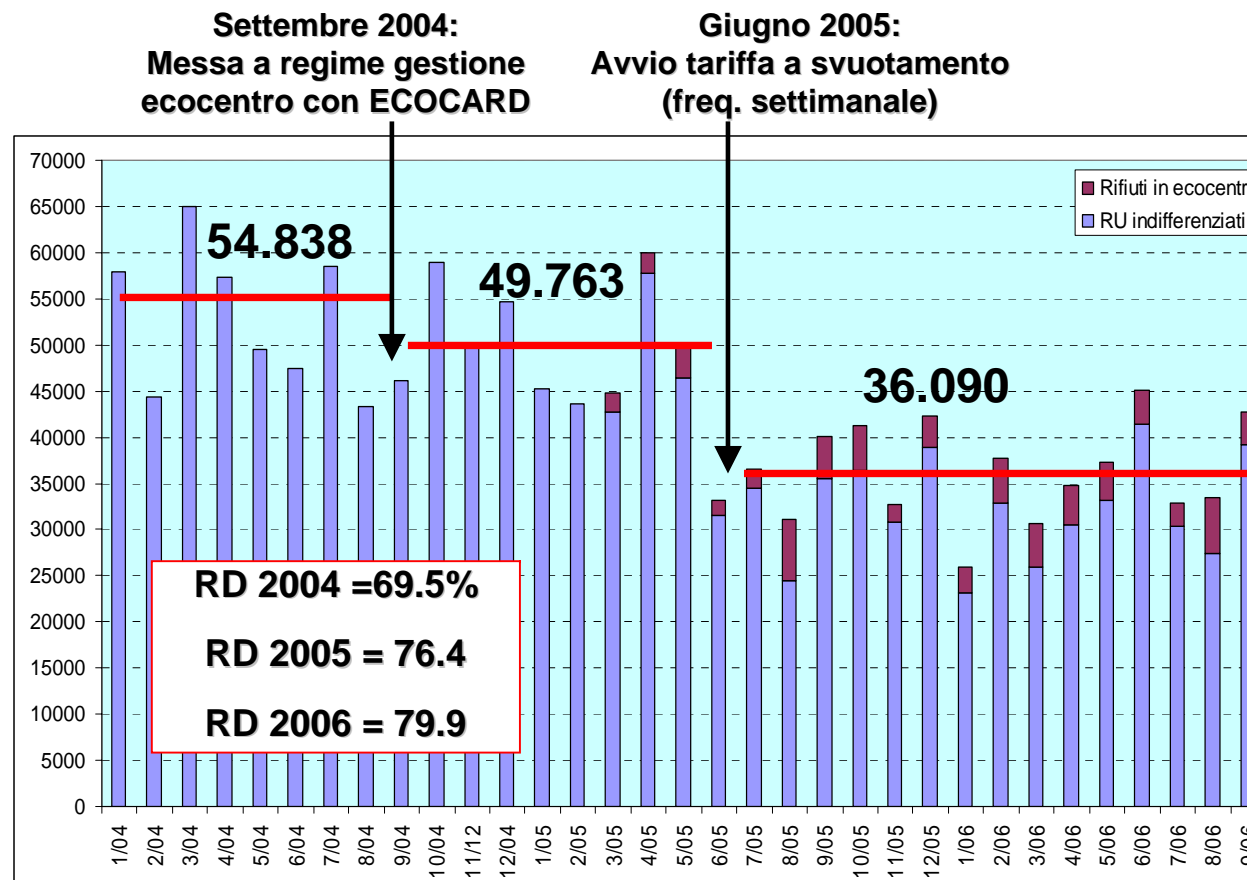


# Strategie di comunicazione in un sistema maturo di gestione rifiuti

Silvia Garziera • 18 aprile 2007 • SEP Pollution, Padova



# Ogni ottimizzazione del sistema è un'occasione di comunicazione



**Comune di  
Santa  
Giustina in  
Colle**



**riusa ricicla  
risparmia**





# Tariffa a svuotamento



Comune di SANTA GIUSTINA IN COLLE

Seta

## INCONTRI PUBBLICI

per informare i cittadini sul calcolo della tariffa rifiuti

**Martedì 10 Maggio 2005**  
presso la Sala Pubblica di Fratte, ore 20.30

**Mercoledì 11 Maggio 2005**  
presso la Sala Pubblica di Santa Giustina, ore 20.30

- È in arrivo un nuovo bidone per il secco non riciclabile.
- Un **MICROCHIP** consentirà al camion di riconoscere il vostro bidone.
- **1 svuotamento del bidone = 1 Euro** se superate il numero minimo di svuotamenti previsto per la vostra utenza.

Prodotte meno rifiuti e differenziatevi più che potete. Il contenitore si riempirà lentamente e potrete esporlo per lo svuotamento solo una volta ogni tanto.

