



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

Profili di efficacia nei servizi di Igiene Urbana nella Città di Perugia

Dr. Luciano Taborchi

Dirigente Settore Servizi istituzionali al Cittadino
Comune di Perugia





EFFICACIA: Capacità di conseguimento degli obiettivi fissati che, nel caso di ente pubblico, si traduce nel grado di soddisfacimento dei bisogni pubblici dei cittadini amministrati

EFFICENZA: Capacità di acquisire in modo conveniente e di impiegare in modo produttivo le risorse, che si traduce nel rapporto tra risorse utilizzate e risultati operativi conseguiti



Indicatori e standard di efficacia:

- Dal Piano Regionale per la gestione dei rifiuti
- Dal Piano d'Ambito dell' ATI n. 2
- Dal contratto di servizio con GEST S.r.L.
- Dalla Carta della qualità dei servizi di igiene urbana



Pianificazione regionale per la gestione dei rifiuti

Obiettivi generali:

- Contenimento della produzione dei rifiuti
- Implementazione dei servizi volti al recupero mediante raccolta differenziata
- Potenziamento del sistema impiantistico: minimizzare il ricorso a discarica, chiusura del ciclo di gestione con impianti che garantiscano il recupero di materiali e di energia
- Armonia con le politiche locali e globali
- Conseguimento di migliori prestazioni energetico – ambientali rispetto all'attuale sistema
- Contenimento dei costi del sistema di gestione, anche attraverso azioni della regione
- Rilancio del processo di presa di coscienza da parte dei cittadini attraverso uno specifico piano comunicativo
- Favorire lo smaltimento dei rifiuti in luoghi prossimi a quelli di produzione
- Autosufficienza degli ato per le funzioni di pretrattamento dei rifiuti residui da rd e per il compostaggio



Piano regionale per la gestione dei rifiuti urbani

Obiettivi specifici:

- Invarianza della produzione procapite di rifiuti urbani
- Obiettivo del 65% di raccolta differenziata al 2012 mediante:
 - Riorganizzazione dei servizi verso forme di raccolta a carattere domiciliare o con carattere di forte vicinanza all'utenza
 - Coinvolgimento e partecipazione dell'utenza attraverso azioni mirate di comunicazione ambientale
 - Sistemi di tariffazione dei servizi di tipo "puntuale", come stimolo e riconoscimento per gli utenti verso comportamenti virtuosi a fronte dei servizi forniti
- Autosufficienza all'interno di ogni ATI per il pretrattamento del rifiuto indifferenziato e per il trattamento delle frazioni organiche da rd
- Gestione sovra ati del trattamento termico e dello smaltimento in discarica dei flussi residui
- Integrazione della gestione tra rifiuti speciali e urbani per l'ottimizzazione tecnico-ambientale degli impianti garantendone, mediante sinergie tra i due sistemi ed economie di scala, la piena sostenibilità economica



Obiettivi del piano d'ambito

- **Attuazione** di idonee azioni per la **riduzione della produzione dei rifiuti**, da attuarsi con il diretto coinvolgimento dei cittadini e dei grandi produttori;
- **Incremento delle percentuali di raccolta differenziata**, con la riorganizzazione dei servizi, favorendo i sistemi di raccolta domiciliare, e più efficaci attività di comunicazione;
- **Attuazione** degli indirizzi della pianificazione regionale, con reali capacità, nel medio periodo, di **autosufficienza nello smaltimento**;
- **Uniformità**, a livello d'ambito, dei criteri di assimilazione;
- **Adozione** di criteri omogenei per azioni di **incentivazione economica alla raccolta differenziata**;



