

DEMATERIALIZZAZIONE

fare di più con meno!

I SeSSione

Il Comune di Ragusa
e il nuovo Servizio di gestione
e tariffazione puntuale dei rifiuti

Le aspettative degli utenti a Ragusa e i risultati di soddisfazione dell'utenza nei Comuni dove vengono applicati sistemi di raccolta domiciliare spinta e tariffazione puntuale

Relazione a cura di:

Dott. Giada Giaquinta - Relatrice
Dott. Andrea Cappello - Correlatore

28 Novembre 2015 - Palazzo CoSentini RAGUSA IBLA





**Le misurazioni del livello di
soddisfazione nei Comuni dopo
l'introduzione della raccolta Porta a
Porta**

Grado di soddisfazione dell'utenza nella Città di Napoli a seguito del passaggio alla raccolta Porta a Porta

Figura 7.7 – Distribuzione degli intervistati per quartiere e per livello di soddisfazione in generale – val. %

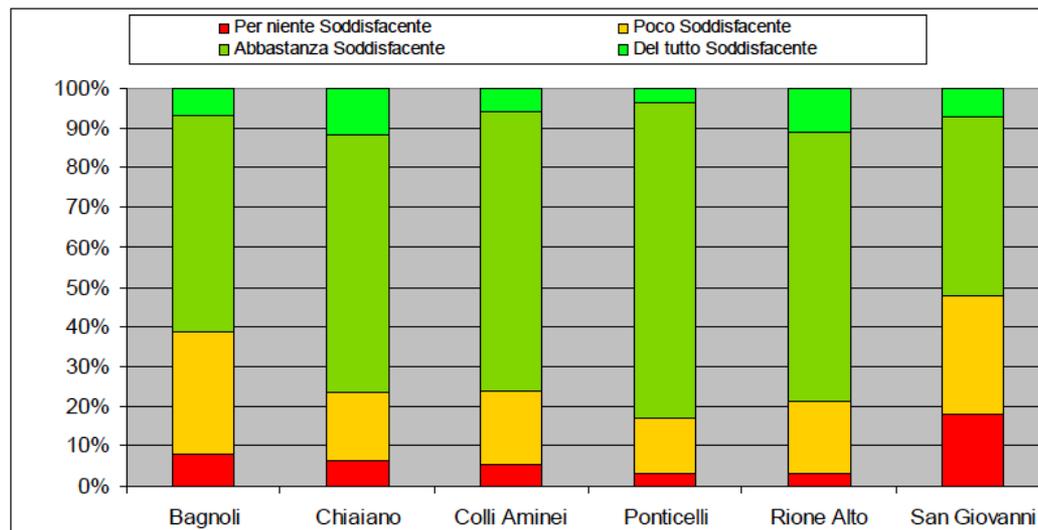
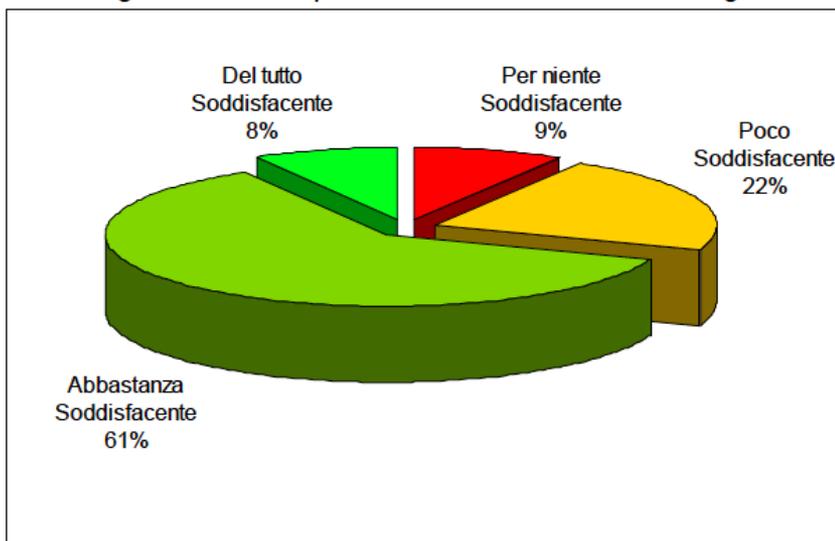


Figura 7.6 – Distribuzione degli intervistati rispetto al livello di soddisfazione in generale – val. %



Grado di soddisfazione dell'utenza nel quartiere Colli Aniene di Roma

A Colli Aniene il 2 aprile 2007 è partito il nuovo servizio di Raccolta Differenziata Porta a Porta. La percentuale di raccolta differenziata a ha raggiunto il 61%.