Seta S.p.A. - Ferriere Silea  
Via Orsini, 12 - 31010 Vigonza (PD)  
Tel. 049 8381312 - Fax 049 8381301  
info@setaconsorzio.it - www.setaconsorzio.it

Comune di SANTA GIUSTINA IN COLLE

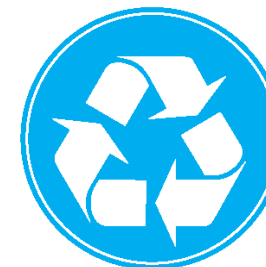
Seta

## - SCARTI + RISPARMI

con il nuovo bidone del secco non riciclabile

- È in arrivo un **NUOVO BIDONE** per il **SECCO NON RICICLABILE**.
- Un **MICROCHIP** consentirà al camion di riconoscere il vostro bidone.
- **1 SVUOTAMENTO DEL BIDONE = 1 EURO** se superate il numero minimo di svuotamenti previsto per la vostra utenza.

Prodotte meno rifiuti e differenziatevi più che potete. Il contenitore si riempirà lentamente e potrete esporlo per lo svuotamento solo una volta ogni tanto.



**riusa ricicla  
risparmia**

# Tariffa a svuotamento



Comune di SANTA GIUSTINA IN COLLE

Seta

## INCONTRI PUBBLICI

per informare i cittadini sul calcolo della tariffa rifiuti

**Martedì 10 Maggio 2005**  
presso la Sala Pubblica di Fratte, ore 20.30

**Mercoledì 11 Maggio 2005**  
presso la Sala Pubblica di Santa Giustina, ore 20.30

- È in arrivo un nuovo bidone per il secco non riciclabile.
- Un **microchip** consentirà al camion di riconoscere il vostro bidone.
- **1 svuotamento del bidone = 1 Euro** se superate il numero minimo di svuotamenti previsto per la vostra utenza.

Producezete meno rifiuti e differenziateli più che potete. Il contenitore si riempirà lentamente e potrete esporlo per lo svuotamento solo una volta ogni tanto.

Seta S.p.A. - Ferriale Silea  
Via Orsini, 12 - 31010 Vigonza (PD)  
Tel. 049 8381312 - Fax 049 8381311  
info@setaconsorzio.it - www.setaconsorzio.it

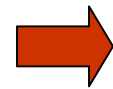


**Producezete meno rifiuti e differenziateli più che potete.**  
**Il contenitore si riempirà lentamente e potrete esporlo per lo svuotamento solo una volta ogni tanto.**

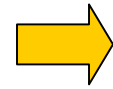


**riusa ricicla  
risparmia**

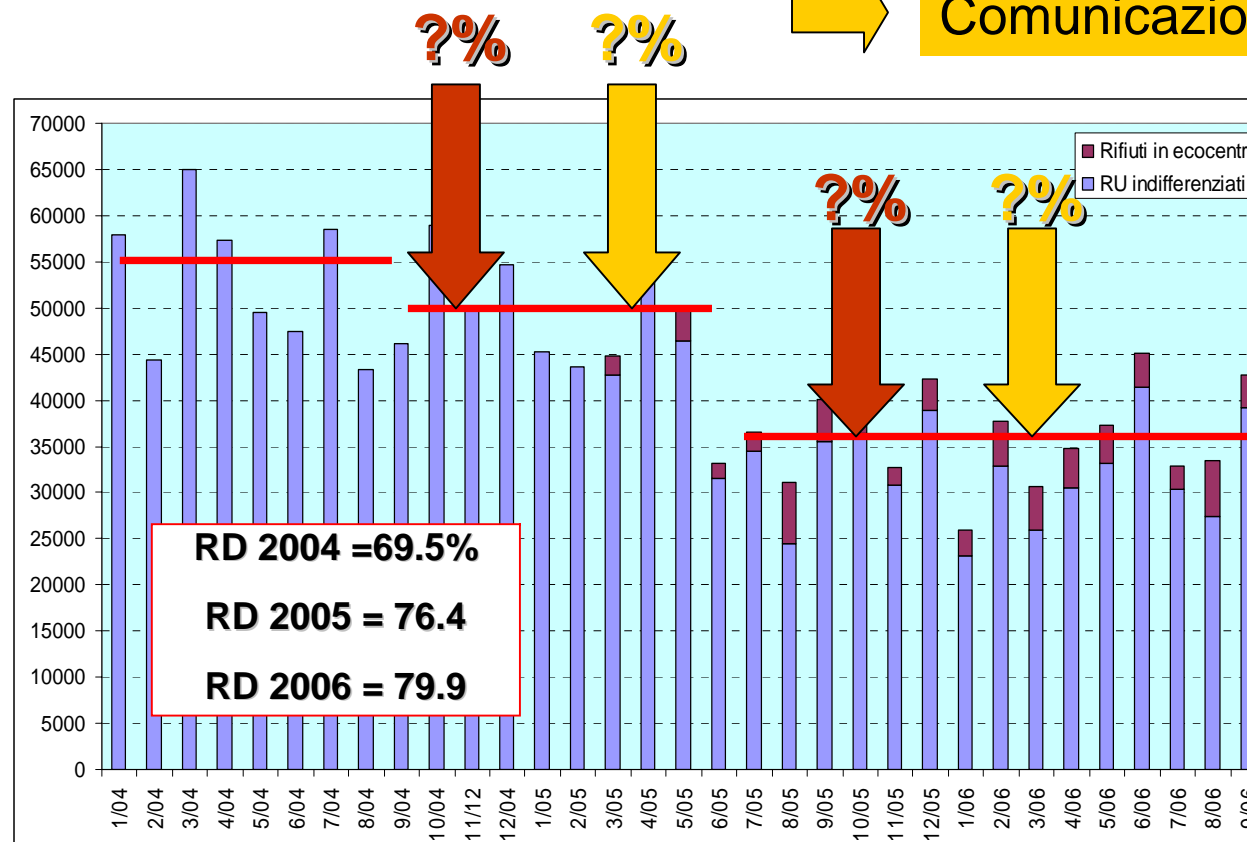
# Ogni ottimizzazione del sistema è un'occasione di comunicazione



