolta carta utenze non domestiche;

**ALLEGATO 8** : Circuito raccolta secco differenziato utenze non domestiche;

**ALLEGATO 9** : Circuito raccolta cartone grandi utenze;

**ALLEGATO 10** : Anagrafiche utenze domestiche;

**ALLEGATO 11** : Dati storici produzione R.S.U. dall'anno 2006 al 2012;

**ALLEGATO 12** : Dimensionamento servizio:

- Stime quantitativi RR.SS.UU.;
- Calcolo fabbisogno uomini e mezzi;

**ALLEGATO 13** : Settimana tipo con impiego di uomini e mezzi;

**ALLEGATO 14** : Stradario, lunghezza strade e superfici piazze e spazi pubblici;

**ALLEGATO 15** : Analisi prezzi;

**ALLEGATO 16** : Personale con diritto di trasferimento;

**ALLEGATO 17** : Canone mensile servizio;

**ALLEGATO 18** : Costo totale annuo:

- Costi anno 2012;
- Previsione costi 1° anno di servizio;
- Previsione costi anno 2015;