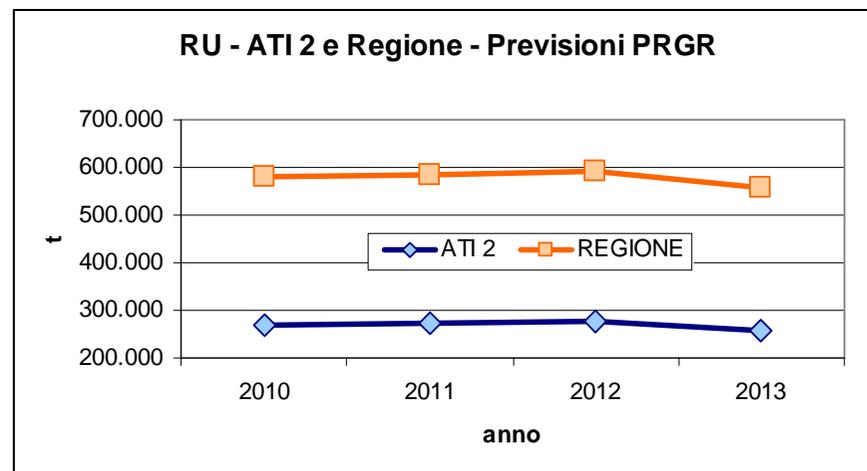
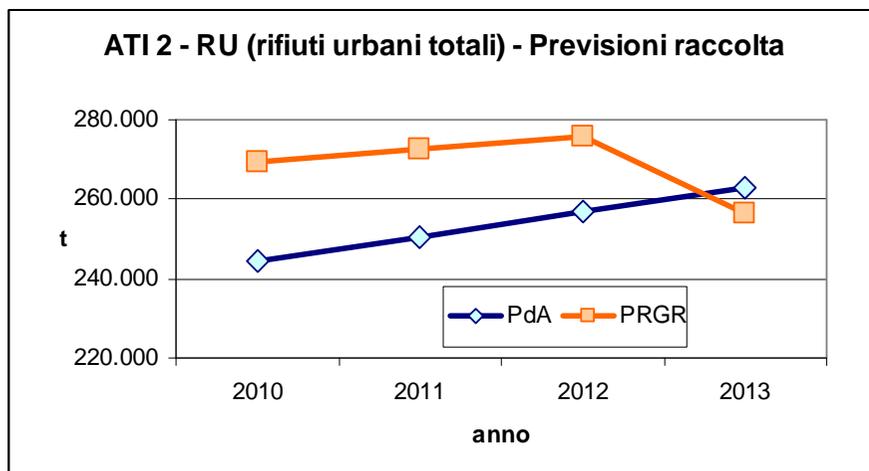
Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

Piano d'ambito e nuovo piano regionale

Obiettivi piano d'ambito n° 2

Obiettivi PRGR

	2010	2011	2012	2013		2010	2011	2012	2013	
Livelli attesi produzione rifiuti urbani	Saggio incremento annuo 2,5%				ATI 2	269.169	272.430	275.730	256.512	T./A
					PROCAP.	644,5	644,5	644,5	644,5	Kg./Ab./A
					REGIONE	580.307	586.155	592.065	557.523	T./A





Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

Piano d'ambito ATI 2: previsione raccolta differenziata

Il progetto di raccolta differenziata prevede una progressiva estensione del servizio "porta a porta", con eliminazione dei cassonetti stradali, secondo tre distinte fasi temporali.

CRONOGRAMMA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA



Piano Regionale Gestione Rifiuti: previsione raccolta differenziata

	2010	2011	2012	2013	
UMBRIA	50%	60%	65%	65%	

(Per il computo della raccolta differenziata la regione dell'umbria utilizza il criterio di cui alla D.G.R. N° 1541/2001: rapporto tra rifiuti raccolti in forma differenziata e i rifiuti complessivamente raccolti, al netto dello spazzamento stradale)