Dall'indagine sulla soddisfazione dei cittadini serviti con il porta a porta è emerso un giudizio molto positivo:

- **Il 93,4% dei cittadini di Colli Aniene e l'85,3% dei cittadini di Decima sono soddisfatti del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta".**

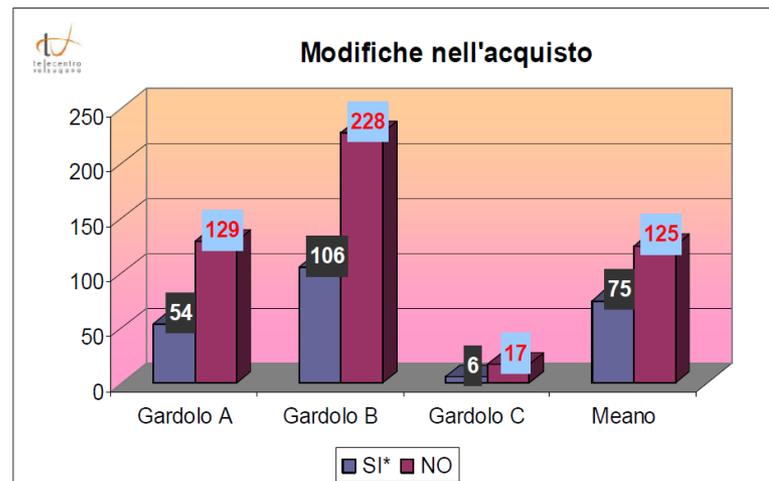
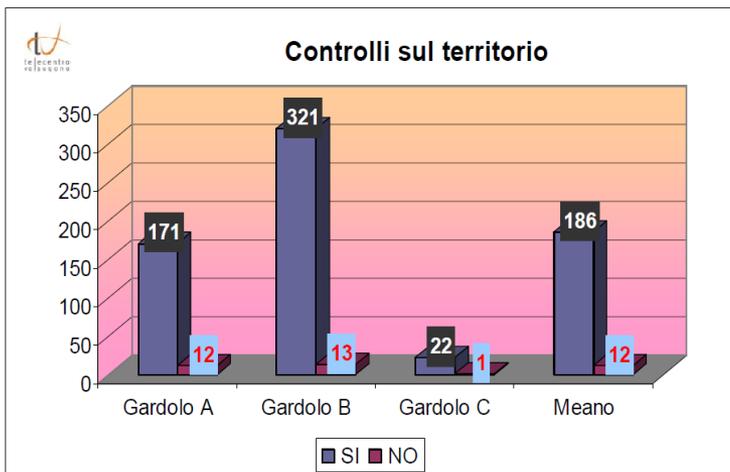
L'82,6% degli abitanti di Colli Aniene e il 73,7% di Decima non tornerebbero più indietro al vecchio sistema con i cassonetti stradali

Grado di soddisfazione dell'utenza a Trento

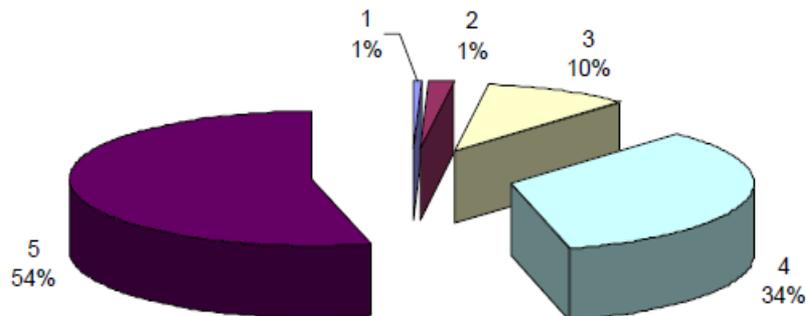
Indagine di customer satisfaction su un campione di popolazione e precisamente nelle circoscrizioni di Gardolo e Meano dove il servizio "Porta a Porta" è stato attivato.

Ritiene utile che vi siano controlli sul territorio per verificare che la raccolta sia fatta correttamente?

Il nuovo sistema di raccolta porta a porta ha modificato il suo modo di fare acquisti?



Come valuta oggi l'attuale sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a porta"?

