

## L'azienda sostenibile

Trend, strumenti e case study

a cura di Marco Fasan e Stefano Bianchi

# Contarina Spa

## Il modello virtuoso di raccolta porta a porta a tariffa puntuale

Michele Rasera  
(Contarina Spa)

**Sommario** 1 Premessa. – 2 Contarina Spa. – 3 Il modello dell'economia circolare. – 4 I risultati. – 5 La replicabilità del modello. – 6 Green economy e green jobs. – 7 Il caso Treviso: la gestione integrata dei rifiuti. – 8 Conclusione.

### 1 Premessa

Tutti i giorni l'uomo produce rifiuti; è un aspetto legato alla sua esistenza che ha un forte impatto sull'ambiente. Fino a una ventina di anni fa, la parola rifiuto era sinonimo di scarto, ma da qualche tempo il significato del termine è cambiato. Seguendo il modello dell'economia circolare, i rifiuti oggi vengono considerati come un sottoprodotto del ciclo economico da riutilizzare, rigenerare, recuperare, riciclare. In tal senso prevenzione e riduzione, riciclo, riutilizzo e recupero sono gli obiettivi a cui dobbiamo tendere, se vogliamo affrontare in maniera positiva, sostenibile e rispettosa il tema dei rifiuti. Questi sono solo un problema se si gettano tutti assieme nello stesso bidone, mentre diventano preziosi quando vengono ben gestiti. Il sistema che Contarina da tempo ha adottato nel nostro territorio si fonda proprio sulla gestione corretta e sostenibile di tutti i rifiuti prodotti.

### 2 Contarina Spa

Contarina è una società in house providing a completa partecipazione pubblica, diretta e coordinata dal Consiglio di Bacino Priula, che ne detiene la proprietà con il 100% delle quote. Si occupa della gestione dei rifiuti nei 50 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula nella provincia di Treviso in Veneto: un territorio che ha una superficie totale di circa 1.300 kmq e circa 554.000 abitanti. I rifiuti vengono gestiti attraverso un sistema integrato che li considera dalla produzione alla raccolta, al

---

#### I libri di Ca' Foscari 4

DOI 10.14277/6969-188-1/LCF-4-6

ISBN [ebook] 978-88-6969-188-1 | ISBN [print] 978-88-6969-202-4

© 2017 |  Creative Commons Attribution 4.0 International Public License

trattamento e recupero, producendo un impatto positivo sia sulla natura che sulla vita dei cittadini.

Gli obiettivi quotidiani dell'azienda consistono nel raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata, nella riduzione della quantità dei rifiuti prodotti, soprattutto la frazione del secco non riciclabile, nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto e del servizio offerto, per ottimizzare il rapporto fra i costi e i benefici.

Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso un forte impegno nella sensibilizzazione della cittadinanza nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile. Questo è reso possibile attraverso molteplici attività: dagli EcoSportelli, ai quali i cittadini possono rivolgersi per ricevere informazioni e materiali, alle attività di educazione ambientale nelle scuole, ai vari strumenti di comunicazione come l'EcoCalendario, l'EcoGiornale, il sito web, l'app e i canali social.

Contarina si trova da anni ai vertici europei in termini di raccolta differenziata ed è un esempio di realtà pubblica all'avanguardia nei servizi, operando per affiancare la comunità nel raggiungimento di un obiettivo comune: la tutela dell'ambiente.

## 2.1 Il Consiglio di Bacino Priula

Il 21 maggio 2015 l'Assemblea dei Sindaci dei 50 Comuni associati ha ratificato l'atto costitutivo del nuovo Consiglio di Bacino denominato 'Priula', che unifica i due ex Consorzi Priula e TvTre. La nascita del nuovo soggetto scaturisce dalla deliberazione della Giunta Regionale nr. 13 del 21 gennaio 2014, che ha determinato la suddivisione del territorio regionale in 12 bacini territoriali omogenei per l'esercizio - in forma associata - delle funzioni di governo del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

I due Consorzi si sono quindi uniti in un unico organo giuridico che sovrintende alle attività relative ai rifiuti urbani nei 50 Comuni che ne fanno parte con il ruolo di regolatore, controllore e di garanzia pubblica nei confronti dei cittadini.

In una logica tesa ad evitare la gestione frammentaria e disomogenea fra le diverse amministrazioni locali, i Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula condividono i medesimi obiettivi rispetto alla raccolta differenziata, standard di servizio e trattamento economico. Il Consiglio rappresenta quindi in maniera unitaria, la straordinaria esperienza dei due Consorzi e dei 50 Comuni che ne hanno fatto parte: un vero e proprio 'distretto dell'ecosostenibilità'.

## 2.2 Vision e Mission

In termini tecnici si definisce *vision* quella meta ideale che l'organizzazione intende realizzare e che rappresenta gli obiettivi di lungo periodo. Un percorso da perseguire attraverso il lavoro che viene svolto quotidianamente da tutti: dall'azienda con i suoi lavoratori e le sue collaborazioni, ai cittadini, fino alla governance del territorio.

Grazie ad un percorso di riflessione sulla propria storia e sulle prospettive di sviluppo futuro, Contarina ha elaborato, oltre alla *vision*, anche la propria specifica *mission* aziendale. Per Contarina la *mission* è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini e dei Comuni soci, di operare ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse;
- gestione impianti e bonifiche;
- educazione ambientale nelle scuole;
- informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale;
- consulenze e progetti innovativi.

I principi fondamentali, quelli su cui poggiano tutte le attività di Contarina e che rappresentano quindi i punti forza, sono:

- il profondo legame allacciato col territorio;
- la capacità di adattamento alle diverse situazioni;
- la voglia di creare innovazione nel proprio settore specifico;
- la concretezza nell'agire e la passione messa nel lavoro, in particolare, nella collaborazione, nell'attenzione e nella sensibilità verso le questioni sociali ed educative, nella capacità di trovare risposte a situazioni anche non direttamente attinenti all'igiene ambientale, ma comunque al benessere generale.

L'identità di Contarina si fonda su valori quali equità, educazione, rispetto, condivisione, partecipazione, trasparenza, ambiente, solidarietà. Questi traspaiono dalle attività e dai servizi in essere rivolti agli utenti e a tutti gli stakeholder coinvolti.

L'azienda punta inoltre a mettere costantemente a disposizione le proprie competenze per la tutela e il miglioramento dell'ambiente da consegnare alle prossime generazioni.