Progettazione tecnica



Comunicazione

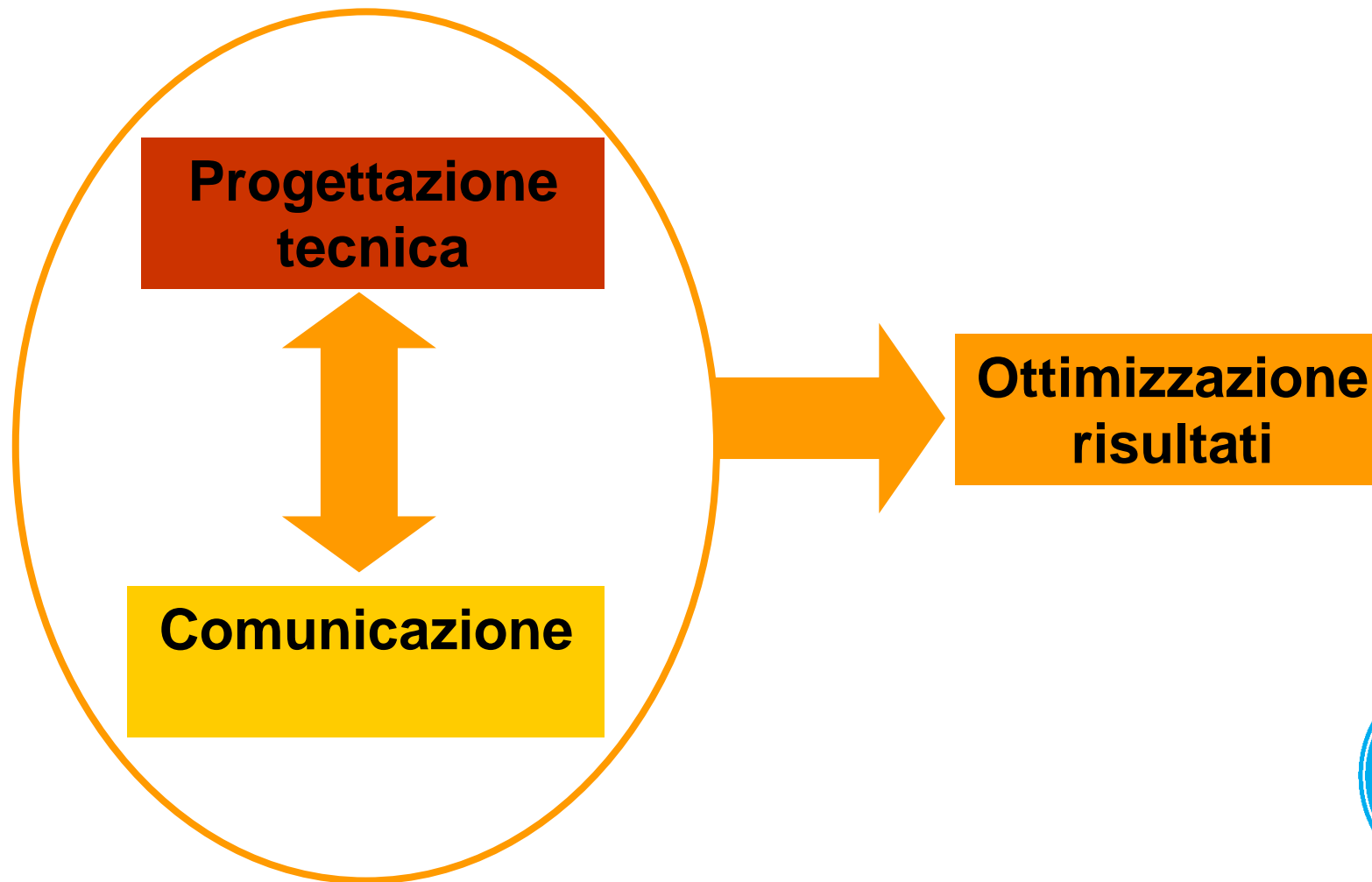


Di chi è il merito?