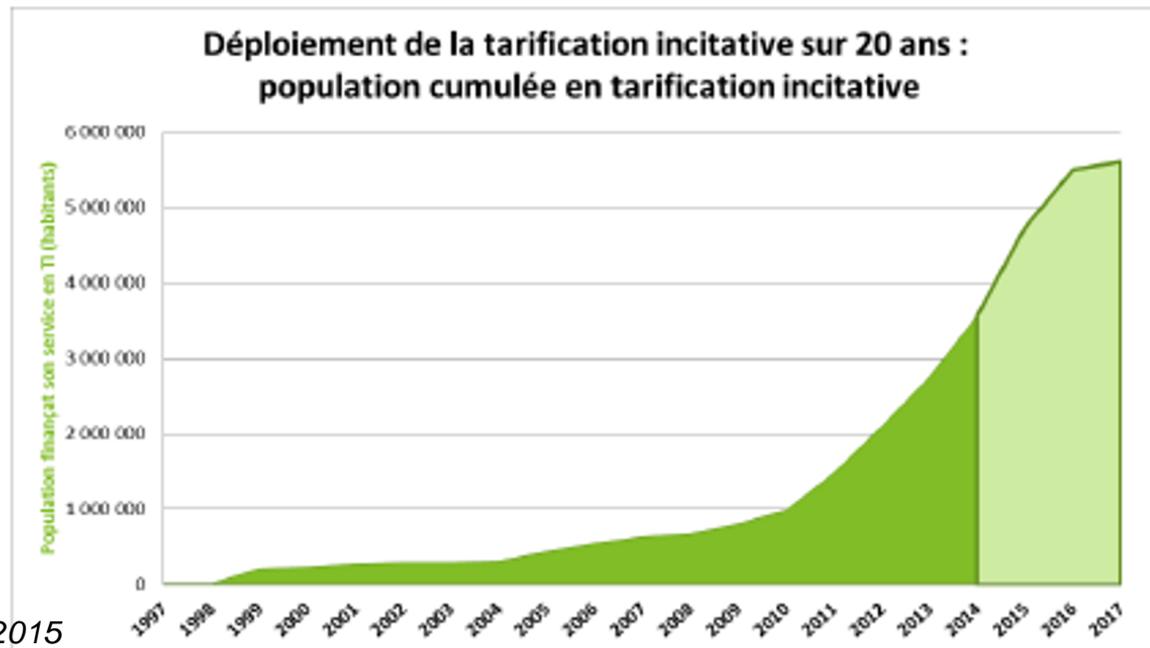
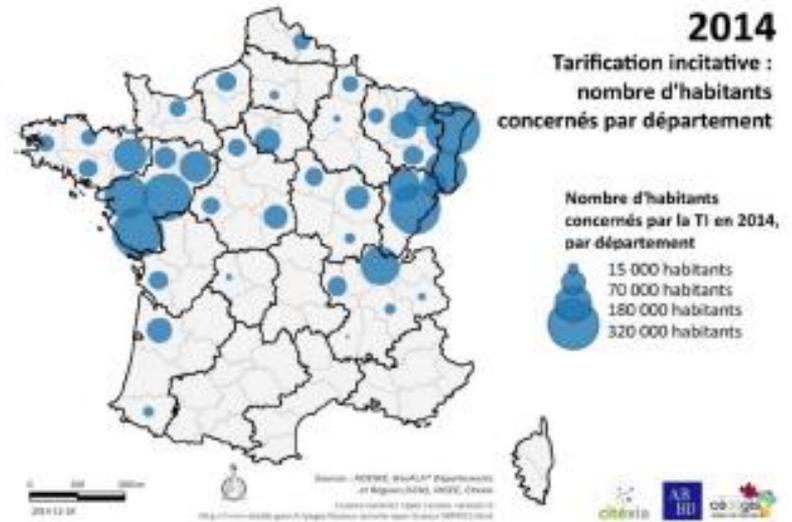