### 3 Il modello dell'economia circolare

Fino a pochi anni fa l'economia lineare è stata la protagonista di tutti i modelli di produzione. Questa infatti si basa sull'uso di risorse prime per la realizzazione di prodotti da immettere nel mercato, l'acquisto e l'utilizzo da parte dei consumatori, per arrivare poi al conferimento del rifiuto che viene successivamente smaltito.

Ad oggi questa tendenza, complice l'incremento della popolazione mondiale e la diminuzione delle risorse a disposizione, viene via via sorpassata dal modello di economia circolare.

Si tratta infatti di un modello economico attraverso il quale i beni, a fine vita, non diventano rifiuti ma possono essere riciclati per realizzare nuovi prodotti ed entrare in altri circuiti. In questo modo il rifiuto viene ridotto al minimo e non è più necessario ricorrere a grandi quantitativi di materie prime andando invece a lavorare sulle materie seconde. La strategia deve essere condivisa con gli stati membri dell'Unione Europea per poi estenderla a livello internazionale. Nel nostro territorio il modello di gestione dei rifiuti elaborato da Contarina è basato proprio su questo paradigma economico.

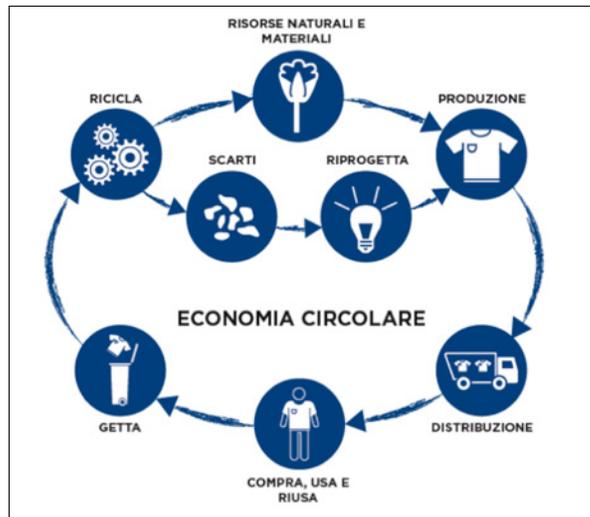


Figura 1. Il modello dell'economia circolare

#### 3.1 Il modello di gestione Contarina

Il successo di Contarina si basa su un sistema di raccolta porta a porta con tariffa a commisurazione puntuale: un modello ormai collaudato e replicabile in altri contesti territoriali.

Al centro di tutto vi è la responsabilità individuale del cittadino nell'effettuare una buona raccolta differenziata e la responsabilità collettiva da parte dell'azienda che si concretizza nel momento in cui i rifiuti vengono raccolti, trasportati, trattati e recuperati per essere riciclati.

Ciascun utente deve essere dotato delle giuste attrezzature (contenitori e sacchetti) e delle informazioni appropriate per riuscire a portare avanti una buona raccolta differenziata.



Figura 2. Il modello di gestione Contarina

### 3.1.1 La raccolta porta a porta

Contarina fornisce a ciascuna utenza contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Una volta riempiti, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati dal calendario, per essere svuotati. Vengono prelevate a domicilio le tipologie di rifiuto urbano più comuni (secco non riciclabile, umido, vegetale, carta e cartone, vetro, plastica, lattine).

Il layout grafico riporta l'indicazione della frazione di rifiuto e i contenitori sono adesivati ai lati con bande catarifrangenti, così da risultare ben visibili, il tutto in conformità alle normative vigenti. I contenitori sono dotati inoltre di una matricola e di un dispositivo elettromagnetico, definito transponder, per consentire l'associazione dei bidoni a ciascuna utenza e la tracciabilità del rifiuto.

Il modello Contarina risulta flessibile in quanto capace di adattarsi a situazioni diverse. Ad esempio, riguardo ai contenitori, le tipologie si differenziano a seconda che le utenze si trovino in zone a servizio standard, urbanisticamente complesse o a bassa densità abitativa.

### 3.1.2 La raccolta presso gli EcoCentri

La raccolta a domicilio è integrata dagli EcoCentri. Dislocati su tutto il territorio consortile, essi rappresentano dei veri e propri centri attrezzati con container per raccogliere i rifiuti che, per dimensioni o per tipologia, non possono essere raccolti porta a porta. Tra questi figurano ad esempio gli inerti, gli ingombranti, i rifiuti pericolosi, gli apparecchi elettrici ed elettronici.

I 51 EcoCentri garantiscono un servizio integrato agli utenti che, indipendentemente dal Comune di appartenenza, possono accedervi grazie ad una dislocazione mirata sul territorio.

### 3.1.3 La tariffa puntuale

Un altro principio fondamentale del modello Contarina è che la tariffa del servizio per il singolo utente (famiglia, azienda, ente) viene commisurata all'effettiva produzione di rifiuti seguendo il principio europeo del 'paga quanto produci'. Questo incentiva gli utenti a perseguire comportamenti virtuosi, come ad esempio effettuare il compostaggio domestico, e rappresenta un fattore determinante nella riduzione della quantità dei rifiuti prodotti.

La tariffa per gli utenti è infatti costituita da una quota fissa e da una variabile: quest'ultima cresce con l'aumentare degli svuotamenti del contenitore del secco non riciclabile.

### 3.1.4 La comunicazione

Contarina desidera essere vicina al cittadino e avviene grazie alla comunicazione realizzata tramite diversi strumenti e iniziative. Tutti gli utenti possono comunicare direttamente con il personale dell'azienda recandosi presso gli EcoSportelli dove chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ricevere sacchetti e contenitori. Inoltre, vengono inviati ai cittadini l'EcoCalendario, con le indicazioni per la separazione e il conferimento dei rifiuti, e l'EcoGiornale, una rivista che parla di raccolta differenziata, ambiente ed ecosostenibilità. Tramite il sito web, l'app gratuita e i canali social gli utenti possono comunicare con l'azienda in tempo reale.

Con l'obiettivo di far conoscere da vicino i diversi aspetti della gestione dei rifiuti, vengono organizzate anche iniziative particolari quali l'apertura degli impianti al pubblico e le attività di educazione ambientale e formazione nelle scuole.

### 3.1.5 I controlli: vigilanza ambientale

Per garantire il rispetto delle regole nella gestione dei rifiuti e combattere gli abbandoni sul territorio sono presenti gli EcoVigili. Essi possono sanzionare i comportamenti scorretti e svolgono indagini sui rifiuti abbandonati.