**riusa ricicla risparmia**

# La comunicazione supporta l'ottimizzazione del servizio



**riusa ricicla  
risparmia**

# Gli interlocutori

## In un contesto “maturo” dimostrano...

Grande sensibilità verso un problema che ha cambiato profondamente le abitudini quotidiane

Conoscenza di base consolidata, interesse per i dettagli

Ne ho parlato con le amiche e adesso voglio sapere chi ha ragione...

...il pacchetto dei biscotti dove va?



# Gli interlocutori

In un contesto “maturo” dimostrano...

Grande sensibilità verso un problema che ha cambiato profondamente le abitudini quotidiane

Conoscenza di base consolidata, interesse per i dettagli

Orgoglio per i risultati ottenuti



Sì, noi separiamo anche i tappi dalle bottiglie, ma a Napoli...



**riusa ricicla  
risparmia**

# Gli interlocutori

## In un contesto “maturo” dimostrano...

Grande sensibilità verso un problema che ha cambiato profondamente le abitudini quotidiane

Conoscenza di base consolidata, interesse per i dettagli

Orgoglio per i risultati ottenuti

Richieste di riconoscimento

Vi giuro che quelli all'inizio della via non li ho mai visti mettere fuori la plastica... perché buttano tutto insieme ...e noi che ci impegniamo paghiamo uguale!



**riusa ricicla  
risparmia**

# Gli interlocutori

## In un contesto “maturo” dimostrano...

Grande sensibilità verso un problema che ha cambiato profondamente le abitudini quotidiane

Conoscenza di base consolidata, interesse per i dettagli

Orgoglio per i risultati ottenuti

Richieste di riconoscimento

Richieste di controllo

...perché non è giusto che quelli della casa di fronte mettano l'umido nel sacchetto di plastica!



**riusa ricicla  
risparmia**

## **A cosa dobbiamo fare attenzione?**

**La comunicazione può essere uno strumento  
per l'ottimizzazione del servizio di gestione rifiuti.**

**Si raggiunge una maggiore efficacia  
rispettando alcuni requisiti...**



# A cosa dobbiamo fare attenzione?



## 1. Ascolto

Ogni occasione di contatto con l'utente è preziosa.

Reclami, segnalazioni, richieste...

se raccolti ed elaborati possono diventare indicazioni per la progettazione.

L'anticipazione delle esigenze rende più efficace l'intervento di ottimizzazione.

Dopo la campagna i momenti di ascolto diventano anche momenti di valutazione utili alla pianificazione futura.



# A cosa dobbiamo fare attenzione?



## 2. Pianificazione integrata

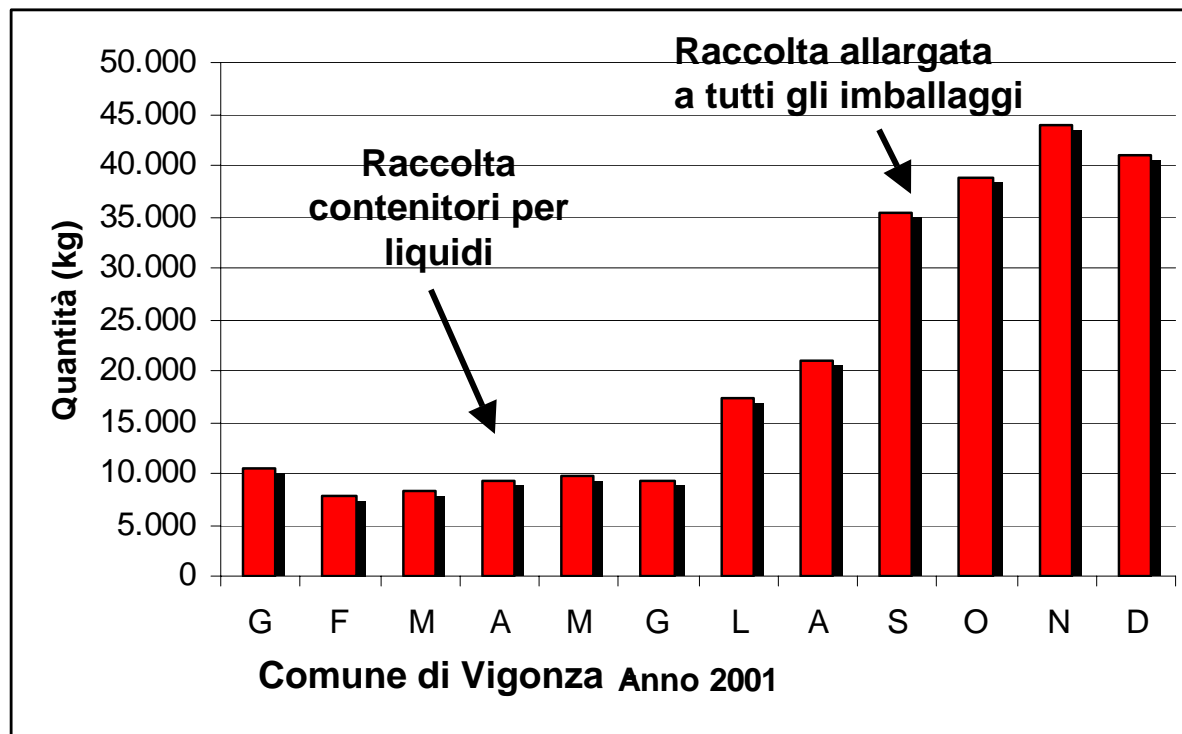
Le modifiche tecniche al servizio o alla tariffa e le attività di comunicazione dovrebbero essere progettate in modo integrato, per ottimizzare le scelte in entrambi i campi.