Contratto di Servizio

Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

Indicatore	Standard	Scadenza	Sanzione per Inadempienza
Valori obiettivo di raccolta differenziata	45% al 2009 55% al 2010 65% al 2012	31 dicembre di ogni annualità come da norma	€ 5.000,00 per ogni punto % di scostamento da obiettivo
Customer Satisfaction	Indagine su campione rappresentativo di utenti	30 aprile di ogni due anni	€ 5.000,00 se non condotta alla scadenza prevista
Calendario dei servizi	Comunicazione all'utenza frequenze raccolta e spazzamento	30 aprile di ogni anno	€ 500,00 per ogni mese di ritardo
Carta dei Servizi	Aggiornamento annuale	30 aprile di ogni anno	€ 500,00 per ogni mese di ritardo
Campagna informativa	Predisposizione programma annuale di campagne	30 aprile di ogni anno	€ 500,00 per ogni mese di ritardo
Raccolta RSI (contenitori stradali)	Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio	Definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00 per ogni mancato svuotamento
	Rapporto cassonetti programmati ed effettivamente svuotati pro die	Tolleranza ritardo 5% del totale	€ 500,00/giorno
	Tempo intervento per cassonetti non svuotati per cause di f. m.	48 ore	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi previsti
	Tempo max intervento per riparazione cassonetto rotto	10 giorni	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi previsti
	Igienicità Cassonetti	Lavaggio con frequenza da contratto	€ 500,00 per mancato lavaggio



Contratto di Servizio

Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

Indicatore	Standard	Scadenza	Sanzione per Inadempienza
Raccolta RSI (porta a porta)	Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio	Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00 per mancato svuotamento e per singolo contenitore
Raccolta Differenziata (contenitori stradali)	Frequenza svuotamento cassonetti previste da contratto di servizio	Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00 per ogni mancato svuotamento
	Rapporto contenitori programmati ed effettivamente svuotati pro die	Tolleranza ritardo 5% del totale	€ 500,00/giorno
Raccolta Differenziata (porta a porta)	Frequenza ritiro sacchi o bidoni previste da contratto di servizio	Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00 per ogni mancato ritiro
	Tempo intervento su postazioni non svuotate per cause di f. m.	48 ore	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi
Raccolta domiciliare a richiesta rifiuti ingombranti	Tempo max intervento da richiesta	Entro 10 gg in giornata concordata con utente. Tolleranza fuori standard 5% anno	€ 500,00 per ogni mancato ritiro
	Rapporto ritiri programmati/eseguiti	Tolleranza fuori standard 5% anno	€ 500,00
Spazzamento stradale	Frequenza intervento previste da contratto di servizio	Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00 per mancato intervento
	Tempo intervento su zone non servite per cause di f. m.	48 ore	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

Contratto di Servizio

Indicatori Generali e Standard di Qualità Territoriali

Indicatore	Standard	Scadenza	Sanzione per Inadempienza
Svuotamento cestini gettacarte	Frequenze di servizi previste da contratto di servizio	Rispetto frequenze definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00
Raccolta siringhe	Tempo massimo di intervento	48 ore	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi
Stazioni ecologiche	Orario di apertura	Rispetto orari e giornate di apertura definite da progetto tecnico in conformità al piano d'ambito	€ 500,00
	Fruibilità dei contenitori	Svuotamento cassoni entro 48 ore da richiesta di intervento	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi
Informazioni all'utenza	Tempi di risposta ai reclami o a richiesta di informazioni	20 giorni se non necessario sopralluogo 30 giorni se necessario sopralluogo	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi
	Informazione in caso di interruzione programmata del servizio	Preavviso tra 48 e 96 ore precedenti limitatamente a servizi che interagiscono direttamente con utenza	€ 500,00 per mancato intervento nei tempi
	Servizio di Filo Diretto	Servizio telefonico per almeno 6 ore dal lunedì al venerdì	€ 500,00 al giorno per mancata attivazione



Carta dei Servizi

Standard Generali

Accessibilità

Sportello tradizionale

Sportello telefonico (numero verde, filo diretto, call-center...)

Segreteria telefonica

Fax

E-mail

Web site

Corrispondenza tradizionale

URP

Tempistiche

Tempi massimi di risposta a richieste e reclami scritti: 15 gg.