A supporto dell'attività della Vigilanza ambientale, i cittadini possono a loro volta segnalare la presenza di rifiuti abbandonati recandosi all'Eco-Sportello, contattando gli uffici di Contarina oppure utilizzando i social e l'applicazione ufficiale Contarinapp.

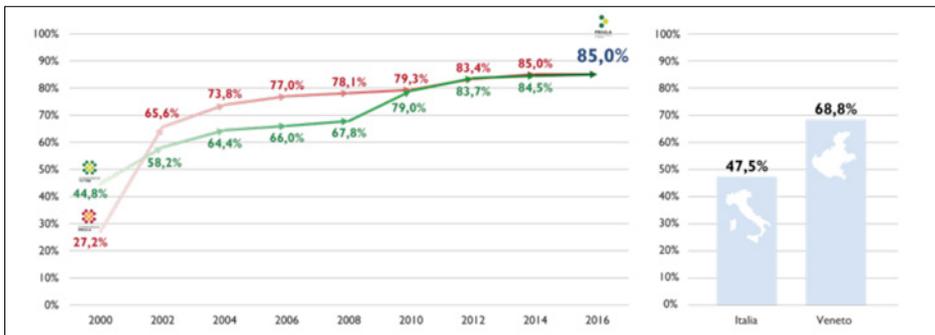
### 3.1.6 Il sistema informativo

Il sistema informativo, realizzato grazie alle nuove tecnologie informatiche, ha permesso la creazione di un'unica banca dati all'interno della quale è possibile visualizzare tutte le informazioni relative alle utenze servite, compresa la loro posizione nel territorio, la produzione di rifiuti e le caratteristiche dei servizi svolti presso ciascuna di esse.

Il sistema permette anche di monitorare dalla centrale operativa le attività di raccolta. I mezzi, a seconda della tipologia, sono dotati di dispositivi (come pc di bordo e sistemi di localizzazione) per la loro geolocalizzazione, in modo che possa essere visualizzata in ogni momento la loro posizione.

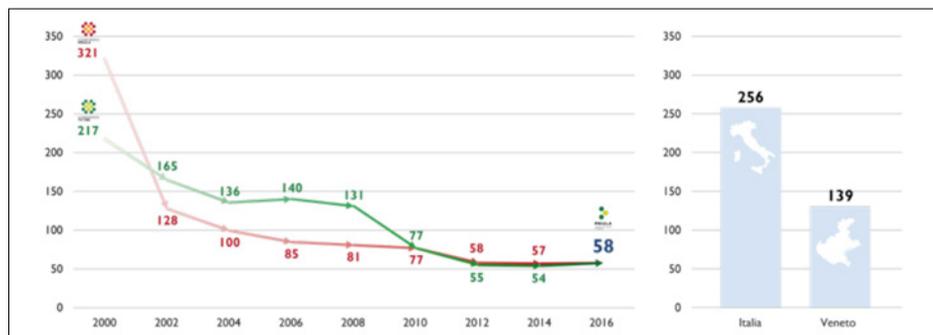
## 4 I risultati

Grafico 1. Percentuale di raccolta differenziata nei Comuni gestiti da Contarina



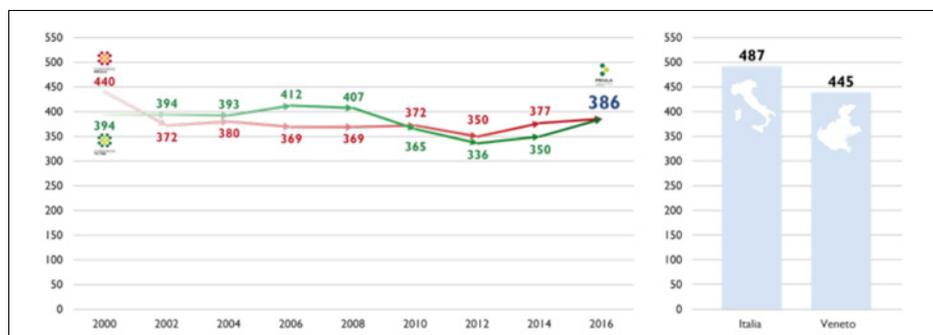
Fonti: dati Contarina 2016, Rapporto Rifiuti ISPRA 2016 (dati 2015)

Grafico 2. Produzione di rifiuto secco residuo nei Comuni gestiti da Contarina (kg/ab\*anno)



Fonti: dati Contarina 2016, Rapporto Rifiuti ISPRA 2016 (dati 2015)

Grafico 3. Produzione totale di rifiuti nei Comuni gestiti da Contarina (kg/ab\*anno)



Fonti: dati Contarina 2016, Rapporto Rifiuti ISPRA 2016 (dati 2015)

## 5 La replicabilità del modello

Uno dei punti di forza del modello Contarina è la sua replicabilità. Infatti mantenendo fermi i valori di fondo e gli obiettivi è possibile applicare il sistema porta a porta in qualsiasi situazione, elaborando le soluzioni più adeguate rispetto alle peculiari caratteristiche del territorio (centri storici, zone ad alta densità abitativa, eventi e manifestazioni pubbliche).

Per garantire la tutela del decoro urbano e allo stesso tempo gestire al meglio la raccolta porta a porta nei centri storici, sono stati ideati: contenitori per la differenziata impilabili e di misure ridotte, servizio di raccolta sacchetti tramite EcoBus ed EcoStop, mezzi itineranti nei centri storici a supporto della normale raccolta porta a porta.

Nelle zone con edifici a sviluppo verticale, il sistema è stato adattato creando degli EcoPunti, strutture chiuse e coperte che fungono da punti di raccolta dei contenitori (non condominiali ma assegnati in ogni caso ai

singoli utenti), che in questo modo si possono anche nascondere alla vista. Contarina offre inoltre servizi ad hoc per organizzare eventi in sintonia con l'ambiente tramite: fornitura di contenitori di adeguata volumetria, creazione di EcoPunti (indicati da apposite bandiere) per il conferimento dei rifiuti da parte del pubblico, fornitura di cartelli con indicazioni sulla corretta separazione dei rifiuti, attività di formazione rivolta agli organizzatori, promozione dell'uso di stoviglie compostabili e altri materiali ecocompatibili.