# A cosa dobbiamo fare attenzione?

## 3. Comunicazioni come “istruzioni per l’uso”

Il messaggio dovrebbe sempre essere accompagnato da un piccolo segnale concreto, che catalizza l’attenzione e fa percepire il cambiamento.



**Invio comunicazione e consegna sacchi appositi**



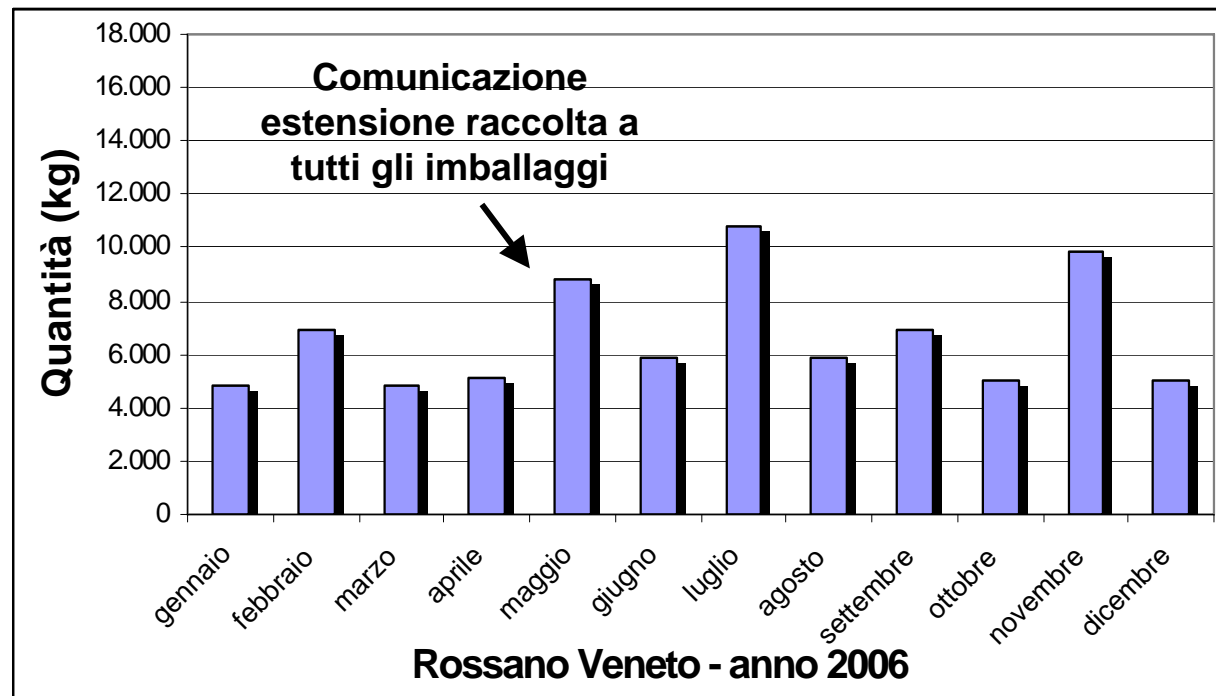
**riusa ricicla  
risparmia**

# A cosa dobbiamo fare attenzione?



## 3. Comunicazioni come “istruzioni per l’uso”

Il messaggio dovrebbe sempre essere accompagnato da un piccolo segnale concreto, che catalizza l’attenzione e fa percepire il cambiamento.