Informazioni e comunicazioni all'utenza

Campagne

Materiali informativi

Comunicati stampa, TV, Radio

Incontri

Punti informativi per eventi

Educazione ambientale scuole



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

Carta dei Servizi

Standard Specifici

Spazzamento Stradale

Zonizzazione

Frequenza (mattina e pomeriggio)

Raccolta Rifiuti Solidi Urbani Indifferenziati (RSI)

Zonizzazione

Frequenza raccolta

Pulizia aree e contenitori

T Max interruzione servizio - festività consecutive (24 h)

T Max interruzione servizio - cause esterne (48 h)

Raccolta Rifiuti Differenziati

Raccolta specifica per materiale

Raccolta rifiuti pericolosi

Isole Ecologiche

Zonizzazione

Frequenza raccolta

Altri Standard di Servizio

Ritiro ingombranti

Vigilanza ecologica

Reclami e Rimborsi

Organo di Tutela

Rimborso per mancato rispetto standard: € 30,00



Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (1)

Rifiuti Urbani Totali* (t/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **	Previsione % 2010 **	Prev. 2010 PRGR
Perugia	116.614	126.747	117.202	121.841	119.793	124.851	21,57	=
ATI 2	233.725	252.010	247.732	253.438	238.379	261.098	45,10	269.169
Umbria	522.317	552.228	547.007	555.092	539.251	578.934	100,00	580.307

* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per ciascun anno di competenza



Rifiuti Urbani Totali* (kg/ab/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **	Prev. 2010 PRGR
Perugia	643	699	632	652	634	666,57	644
ATI 2	605	652	626	631	585	640,82	644
Umbria	569	602	587	588	566	607,79	644
Italia	539	550	546	541		562,41	=

* Fonti:

- Per i dati riferiti a Perugia, ATI 2 e Umbria: Catasto Regionale Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR Umbria per ciascun anno di competenza;
- Dati riferiti a Italia: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani, Anno 2009

** Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia





Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (2)

Raccolta Differenziata Totale* (t/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **	% 2010 **
Perugia	41.605	42.055	33.202	38.395	39.085	42.939	21,52
ATI 2	77.731	79.902	75.729	83.899	79.405	96.211	48,23
Umbria	153.234	154.385	150.060	165.503	169.005	199.490	100,00

* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per ciascun anno di competenza

Raccolta Differenziata Totale* (kg/ab/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **
Perugia	229	232	179	205	207	229,94
ATI 2	201,1	206,7	191,3	208,8	195,0	238,98
Umbria	167,0	168,3	161,0	175,4	177,3	211,48
Italia	130,4	141,9	150,2	165,5		186,00

* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

** Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia





Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (3)

Rifiuti Solidi Indifferenziati* (t/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **	% 2010 **
Perugia	75.009	84.692	83.999	83.446	80.708	81.912	21,59
ATI 2	155.994	172.108	172.003	169.539	158.974	164.885	43,46
Umbria	369.083	397.843	396.947	389.588	370.246	379.437	100,00

* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

Rifiuti Solidi Indifferenziati* (kg/ab/anno):

	2005	2006	2007	2008	2009	Previsione 2010 **
Perugia	413,6	467,0	452,7	446,5	427,3	436,64
ATI 2	403,6	445,2	434,5	421,9	390,5	401,83
Umbria	402,2	433,6	426,0	412,9	388,3	396,30
Italia	408,6	408,1	395,9	375,5		376,41

* Fonte: Catasto Regionale dei Rifiuti – ARPA Umbria.

** Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia





Produzione e raccolta dei rifiuti – Indicatori storici per area (3)

% Raccolta Differenziata su Totale Rifiuti Urbani*:

	2005	2006	2007**	2008	2009	Previsione 2010 ***
Perugia	35,68%	35,66%	30,36%	31,51%	32,63%	35,81%
ATI 2	33,11%	31,55%	30,44%	33,10%	33,31%	38,02%
Umbria	29,34%	27,96%	27,43%	29,82%	31,34%	35,90%
Italia	24,2%	25,8%	27,5%	30,6%		33,72%



* Fonti:

- Per i dati riferiti a Perugia, ATI 2 e Umbria: Catasto Regionale Rifiuti – ARPA Umbria. Dati Certificati con DGR per anni di competenza;
- Dati riferiti a Italia: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani, Anno 2009

** Tra 2006 e 2007 cambia il criterio di calcolo della percentuale, inserendo nel computo degli RSI anche il c.d. spazzamento stradale ed altri codici CER, fino ad allora esclusi.