## 6 Green Economy e Green Jobs

Il programma delle Nazioni Unite per l'ambiente nomina tra le professioni che avranno maggiori opportunità di sviluppo nel prossimo futuro i 'green jobs'. Si tratta di professioni che contribuiscono a preservare o ripristinare la qualità ambientale, proteggere gli ecosistemi, ridurre il consumo di energia, risorse e acqua, limitare al minimo o evitare del tutto la produzione di rifiuti.

La Commissione Europea concorda su questa visione e afferma che i nuovi obiettivi fissati nella gestione dei rifiuti, uno dei settori definito 'green', creerà in Europa 180.000 nuovi posti di lavoro.

Operando secondo il modello dell'economia circolare, Contarina contribuisce nel proprio territorio proprio allo sviluppo della green economy. Nella sua espressione più semplice, un'economia verde può essere pensata come un'economia caratterizzata da un basso impatto ambientale, efficiente nell'utilizzo delle risorse e socialmente inclusiva, basata anche sull'impiego di strutture tecnologicamente avanzate.

Il modello porta a porta con tariffa puntuale garantisce ottimi risultati e crea opportunità di lavoro (green jobs) in questo settore.

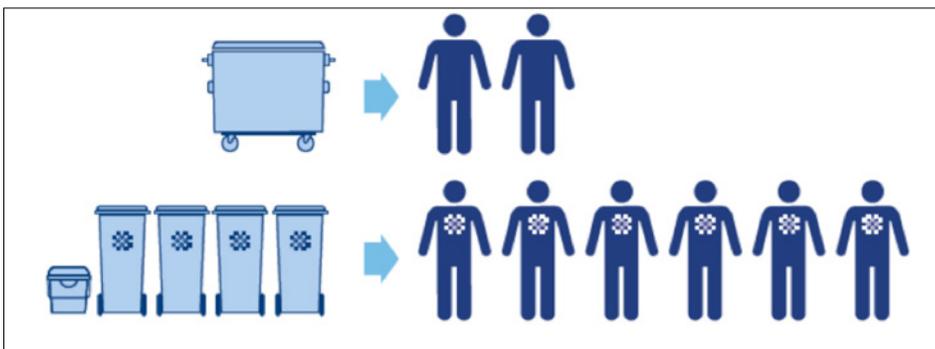


Figura 3. Incremento posti di lavoro garantito dal sistema di raccolta porta a porta rispetto a quello con cassonetto stradale

## 7 Il caso Treviso: la gestione integrata dei rifiuti

Nel 2013, sulla base di un progetto tecnico-economico appositamente redatto da Consorzio Priula (oggi Consiglio di Bacino Priula) e Contarina Spa, volto ad avviare nella Città di Treviso una nuova gestione integrata dei rifiuti, il capoluogo di provincia si è associato all'allora Consorzio Priula, aggregando anche la propria società operativa a Contarina Spa.

Anche nel capoluogo è arrivata quindi la raccolta differenziata porta a porta a tariffa puntuale e gradualmente, seguendo una pianificazione programmata, i cassonetti e le campane sono scomparsi dalle strade. La consegna a domicilio del materiale informativo e dei nuovi contenitori, in uso a ciascuna utenza, è iniziata a novembre 2013 e, quartiere dopo quartiere, ha coinvolto l'intera città e la nuova modalità di raccolta è entrata a pieno regime dal 1° luglio 2014. Treviso è così diventato il primo capoluogo italiano ad applicare il principio comunitario 'paga quanto produci', con la commisurazione della tariffa rispetto all'effettiva produzione di rifiuti per ogni tipo di utenza.

Il punto di forza dell'intero progetto è stato l'aver esteso alla Città di Treviso le modalità di gestione dei rifiuti già collaudate nei 49 Comuni serviti da Contarina, mantenendo i medesimi costi di gestione applicati ai Comuni consortili, costi che si attestano su livelli di efficienza ed efficacia economica ben al di sopra di molte altre realtà italiane.

L'adesione della Città di Treviso al Consiglio di Bacino Priula ha esteso una la medesima gestione rifiuti a 50 Comuni della Provincia, pari a circa 554.000 abitanti, per i quali viene applicato in modo uniforme anche la stessa tariffa puntuale, con raggiungimento dell'85% di raccolta differenziata e una produzione di rifiuto secco non riciclabile pari a soli 56 kg/abitante\*anno.

Gli obiettivi prefissati per Treviso possono essere così sintetizzati:

- servizio personalizzato: rivolto alle utenze per la raccolta delle principali tipologie di rifiuto;
- raggiungimento dell'obiettivo 80': portare all'80% la raccolta differenziata e ridurre la produzione di secco ad una soglia inferiore ad 80 kg/abitante\*anno;
- applicazione della tariffa puntuale: oltre a rappresentare un criterio imprescindibile per raggiungere determinate soglie di raccolta differenziata, garantisce l'applicazione di una Tariffa più equa, poiché si paga in rapporto a quanto rifiuto si produce;
- riduzione dei costi legati allo smaltimento del rifiuto secco non riciclabile;
- recupero di gettito per emersione di utenze non a ruolo;
- maggiore economicità ed efficienza dei servizi di raccolta e spazzamento: grazie all'informatizzazione e alla georeferenziazione dei percorsi;

- conseguimento di economie gestionali, dovute all'adozione di un unico modello di raccolta: a titolo di esempio, la riduzione dei costi per effetto scala sulle forniture e sulle prestazioni;
- ottenimento di una qualità ottimale dei rifiuti raccolti: riferito alla produzione di rifiuti/materie prime derivate valorizzabili e all'ottenimento di corrispettivi massimi dalla vendita dei rifiuti riciclabili, sia intra che extra CONAI;
- versatilità del sistema con minor dipendenza dai costi di mercato per il trattamento dei rifiuti raccolti;
- presenza capillare sul territorio con possibilità per gli utenti di accedere a tutti gli EcoCentri ed EcoSportelli del territorio.

La sfida dell'entrata della città di Treviso nel Consiglio di Bacino Priula, ha portato Contarina a ricercare un nuovo sviluppo delle modalità di raccolta e a declinare i servizi personalizzandoli al contesto urbanistico della grande città, grazie alla lunga esperienza di gestione maturata da 12 anni sul territorio.