**Le misurazioni del livello di
soddisfazione dell'utenza per il
passaggio alla Tariffazione Puntuale**

Tarification incitative in Francia

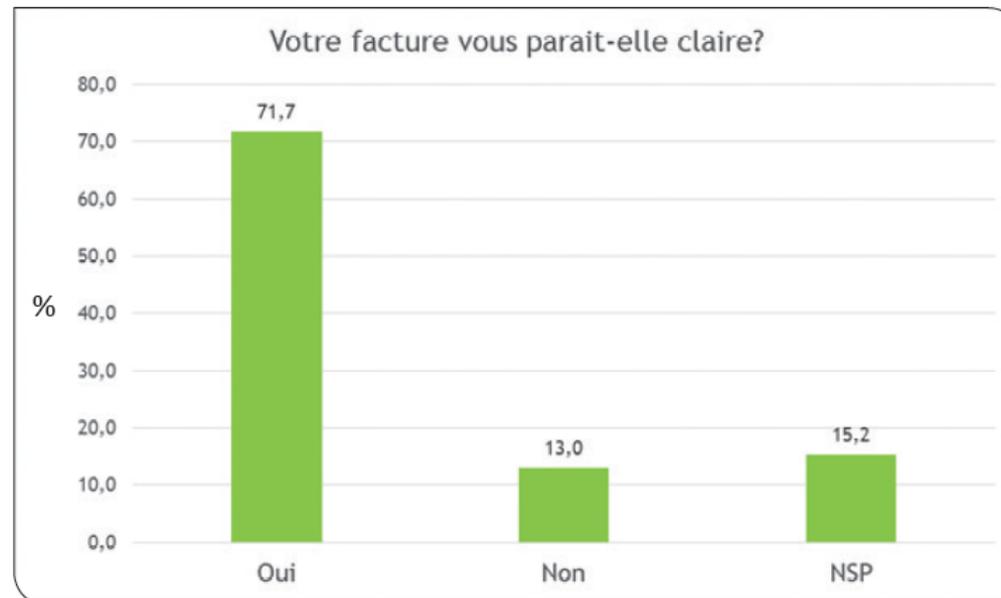
La Legge 3 dell'agosto 2009, anche detta Loi Grenelle I, prevede anche un obbligo per gli enti locali di introdurre la tariffazione puntuale denominata "Tarification incitative" entro il 2014.



1. Trasparenza nella determinazione delle voci e dei costi nella fattura

Sondaggio dell'associazione nazionale a tutela dei consumatori francese CLCV.org

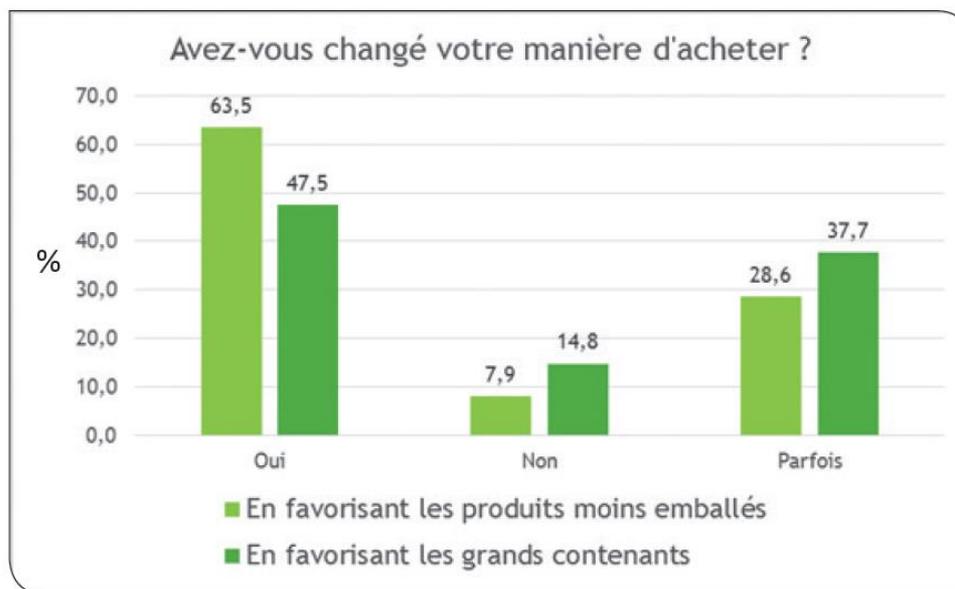
A seguito dell'introduzione della Tariffazione Puntuale « La vostra bolletta è più chiara »



2. Influenza della tariffazione puntuale verso scelte di consumo responsabile

Sondaggio dell'associazione nazionale a tutela dei consumatori francese CLCV.org

A seguito dell'introduzione della Tariffazione Puntuale « avete cambiato la vostra attitudine al consumo? »



3. Influence nella prevenzione dei rifiuti

Sondaggio effettuato da ADEME su una Comunità di Comuni (CC) nella Bretagna

- 91% des sondés sont satisfaits la mise en place de la redevance incitative ;
- 60% des sondés eux présentent leur conteneur d'OMr au moins une fois par mois. Ce dernier chiffre peut être consolidé par le chiffre issu du taux de collecte relevé en 2014 qui s'établissait à un taux de présentation de 54% ;
- 81% des sondés estiment que le système de facturation partie fixe - partie variable est clair et assez clair ;
- 36% des sondés pensent que les tarifs ont augmenté.