*** Tendenze calcolate per regressione lineare su dati storici:

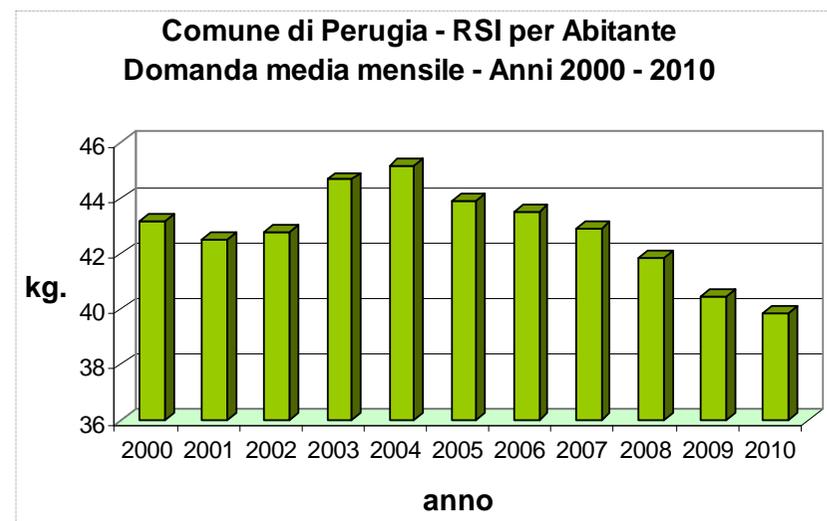
Dal 2000 al 2009 per Perugia, ATI 2 e Umbria;

Dal 2000 al 2008 . per Italia



Rifiuti Solidi Indifferenziati (RSI) – Comune di Perugia

- Totali annuali:
 - 2010: **t 81.912** (stimati)
 - 2009: **t 80.708**
- Domanda media smaltimento RSI pro-capite:
 - 2010:
 - Mensile (stimata): **kg. 39,9**;
 - Annuale (stimata): **kg. 483,6**;
 - 2009:
 - Mensile: **kg. 40,5**;
 - Annuale: **kg. 485,8**;
 - Variazione stimata 2010 - 2009:
 - Mensile: **kg. - 0,6**;
 - Annuale: **kg. - 7,24**;
 - Percentuale: **- 1,5%**



- *La stima 2010 mostrerebbe un apparente incremento degli RSI ed una modesta diminuzione degli indicatori medi rispetto a quelli dell'anno precedente: il dato si spiega con la crescita popolazione (dati reali disponibili fino a novembre 2010).*



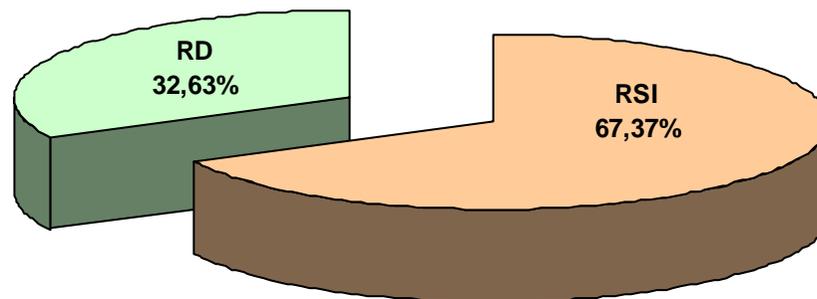
Raccolta Differenziata e RSI – Comune di Perugia

Tonnellate totali 2009:

- RSI: **80.708**;
- Differenziata: **39.085**;
- Totale RSI + RD: **119.793**.

% RD su Totale 2009: **32,63%**.