Le principali analisi effettuate hanno permesso di definire:

- la *zonizzazione del territorio*: il territorio del Comune è stato diviso in 3 diverse zone, in base alle caratteristiche urbanistiche peculiari, all'interno delle quali declinare servizi ad hoc;

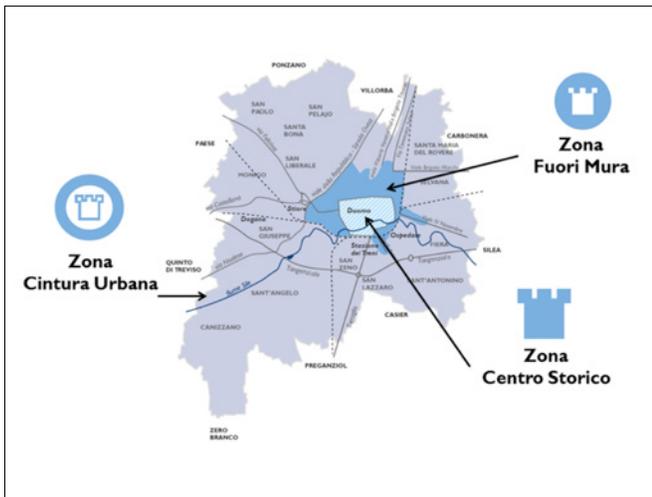


Figura 4. Zonizzazione della Città di Treviso finalizzata all'avvio della raccolta porta a porta

- la definizione di gradi di *complessità urbanistica*: all'interno delle 3 zone (cintura urbana, fuori mura, centro storico), gli edifici sono stati analizzati e inclusi in 4 diversi gradi di complessità a seconda degli spazi interni ed esterni di ogni utenza.

Sono quindi stati elaborati dei modelli di servizio con diversi:

- calendari delle raccolte;
- tipologie di contenitori forniti per la raccolta;
- sistemi di raccolta.

Come anticipato precedentemente, Contarina fornisce agli utenti contenitori di colore diverso in base alla frazione differenziata di rifiuto a cui sono destinati e di diverso volume per adattarsi agli spazi disponibili (es. periferia o centro storico).

I contenitori per la raccolta in zone standard hanno una volumetria corrispondente a 120 litri per tutte le tipologie di rifiuto, tranne che per l'umido, mentre il contenitore del vegetale è opzionale.



Figura 5. Contenitori per la raccolta differenziata in zone standard

Nelle zone urbanisticamente complesse, in cui vi è una mancanza di spazio, viene valutata la consegna di contenitori di dimensioni inferiori (30 litri) oppure di sacchetti dotati di apposito transponder per poter conferire i rifiuti presso l'EcoBus e l'EcoStop.



Figura 6. Contenitori per la raccolta differenziata in zone urbanisticamente complesse



Figura 7. Kit sacchetti per servizi aggiuntivi (EcoBus ed EcoStop)

In centro storico, per limitare l'impatto visivo dei contenitori, è stata adottata un'ulteriore accortezza rispetto al kit assegnato agli utenti. La diversificazione di colore è visibile solo dal coperchio mentre il fusto non è colorato proprio per adattarsi all'estetica degli edifici storici.



Figura 8. Contenitori per la raccolta differenziata in centro storico

Tutti i contenitori distribuiti sono stati dotati di un transponder di nuova generazione, detto UHF, che consente una più agevole lettura degli svuotamenti direttamente da parte del mezzo di raccolta. Anche i sacchetti del secco non riciclabile, utilizzati per il conferimento presso EcoBus ed EcoStop, sono dotati di dispositivo.

Al servizio di raccolta porta a porta ordinario sono stati infatti affiancati altri servizi ad hoc, quali ad esempio automezzi itineranti, definiti EcoBus ed EcoStop, con fermate prestabilite in punti chiave del territorio per servire le utenze situate nelle zone più centrali dell'antico centro.

Il servizio EcoBus viene svolto da automezzi a doppia vasca dotati di sistema di compattazione che sostano in zone ed orari prestabiliti per un periodo di tempo proporzionale al numero di utenze da servire. L'operatore, costantemente presente, fornisce alle utenze tutte le indicazioni per il corretto conferimento, provvede a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder del contenitore e/o sacchetto e a verificare la conformità del rifiuto.

Il piano tecnico EcoBus è costituito da 6 linee per un totale di 24 fermate con sosta per ognuna di 30 minuti.



Figura 9. EcoBus

L'EcoStop è costituito invece da un cassone scarrabile, suddiviso in quattro scomparti, che può raccogliere distintamente quattro tipologie di rifiuto: VPL, umido, carta e secco. Il servizio viene effettuato posizionando il cassone mediante un automezzo scarrabile in zone sufficientemente ampie da consentirne lo stanziamento e le operazioni di manovra in sicurezza e senza intralciare il traffico. L'operatore presente provvede al conferimento del rifiuto all'interno dello scomparto del cassone e, come per il servizio EcoBus, rileva lo svuotamento mediante la lettura del transponder del contenitore e/o sacchetto e verifica la conformità del rifiuto.

Il piano tecnico EcoStop è costituito da 2 linee con 7 fermate con una sosta di 1 ora ciascuna.



Figura 10. EcoStop

EcoBus ed EcoStop seguono un calendario ed una cartina indicante tipologia di rifiuto, giorni, orari, linee e fermate in cui sostare durante la raccolta. Ciascun utente può agevolmente consultare mappa e calendario per conferire i rifiuti.