**Solo invio  
comunicazione**



**riusa ricicla  
risparmia**

# A cosa dobbiamo fare attenzione?



## 1. Ascolto

delle esigenze e delle reazioni suscitate da interventi precedenti

## 2. Pianificazione integrata

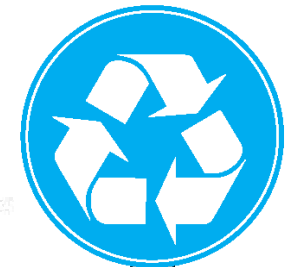
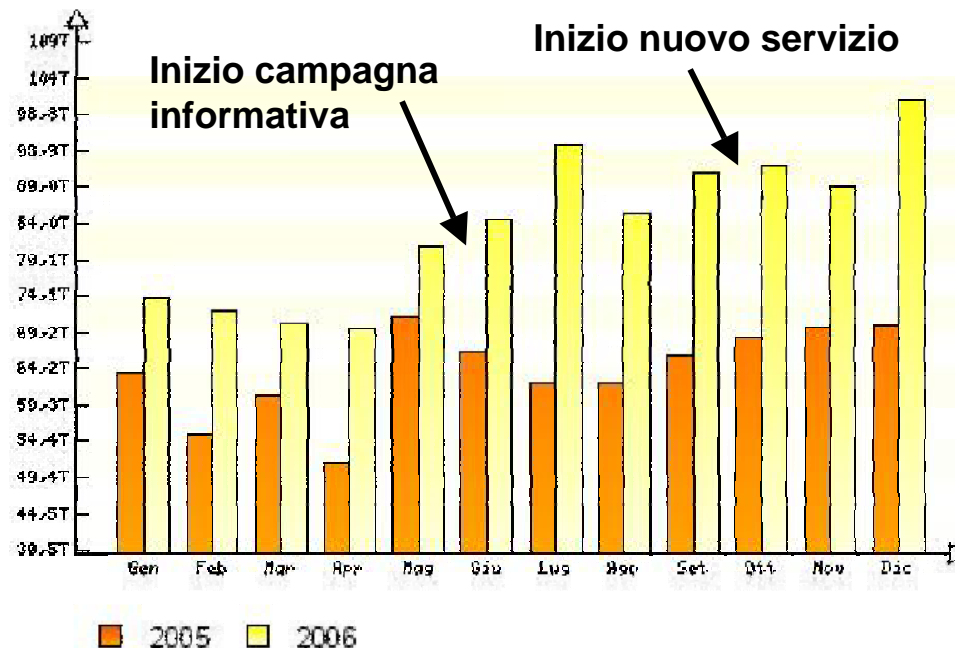
di modifiche tecniche e attività di comunicazione

## 3. Comunicazioni come “istruzioni per l’uso”

accompagnate da piccoli segni concreti

**Comune di Rubano**

Raccolta rifiuto umido



**riusa ricicla  
risparmia**

## Un esempio:



# SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



## Obiettivi

Verificare le modalità di separazione dei rifiuti operate dagli utenti;

Comunicare le istruzioni corrette e gli eventuali accorgimenti utili per migliorare la differenziazione.

Disincentivare i comportamenti scorretti e premiare chi rispetta le regole.

Responsabilizzare l'utenza anche attraverso un'equa applicazione delle riduzioni/agevolazioni tariffarie.



# Un esempio:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



### Fasi operative

Formazione del personale;

Predisposizione elenchi delle utenze da controllare, in collaborazione con l'Amministrazione comunale;

Sopralluogo senza preavviso;

Rendicontazione dell'attività svolta;

Comunicazione di eventuali provvedimenti (sanzioni o revoca delle riduzioni).



**riusa ricicla  
risparmia**

# Un esempio:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



### Campagna informativa generale:

Comunicazione sulle modalità di separazione dei rifiuti e presentazione attività di controllo (invio opuscolo, spazi sui mass media)

### Campagna informativa territoriale:

Ripasso modalità di conferimento previste dal regolamento comunale e illustrazione modalità di controllo specifiche (opuscoli, manifesti e articoli sui giornali comunali)

Controlli  
sul  
territorio

Ottima raccolta differenziata.  
Estrazione di premi.

Fare più attenzione.  
Ci saranno ulteriori controlli.

Le irregolarità permangono.  
Perdita riduzioni tariffarie.



riusa ricicla  
risparmia

## Un esempio:

# SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



## Risultati

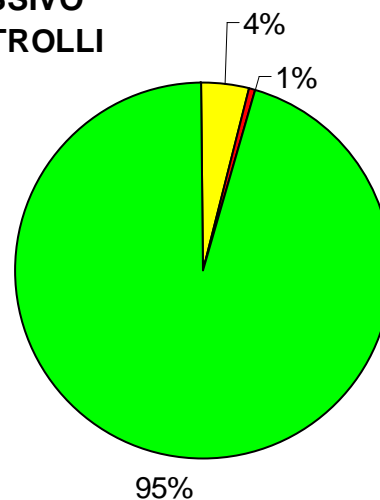
25 Comuni coinvolti finora;

Nel Bacino Padova Uno coinvolti 21 Comuni su 26;

4.841 controlli effettuati al 31/3/07;

RD% Bacino PD1 dal 64% del 2005 al 66% nel 2006;