Rifiuti 2009 - Aliquote RSI e RD su Totale

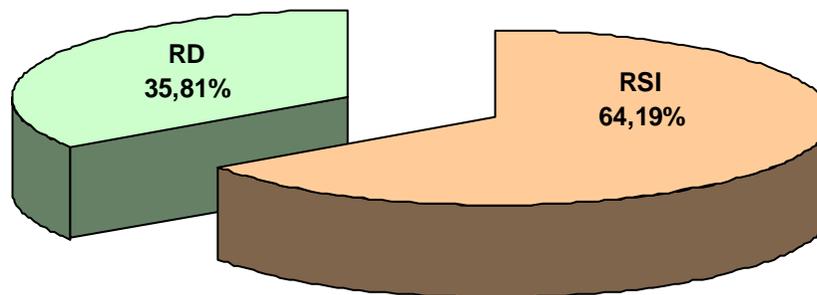


Tonnellate totali 2010 (stime):

- RSI: **81.912**;
- Differenziata: **42.939**;
- Totale RSI + RD: **124.851**.

% RD su Totale 2010: **35,81%**.

Rifiuti 2010 (stime) - Aliquote RSI e RD su Totale





Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

Isole Ecologiche

	Anno 2009	Stima 2010	Var. %
Incidenza % su totale Raccolta Differenziata	18,81	18	~
Raccolta totale (t)	7.351	7.579	3,10

	Stime (su dati reali gennaio settembre)			
	Anno 2009 (t)	Anno 2010 (t)	Var. abs. (t)	Var. %
Carta:	1.272,61	1.307,17	34,56	2,72
Ingombranti:	1.026,49	528,15	-498,34	-48,55
Potature:	838,96	931,45	92,49	11,02
Legno:	824,72	711,88	-112,84	-13,68
Batterie:	47,92	34,33	-13,59	-28,35
Pile:	1,73	1,19	-0,54	-31,33
Farmaci:	1,32	1,31	-0,01	-0,73
Altro:	3.341,19	4.063,33	722,14	21,61
Totali	7.354,94	7.578,81	223,87	3,10



Vigilanza Ecologica

	Dati Reali – Raffronto gennaio – giugno 2009 - 2010			
	Anno 2009 (n)	Anno 2010 (n)	Var. abs. (n)	Var. %
Controlli	1066	687	-379	-35,55
Violazioni	564	391	-173	-30,67
Sanzioni	27	16	-11	-40,74

Tipologie di violazioni – Raffronto gennaio giugno 2009 2010 (ordinamento decrescente anno 2010):

Tipologia di violazione	Anno 2009		Anno 2010		Testo Regolamento Comunale Rifiuti
	Abs.	%	Abs.	%	
Art_ 18 comma 3	116	22,92	111	28,53	<i>Vietato conferire rifiuti all'esterno dei contenitori.</i>
Art_ 20 comma 4	225	44,47	110	28,28	<i>Vietato depositare ingombranti e potature all'interno o all'esterno dei cassonetti</i>
Art_ 8 comma 5, lett_ b)	95	18,77	109	28,02	<i>Obbligo di conferire rifiuti in sacchetti chiusi e in orari predeterminati</i>
Art_ 25 comma 3	69	13,64	58	14,91	<i>Vietato conferire beni durevoli all'interno o nei pressi dei contenitori</i>
Art_ 8 comma 4, lett_ a)	1	0,20	1	0,26	<i>Nelle zone dove viene effettuata la "raccolta porta a porta", obbligo di conferire i rifiuti in particolari sacchetti e secondo precise modalità.</i>



Filo Diretto

Raffronto 2009 – 2010 (totale mesi gennaio settembre)