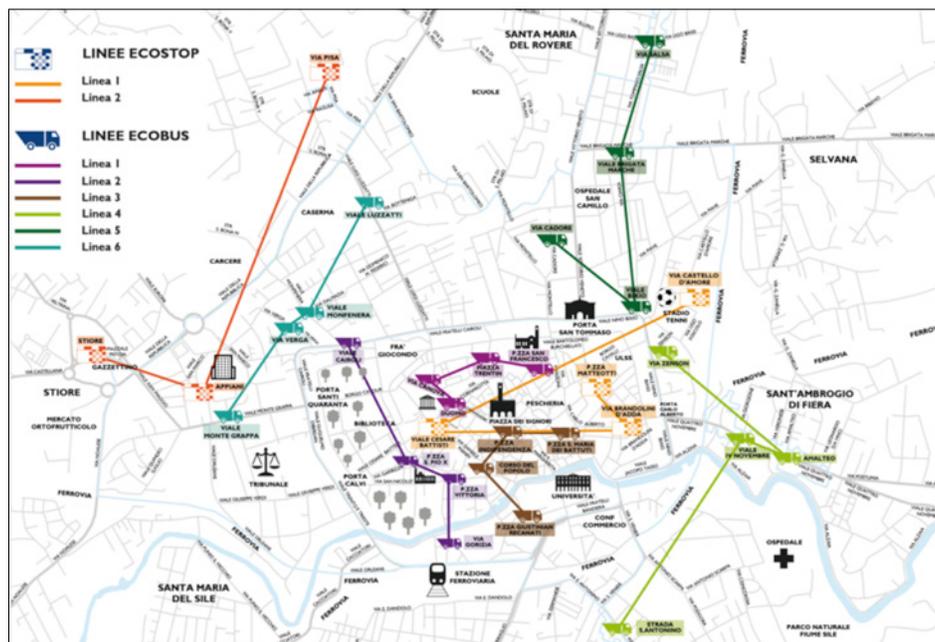


Figura 11. Mappa delle linee e delle fermate di EcoBus ed EcoStop

## Il ruolo della comunicazione ambientale

Per garantire la buona riuscita del passaggio da raccolta a cassonetto stradale a raccolta porta a porta con tariffa puntuale, è stato indispensabile progettare una strategia comunicativa volta a comprendere da un lato le esigenze dell'ufficio tecnico e dall'altro le richieste e le perplessità dei cittadini, chiamati a modificare abitudini e comportamenti quotidiani.

Per la buona riuscita del progetto Treviso, la comunicazione doveva essere determinante.

Dopo attente valutazioni è maturata la consapevolezza che la campagna di comunicazione dovesse essere un'esperienza fortemente 'emotiva', non solo una campagna di stampo informativo. I cittadini di Treviso dovevano cambiare certe abitudini: era perciò necessario responsabilizzarli, sensibilizzarli, nonché renderli 'protagonisti' attivi.

L'intervento ritenuto più consono è stato lo sviluppo di una campagna di comunicazione integrata che utilizzasse diversi strumenti e metodi per creare e diffondere informazione, sensibilizzazione, educazione ed immagine.

La strategia di comunicazione è stata concepita seguendo tre percorsi con obiettivi definiti:

- a. campagna generalista, basata in particolare su pubbliche affissioni;
- b. campagna tecnico-informativa, basata su una serie di azioni e prodotti informativi specifici a supporto dell'utente con lo scopo di informare ed educare;
- c. campagna stampa, basata su eventi cittadini e collaborazioni attive con i consorzi di filiera e il gruppo Gli Alcuni.

#### a. Campagna generalista

La campagna generalista è stata sviluppata tramite due canali: gran parte del messaggio è stato veicolato attraverso pubbliche affissioni quali poster, striscioni, manifesti, allestimento autobus di linea e, in seconda istanza, si è proceduto al coinvolgimento diretto degli stakeholder tramite appositi incontri.

La campagna affissioni è stata ritenuta fondamentale, oltre che per la grande capacità comunicativa, anche perché:

- possiede un grande impatto emotivo;
- è lo strumento ideale per raggiungere un numero elevato di cittadini;
- è facilmente recepitibile e memorizzabile e colpisce trasversalmente tutti i livelli di istruzione, età e classe sociale;
- possiede un forte *appeal* ed un messaggio incisivo, che crea dialogo sui manifesti visti in giro per la città, implementando ulteriormente la contagiosità del messaggio.

Questi soggetti sono stati rappresentati alle prese con piccole grandi sfide del passato che sembravano difficili da superare, ma che una volta entrate nella quotidianità, sono diventate azioni semplici.

Abbiamo messo a confronto queste piccole grandi sfide, con l'esperienza della raccolta differenziata. Il tutto sotto uno slogan chiarificatore: «Ci sono cose che ti è bastato imparare. E poi ti hanno migliorato la vita».



Figura 12. Esempio di affissione pubblica della campagna di avvio *Pronti ai tempi che cambiano*

Con lo scopo di coinvolgere, motivare e sensibilizzare la città si è proceduto anche a realizzare diversi incontri con i portatori di interesse di Treviso come ad esempio gli amministratori pubblici e quelli condominiali, le associazioni di categoria, le parrocchie ecc.

#### b. Campagna tecnico-informativa

Il materiale informativo è stato redatto seguendo lo stile comunicativo dell'azienda improntato alla semplicità, alla chiarezza e all'immediatezza del linguaggio con delle immagini a supporto. Tra i prodotti realizzati figurano la lettera di comunicazione di avvio della nuova raccolta differenziata, l'EcoCalendario, il manuale informativo e la guida rapida contenente le principali informazioni relative ai servizi offerti, gli adesivi di segnalazione «Addio al cassonetto», posti sui vecchi cassonetti, un'edizione speciale dell'EcoGiornale (pubblicazione dedicata alle utenze di Treviso), la Campagna di comunicazione online, con la creazione di un mini sito dedicato alle nuove utenze all'interno del sito istituzionale, app e pagina Facebook dedicata.

Anche per quanto riguarda il contatto diretto con la cittadinanza è stata predisposta una serie di conferenze stampa e serate informative (37 incontri che nel complesso hanno visto la partecipazione di oltre 11.000 cittadini) ed allestito un infopoint itinerante che ha seguito l'andamento della distribuzione dello starter-kit per la raccolta differenziata.

c. Campagna stampa, collaborazioni con i consorzi di filiera e il gruppo Gli Alcuni ed eventi

L'attività di comunicazione su Treviso ha visto anche l'utilizzo dei mass media locali, l'organizzazione di giornate dedicate ed eventi che hanno consolidato sinergia e collaborazione tra Contarina, i consorzi di filiera e il gruppo Gli Alcuni, compagnia teatrale nata a Treviso e conosciuta a livello internazionale.

I consorzi hanno collaborato alla campagna di comunicazione di massa, garantendo la loro presenza nei maggiori quotidiani locali quali *Il Gazzettino*, *La Tribuna di Treviso* e il *Corriere del Veneto*, e hanno anche preso parte al processo educativo rivolto agli utenti realizzando assieme a Contarina incontri dedicati con i docenti del territorio e stilando il *Vocabolario dei Rifiuti*.