Les collectes séparatives :

- 91% des sondés disent trier systématiquement ;
- 93% des sondés présentent à la collecte des sacs jaunes tous les quinze jours ;
- il ressort de l'enquête que les supports de communication sont lus, utiles et clairs à 85%.
- 57% des sondés effectuent des dépôts dans les colonnes à textiles usagés ;
- 95% des sondés sont satisfait des services proposés en déchèterie.

La prévention :

- 67% des sondés se disent actifs au geste de compostage ;
- 52% des sondés ont entendus parlés des sessions de formation gratuite sur le compostage-paillage et jardinage raisonné ;
- « connaissez-vous des gestes de prévention ? » : 61% des sondés assurent avoir entendu parlé de la prévention des déchets.

Le compostage arrive en première position dans la classification des gestes de prévention. En deuxième position à 34%, le geste de prévention s'inscrit plus dans une démarche d'éco-consommation et d'évitement d'emballages. Le tri n'arrive qu'en troisième position avec 22%.

PAYT in Irlanda

Nel 2007 viene regolamentata la materia in maniera parlamentare con un Regolamento denominato *The Waste Management Regulations* No. 820 of 2007 in cui si fa riferimento all'applicazione di sistemi Pay-by-use.

1. Percezione dell'utilità del nuovo sistema PBU

Table 3.21. Perceptions of the new pay-by-weight scheme, row %.

Possible views about the new pay-by-weight scheme	Agree	Neither agree nor disagree	Disagree
New pay-by-weight scheme is fair	64	8	28
New scheme encourages households to reduce waste	93	4	3
Makes people more aware of the cost of waste disposal	90	4	5
Better than the old flat annual charge	56	13	31
Better than paying through an increase in income tax	78	15	8
Scheme has increased mess and bother of waste disposal	47	11	42
Feel I have enough information on recycling and other methods	71	3	26

N = 1156.

2. Aumento dell'adesione al compostaggio domestico

Table 3.15. When the household started composting or feeding to animals, row %.

	When started composting or feeding to animals on regular basis			
	Before new pay-by-weight scheme announced	When new scheme announced	When scheme introduced	After new scheme introduced
Housing tenure				
Owned outright	69	12	8	12
Purchasing	69	12	10	8
Local Authority	46	11	18	25
Other	60	10	10	20
Household type				
One person, 65+	72	15	6	8
One person, under 65	67	10	8	15
Adult(s), dependent children	67	10	12	12
Other, all adult, age 65+	72	13	6	9
Other, all adult	66	13	8	13
Socio-economic group				
Self-employed	66	13	10	11
Farmer	73	13	8	6
Professional/managerial	71	10	8	12
Other non-manual	75	7	9	9
Skilled manual	61	13	8	18
Unskilled manual	66	14	12	9
Never worked and not stated	64	12	8	16
Total	68	12	9	12

Note: Table based on 616 cases (those who compost or feed to animals).