ESITO COMPLESSIVO  
CAMPAGNA CONTROLLI



**riusa ricicla  
risparmia**

# Un esempio:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



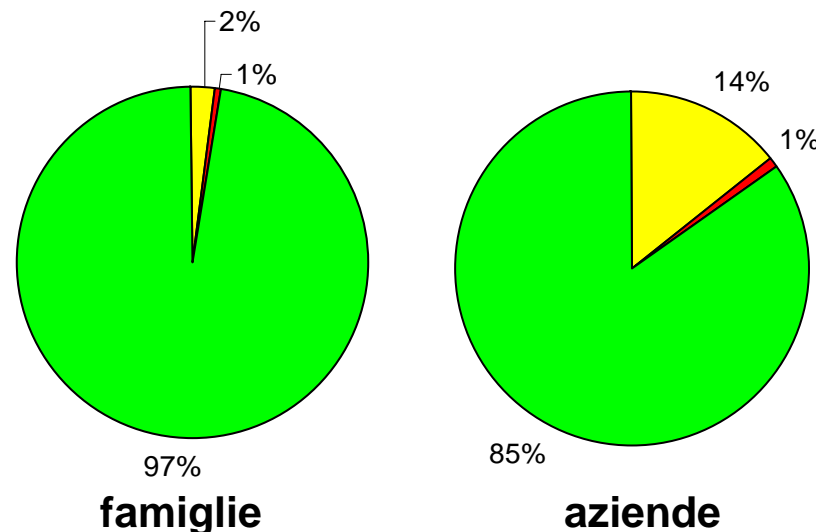
## Risultati

25 Comuni coinvolti finora;

Nel Bacino Padova Uno coinvolti 21 Comuni su 26;

4.841 controlli effettuati al 31/3/07;

RD% Bacino PD1 dal 64% del 2005 al 66% nel 2006;



**Finora circa 80%  
dei controlli su  
famiglie**



# Un esempio:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



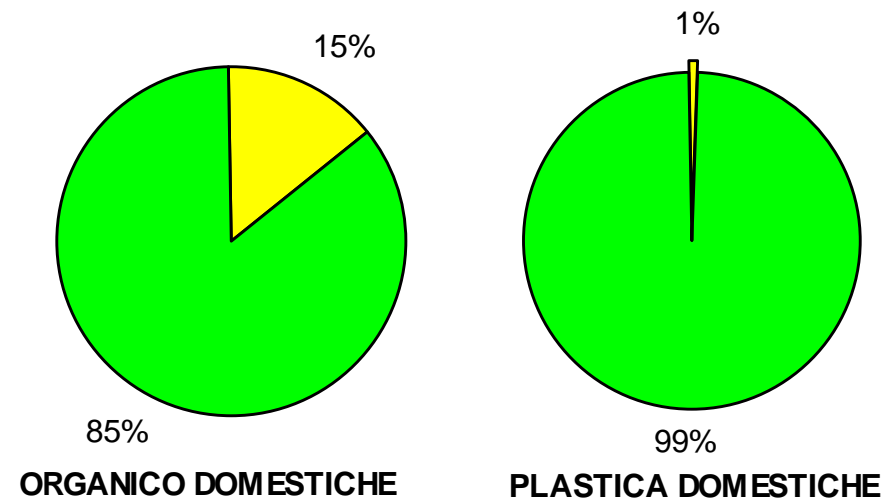
### Risultati

25 Comuni coinvolti finora;

Nel Bacino Padova Uno coinvolti 21 Comuni su 26;

4.841 controlli effettuati al 31/3/07;

RD% Bacino PD1 dal 64% del 2005 al 66% nel 2006;



**990 controlli su  
plastica,  
130 su umido**



**riusa ricicla  
risparmia**

## Un esempio:



# SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



## Risultati

25 Comuni coinvolti finora;

Nel Bacino Padova Uno coinvolti 21 Comuni su 26;

4.841 controlli effettuati al 31/3/07;

RD% Bacino PD1 dal 64% del 2005 al 66% nel 2006;

**Questi risultati serviranno ad orientare  
sia le future azioni comunicative  
sia le future azioni di controllo.**



**riusa ricicla  
risparmia**

# Alcuni esempi:



## SCATTA IL CONTROLLO




sulla raccolta differenziata  
e sul compostaggio  
domestico



Dopo aver esaminato come conferite i rifiuti, gli  
ISPETTORI ECOLOGICI VI LASCERANNO:

-  un cartellino verde  
se la raccolta differenziata è corretta:  
**PARTECIPERETE ALL'ESTRAZIONE  
DI NUMEROSI PREMI;**
-  un cartellino giallo  
per ricordarvi di fare più attenzione  
alla separazione dei rifiuti e  
al compostaggio domestico;
-  un cartellino rosso,  
se il conferimento dei rifiuti non è corretto:  
**PERDERETE LE RIDUZIONI TARIFFARIE  
di cui avete goduto finora.**

Dopo aver esaminato come conferite i rifiuti, gli  
ISPETTORI ECOLOGICI VI LASCERANNO:

-  un cartellino verde  
se la raccolta differenziata è corretta:  
**PARTECIPERETE ALL'ESTRAZIONE  
DI NUMEROSI PREMI;**
-  un cartellino giallo  
per ricordarvi di fare più attenzione  
alla separazione dei rifiuti e  
al compostaggio domestico;
-  un cartellino rosso,  
se il conferimento dei rifiuti non è corretto:  
**PERDERETE LE RIDUZIONI TARIFFARIE  
di cui avete goduto finora.**



**riusa ricicla  
risparmia**

# Alcuni esempi:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata e sul compostaggio domestico



Dopo aver esaminato come conferire i rifiuti, gli ISPEZZORI ECOLOGICI VI SUGGERIRANNO:

-  in cartello verde se la raccolta differenziata è corretta: **PARTECIPATE ALL'ESTRAZIONE DI BENEFICI PUNTI**;
-  in cartello giallo per ricordarvi di fare già attenzione alla separazione dei rifiuti e al compostaggio domestico;
-  in cartello rosso se il conferimento dei rifiuti non è corretto: **PENALTE. LE BOLLICINE TARIFARIE di cui avete goduto finora.**

### DA RICORDARE:

- Per la plastica e il sacco utilizzate solo sacchi trasparenti!

Dovete infatti consentire il controllo visivo del materiale



- Nella raccolta degli imballaggi in plastica mettete solo contenitori e confezioni!

Una radiolina o una sedia da campeggio non sono imballaggi!

Anche se sono in plastica, vengono scaricate dagli impianti di recupero.

Il costo della selezione, del trasporto e dello smaltimento in discarica è a carico del Comune in cui è stato raccolto quel rifiuto e grava poi sulle vostre bollette.

Gli errori si pagano! Fare attenzione alla raccolta differenziata **CONVIENE!**

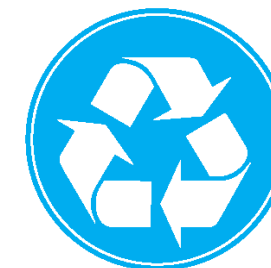
**Seguite attentamente le modalità di conferimento stabilite dal vostro Comune.**

Per informazioni: 049/9430355



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata e sul compostaggio domestico



**riusa ricicla risparmi**

# Alcuni esempi:



## SCATTA IL CONTROLLO

sulla raccolta differenziata e sul compostaggio domestico



Dopo aver esaminato come conferire i rifiuti, gli ISPEZZORI ECOLOGICI VI LASCIERANNO:

-  se il cartellino verde, se la raccolta differenziata è corretta: **PARTICIPATE ALL'ESTRAZIONE DI NUMEROSI PREMI!**
-  se il cartellino giallo per ricordarvi di fare già attenzione alla separazione dei rifiuti e al compostaggio domestico.
-  se il conferimento dei rifiuti non è corretto: **PENALITÀ: LE RIDUZIONI TARIFFARIE DI CUI AVETE GODUTO FINORA.**

### CARI CITTADINI,

sta per iniziare la prima **verifica** sui vostri comportamenti in materia di raccolta differenziata e compostaggio domestico.

Gli **"esaminatori"** saranno degli ispettori ecologici incaricati dal Consorzio Bacino di Padova Uno e Etra SpA, in accordo con il Comune, per **verificare le modalità di conferimento dei diversi tipi di rifiuto, la pratica del compostaggio domestico, la corretta separazione dei rifiuti.**

Saranno controllati "a campione" contenitori, sacchi e compostiere in tutto il territorio comunale.



 spot

### IL VERDETTO

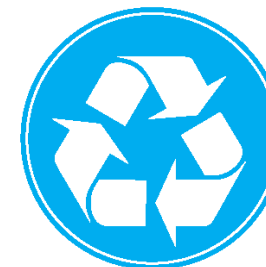
verrà rilasciato immediatamente



-  **Chi passerà il controllo** riceverà un cartellino verde. **CONTINUETE COSÌ, VIA LIBERA!**
-  **Chi commette irregolarità** nella differenziazione dei rifiuti, nel conferimento o nella pratica del compostaggio riceverà il cartellino giallo. **AMMONITO!** Seguiranno ulteriori controlli per verificare che le indicazioni corrette siano state recepite.
-  **Chi, al secondo controllo, non risulterà ancora in regola con le modalità previste per la raccolta differenziata,** non supererà l'esame e riceverà un cartellino rosso, che simboleggia il **decadimento delle riduzioni tariffarie** di cui l'utente ha goduto fino a quel momento (riduzione per compostaggio o riduzione per raccolta differenziata).

### L'IMPEGNO NELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA VIENE PREMIATO!

Chi supererà positivamente la verifica non solo continuerà a godere delle riduzioni tariffarie previste per la raccolta differenziata ma, conservando il cartellino verde, potrà partecipare all'estrazione di numerosi premi. Le eventuali vincite saranno comunicate per posta.



**riusa ricicla risparmi**