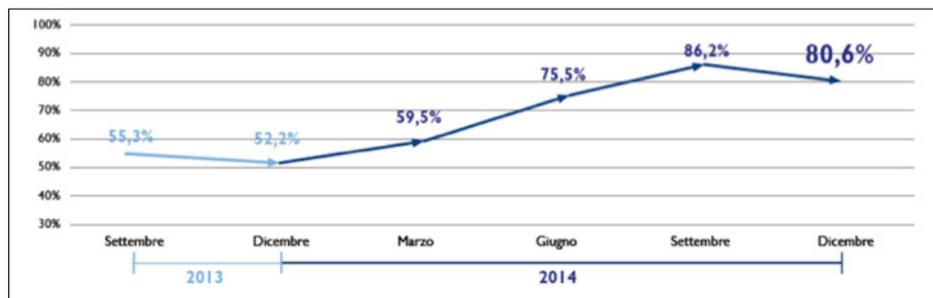
La collaborazione con Gli Alcuni - nata con l'obiettivo di sensibilizzare e dare corrette informazioni sulla raccolta differenziata ai più piccoli e alle loro famiglie - ha visto in primis l'ideazione e la realizzazione di una mostra 'esperienziale' da allestire nel parco degli Alberi Parlanti (parco storico di Villa Margherita a Treviso), con un percorso didattico che raccontasse il ciclo di alcuni materiali riciclabili. Cartoni Ricicloni è stata invece un'iniziativa promossa nelle scuole con l'obiettivo di creare un laboratorio per la realizzazione dello storyboard di un cartone animato.

## 7.1 Monitoraggio degli indicatori in fase di distribuzione

### I principali risultati del 2014

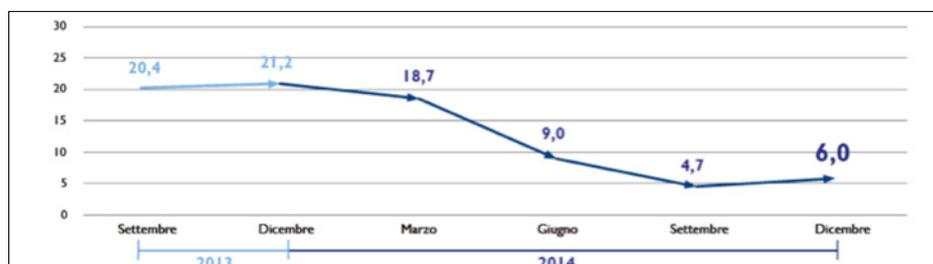
La nuova gestione dei rifiuti introdotta a Treviso ha portato con sé ottimi risultati. L'incremento della raccolta differenziata è stato senza ombra di dubbio notevole: nel corso del 2014 si è assistito ad un rapido e progressivo miglioramento che ha portato nell'arco di pochi mesi a raggiungere oltre l'80%, abbattendo al tempo stesso la quantità di rifiuto secco prodotto.

Grafico 4. Percentuale di raccolta differenziata nel Comune di Treviso (sett. 2013-dic. 2014)



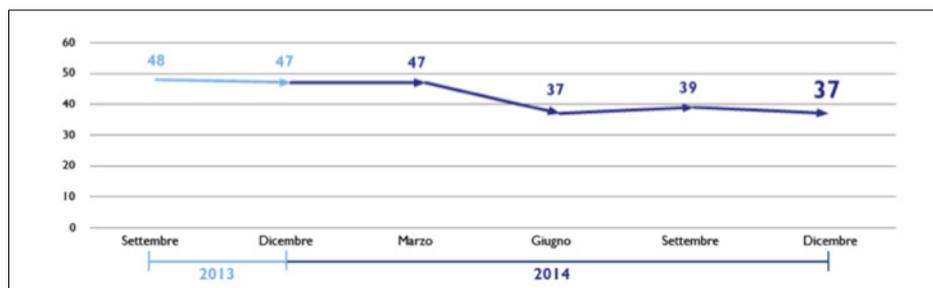
Fonti: dati Contarina 2014

Grafico 5. Produzione di rifiuto secco residuo nel Comune di Treviso (kg/ab\*mese, sett. 2013-dic. 2014)



Fonti: dati Contarina 2014

Grafico 6. Produzione totale di rifiuti nei Comuni gestiti da Contarina (kg/ab\*mese, sett. 2013-dic. 2014)



Fonti: dati Contarina 2014

## 7.2 I principali risultati del sistema a regime (2015-2016)

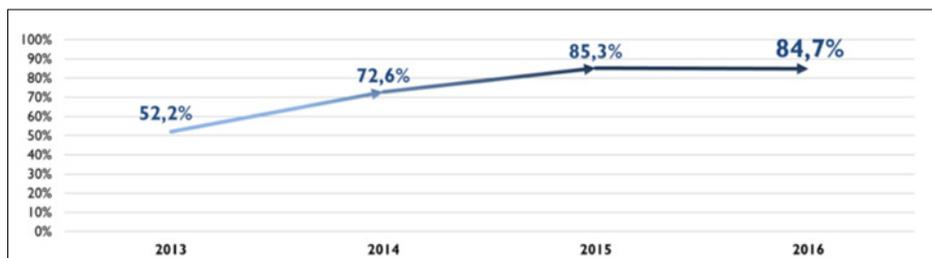
### Benefici ambientali

Come evidenziato dai grafici, è stato raggiunto l'obiettivo 80', di cui si è parlato nella premessa. Da un lato si è assistito ad un notevole incremento della percentuale di raccolta differenziata e al tempo stesso vi è stata una parallela diminuzione nella produzione di rifiuto secco non riciclabile.

Il trend positivo evidenziato a fine 2014 si è consolidato nel 2015: ad un anno e mezzo dall'introduzione della tariffa puntuale, infatti, la raccolta differenziata si attesta sull'85% e il rifiuto residuo prodotto è passato dal dato iniziale di 271 kg/abitante\*anno a 70 kg/abitante\*anno.

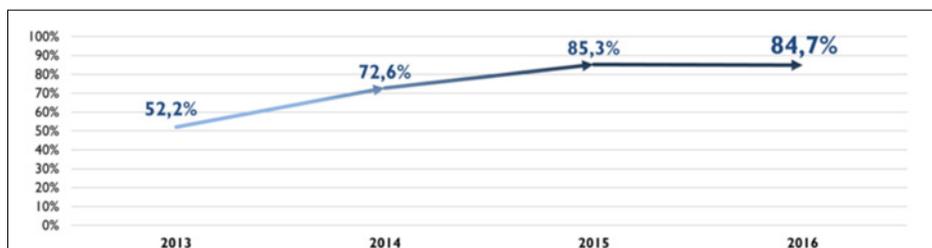
Il leggero trend di crescita nella produzione di rifiuto procapite, riscontrato nel 2016 rispetto al 2015, rispecchia l'andamento dell'intero territorio servito da Contarina ed è dovuto in primo luogo ad un'estensione dei servizi forniti alle aziende (sulle quali è stata fatta un'azione mirata nel fornire servizi ad hoc) e in secondo luogo ad una probabile ripresa dei consumi. Non sono ancora ufficialmente disponibili i dati nazionali relativi a questo trend e non è possibile quindi fare ulteriori confronti.