3. Impulso al cambiamento nelle attitudini al consumo

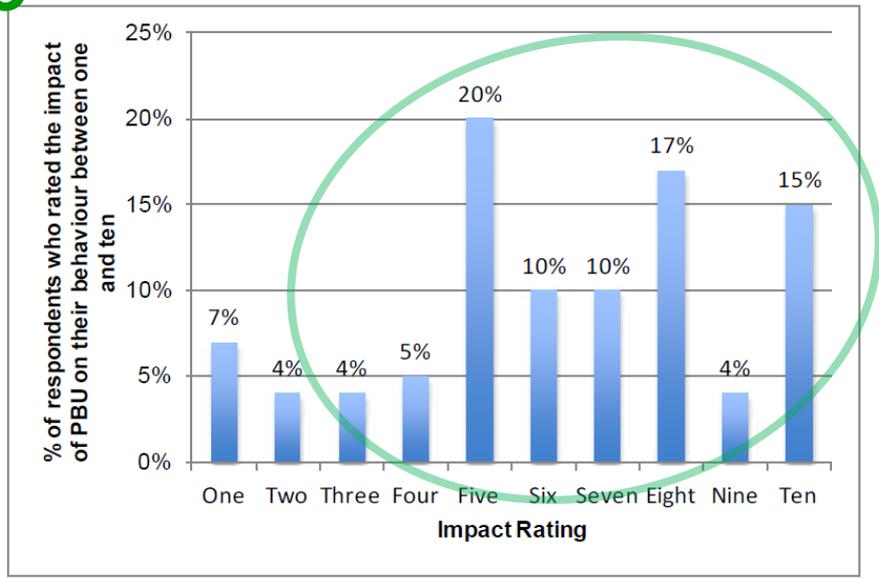
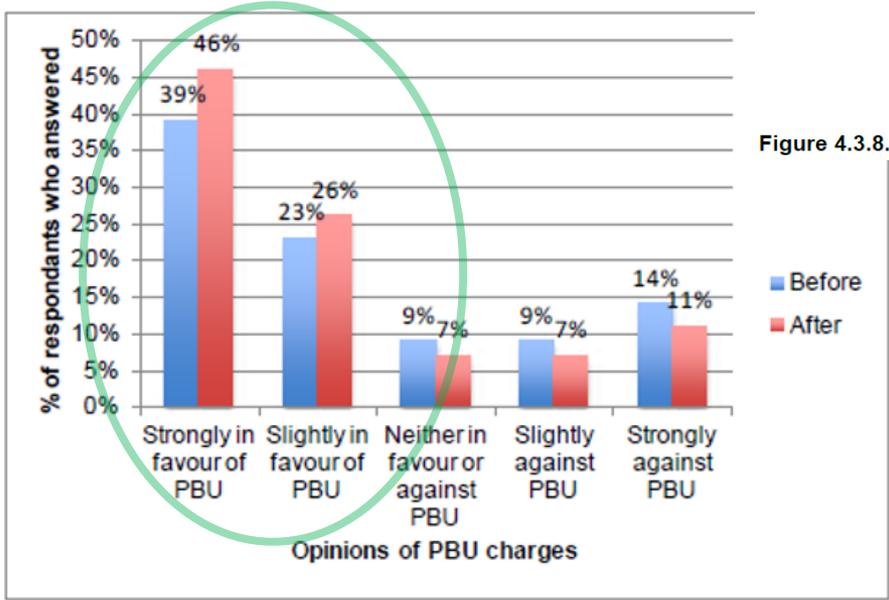


Figure 4.3.8. Impact of pay-by-use (PBU) charges have had on respondents' waste management behaviour

4. Grado di soddisfazione complessiva dell'utenza

3.5. Opinions on pay-by-use (PBU) charges prior to and subsequent to introduction of PBU

Source: Epa, Study of Pay-by-use Systems for Maximising Waste Reduction Behaviour in Ireland, 2013, pp. 19



Il Processo partecipato a Ragusa per la stesura del Piano di Intervento

Fase di indagine: questionari e incontri partecipati

Il processo che ha portato alla stesura del nuovo Piano di Intervento e del nuovo progetto di gestione dei rifiuti a Ragusa, ha visto una lunga fase di condivisione, che si è protratta attraverso incontri e tavoli di discussione con le principali associazioni ambientali, le categorie di interesse (Confcommercio, CNA, etc), i sindacati, gruppi di interesse particolari (amministratori di condominio, settore turistico, etc.). Una fase particolarmente condivisa è stata quella del **processo partecipato** con la cittadinanza che ha concluso l'iter:

- Questionari *face to face* e *online*
- Analisi delle indicazioni emerse dal sondaggio
- Incontri e tavoli di discussione
- Stesura definitiva del Piano di Intervento