ORD	Motivazione della chiamata	Assoluti 2009	Assoluti 2010	2010%	Var. % 09 10
1	Richiesta rimozione ingombranti	6.549	6.231	47,49	-4,86
2	Richiesta informazioni (comprese staz. ecol.)	1.146	2.608	19,88	127,57
3	Raccolta verde di potatura	1.855	1.525	11,62	-17,79
4	Richiesta servizi (generali, a pagamento, straord.)	1.445	984	7,50	-31,90
5	Segnalazione ingombranti abusivi	1.274	843	6,42	-33,83
6	Progetto tris	249	256	1,95	2,81
7	Reclami	26	172	1,31	561,54
8	Richiesta spostamento o aggiunta contenitori	254	142	1,08	-44,09
9	Richiesta informazioni Centro Storico Perugia	0	131	1,00	=
10	Segnalazione cassonetto rotto/sporco	116	72	0,55	-37,93
11	Richiesta rimozione siringhe	89	59	0,45	-33,71
12	Richiesta controlli da parte di Guardie ecologiche	85	56	0,43	-34,12
13	Richiesta composter, richiesta compost	74	30	0,23	-59,46
14	Proposte, suggerimenti, encomi	16	7	0,05	-56,25
15	Molestia uditiva/olfattiva	3	3	0,02	0,00
16	Disservizio Raccolta/Spazzamento	32	2	0,02	-93,75
17	Disservizio servizi a pagamento	0	1	0,01	=
	TOTALI	13.213	13.122	100,00	-0,69



Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse

Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (1)

Rifiuti da raccolta differenziata –
Tipologie decrescenti I Semestre 2010

TIPO RIFIUTO – 2010 (t)	TOTALE	FR	FC
CARTA / CARTONE	7.759,96	37,44	37,44
POTATURE	3.428,15	16,54	53,98
RACCOLTA DIFF. MULTIMATER.	3.155,04	15,22	69,21
FOU	2.606,12	12,57	81,78
INGOMBRANTI	1.044,78	5,04	86,82
INERTI	631,60	3,05	89,87
RAEE	600,86	2,90	92,77
LEGNO	528,18	2,55	95,32
PLASTICA	367,47	1,77	97,09
MATERIALI FERROSI	218,83	1,06	98,15
ALTRO (18 tipi a raccolta < 200t)	384,28	1,85	100,00
TOTALI	20.725,26	100,00	

RUP – Rifiuti Urbani Pericolosi –
Tipologie decrescenti I Semestre 2010

RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi)	CER	TOTALE	%
ACCUMULATORI AL PIOMBO	200133	24.290	51,61
OLII VEGETALI	200125	9.300	19,76
VERNICI INCHIOSTRI	200127	5.430	11,54
PILE	200134	2.990	6,35
FARMACI	200132	2.920	6,20
OLII MINERALI	200126	1.780	3,78
SOLVENTI CONTENENTI T/F	200119	240	0,51
ACIDI	200114	110	0,23
TOTALI		47.060	100,00



Dalla parte del Cittadino - **Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse**

Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (3)

Rifiuti ingombranti: richieste rimozione e segnalazioni abusivi (I Semestre 2010)

TIPOLOGIA	TOTALE
Richiesta rimozione ingombranti	2.221
Segnalazione ingombranti abusivi	246
Totali	2.467

Rifiuti ingombranti: totali raccolte (I Semestre 2010)

RI 2010 kg.	Totale
da Isole Ecologiche	269.280
Altri	715.880
Totali	985.160
% RI IE su Totali	27,33



Carta dei Servizi - Nuovi indicatori 2010 (4)

Reclami e segnalazioni - I Semestre 2010

Numero casi	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Totale
Segnalazione	4	3	6	7	2	1	23
Reclamo	2	3	1	3	0	0	9
Totali	6	6	7	10	2	1	32

Tempi medi di risposta a reclami e segnalazioni - I Semestre 2010

Giorni	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Media
Segnalazione	3	0	5,33	3,38	0,5	2	2,37
Reclamo	30,5	1,33	0	10,83	--	--	10,67
Totali	12,17	0,67	4,57	5,74	0,5	2	4,28



Dalla parte del Cittadino - Insieme trasformiamo i rifiuti in risorse



I veri attori protagonisti dei servizi di igiene urbana sono I Cittadini.

Senza una cultura diffusa di rispetto e tutela dell'ambiente, senza la piena e convinta partecipazione dei Cittadini non si raggiungono gli obiettivi di contenimento della produzione dei rifiuti e di incremento della raccolta differenziata.