Fase di indagine: questionari e incontri partecipati

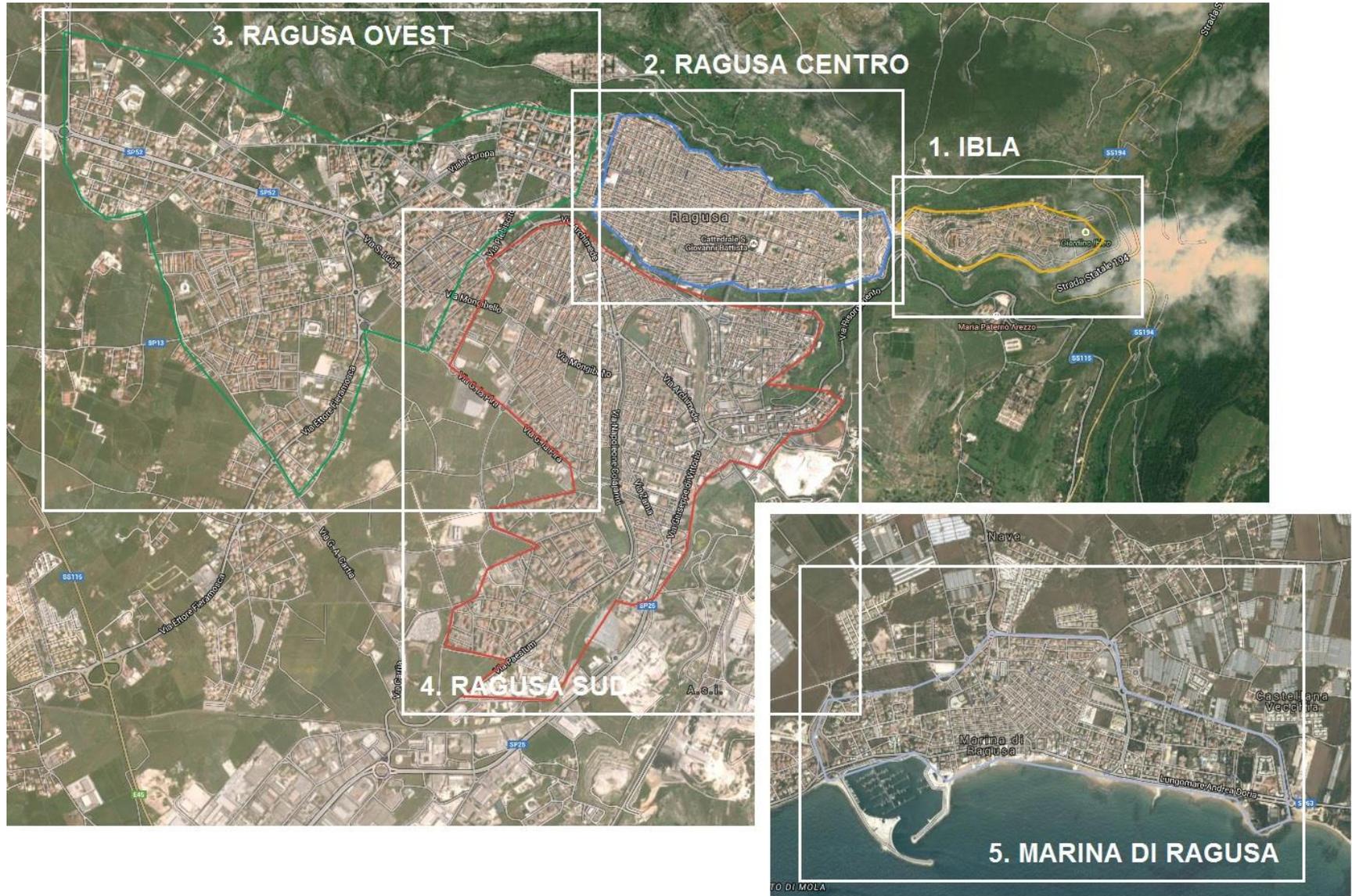
Gli obiettivi degli incontri:

- Indagare sulle problematiche e criticità dell'attuale sistema di raccolta in modo da intercettare esigenze diverse (Centro Storico, Utenze Domestiche, Condomini,..)
- Verificare il grado di informazione percepita sul metodo di raccolta nel proprio quartiere di residenza
- Raccogliere eventuali suggerimenti in vista della pianificazione del nuovo sistema di gestione della raccolta dei rifiuti

Metodologia della indagine statistica

- Suddivisione del territorio comunale in 5 aree raggruppabili per caratteristiche simili ai fini della progettazione (Ibla, Utenze in agglomerati condominiali – Ragusa Ovest e Sud, Marina di Ragusa e Centro Storico Superiore)
- Raccolta dati *sul campo* nelle 5 aree individuate
- Incontri partecipati nelle 5 aree con discussione delle problematiche emerse nei sondaggi somministrati in precedenza

Suddivisione del Comune in zone omogenee



Problematiche e aspettative emerse dall'indagine – questionari e incontri partecipati

Le principali problematiche emerse, sia dalle interviste face to face, dai questionari compilati online che dagli incontri partecipati sono:

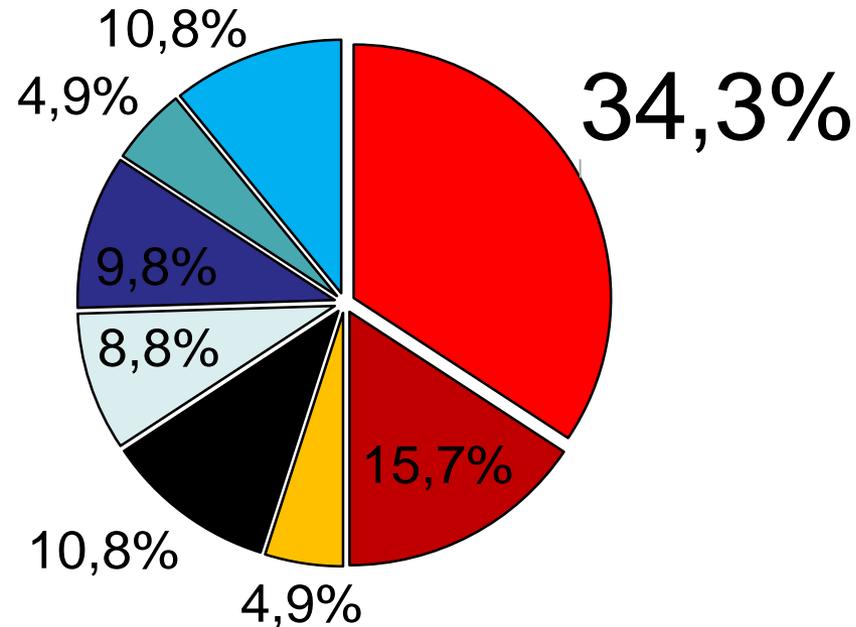
- Scetticismo sull'effettivo riciclo delle frazioni
- Scarsi controlli da parte delle autorità competenti
- Confusione causata dalla presenza di differenti sistemi di raccolta (porta a porta/stradale)
- Randagismo e discariche abusive presso i cassonetti

I cittadini hanno espresso le proprie aspettative riguardanti:

- Intensificazione dell'utilizzo dei centri di Raccolta
- Maggiori informazioni su come effettuare correttamente la raccolta differenziata

Aspettative dei cittadini emerse dall'indagine – questionari e incontri partecipati

RISULTATI

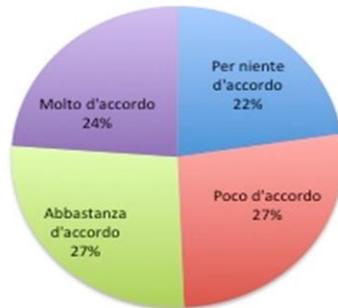


- Uniformare il servizio porta a porta per tutta la città
- Diffidenza sulla effettiva differenziazione dei rifiuti, mettono tutto insieme
- Fa la RD ma la porta in ecostazione
- Regole più chiare e ferree - maggiori controlli
- I sacrifici non vengono ricompensati
- Carrellati fuori dai condomini
- Pannolini
- Comunicazione

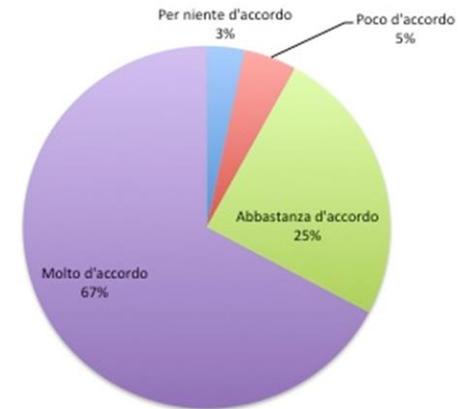
Aspettative dei cittadini dal Sondaggio online

RISULTATI

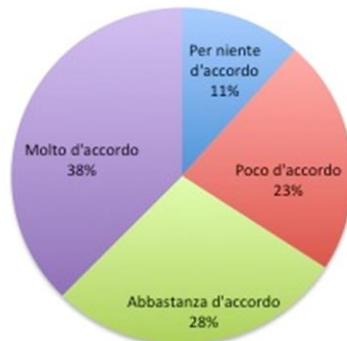
Da quando è stato introdotto il servizio porta a porta, la pulizia e il decoro urbano della città sono migliorati dove vengono impiegati i contenitori piccoli di colore diverso?



Cosa pensa degli incentivi economici come ad esempio gli sgravi sulla TARI per chi applica la differenziata in maniera corretta se si applica il principio secondo cui i rifiuti sono delle risorse?



Avere diversi sistemi di raccolta è utile o crea confusione relativamente agli orari e ai giorni in cui si devono conferire i rifiuti tipo la carta, il vetro e la plastica?



A suo giudizio, è giusto che l'amministrazione operi con maggiore impegno sul piano delle sanzioni dirette a chi non effettua correttamente la differenziata, magari compromettendo un intero camion di materiale correttamente differenziato da cittadini attenti?