Grafico 7. Percentuale di raccolta differenziata nel Comune di Treviso



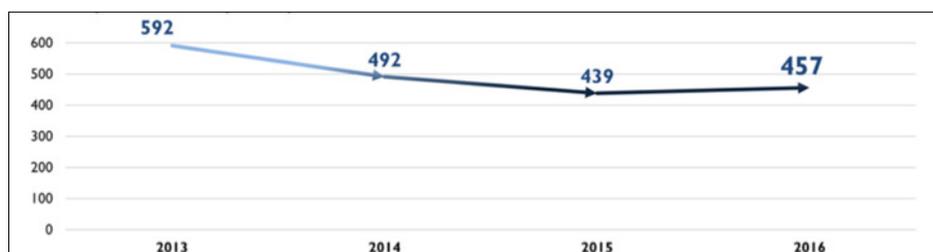
Fonti: dati Contarina 2016

Grafico 8. Produzione di rifiuto secco residuo nel Comune di Treviso (kg/ab\*anno)



Fonti: dati Contarina 2016

Grafico 9. Produzione procapite di rifiuti nel Comune di Treviso (kg/ab\*anno)



Fonti: dati Contarina 2016

### Benefici economici

Più il rifiuto viene differenziato, più acquista valore. Per i materiali riciclabili Contarina riceve dal CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) e dalle aziende che riciclano, corrispettivi economici che variano in base alla quantità e qualità del materiale raccolto; questi contributi finanziano in parte la raccolta differenziata. Il rifiuto secco non riciclabile deve essere invece trattato e smaltito, e questo rappresenta un costo. Per la sua raccolta, infatti, non si ricevono contributi, bensì si pagano gli impianti che lo trattano e lo smaltiscono con recupero energetico.

Per questo è fondamentale una buona raccolta differenziata, perché 'più e meglio si differenzia, meno si paga!'.

### Tariffa e costi

Come già evidenziato, anche per il capoluogo trevigiano, l'applicazione di un sistema di tariffazione puntuale in luogo di quello presuntivo si è dimostrata nei fatti essere uno degli aspetti maggiormente incentivanti della raccolta differenziata e della riduzione nella produzione del rifiuto secco: per ridurre la quantità del rifiuto che va a pesare sulla bolletta, il cittadino impara a differenziare di più e meglio, a porre una maggiore attenzione al momento dell'acquisto dei prodotti e alla differenziazione dei rifiuti che ne derivano.

Nello specifico la Tariffa si compone di 2 parti:

- QF = quota fissa: a copertura dei costi generali del servizio e delle attività svolte per la collettività (spazzamento delle strade, pulizia del territorio);
- QV = quota variabile: a copertura dei costi di raccolta e trattamento.

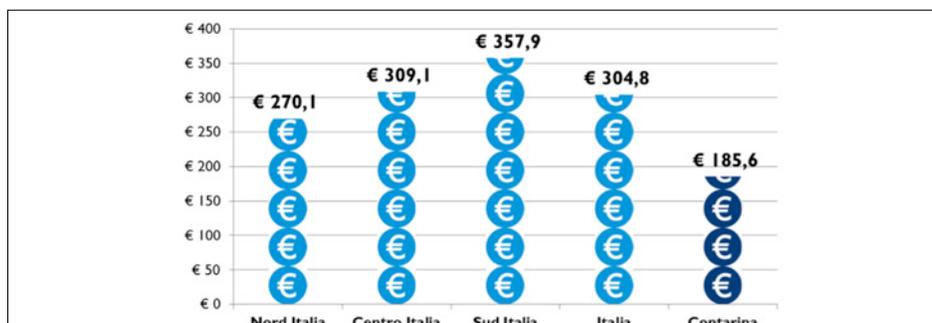
Inoltre, per le domestiche il sistema di calcolo è stato definito considerando la volontà di non penalizzare le famiglie numerose in base ad un coefficiente che mantiene contenute le differenze tra nuclei familiari.

A completamento del focus sulla tariffa è necessario descrivere alcune politiche tariffarie particolari:

- chi pratica il compostaggio domestico della frazione umida beneficia di una riduzione della parte variabile;
- chi presenta una situazione di disagio sanitario e chi ha un bambino in età compresa fra 0 e 2,5 anni, a seguito della fornitura di uno specifico contenitore - esternamente identico a quello per il rifiuto secco non riciclabile, internamente riconoscibile grazie all'adesivo «Progetto famiglia ecosostenibile» - si applica una riduzione della parte variabile legata agli svuotamenti del contenitore stesso.

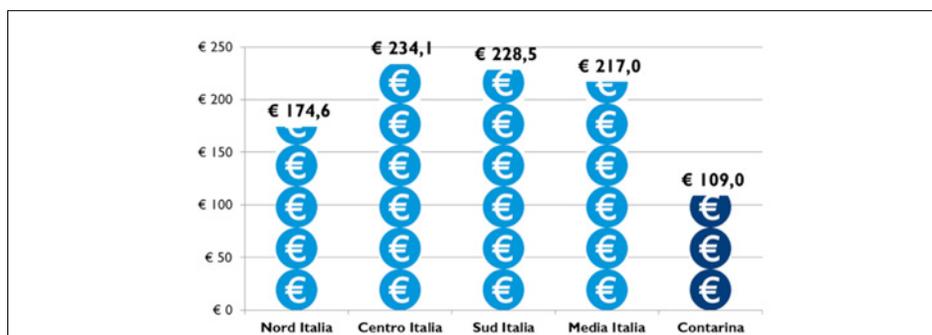
Riportiamo a seguire un confronto tra le tariffe medie domestiche i costi di gestione relativi al 2016. Come si può notare, questi si attestano ben al di sotto della media nazionale.

Grafico 10. Tariffa media



Fonti: dati Contarina 2016 e GreenBook 2016 (dati 2015)

Grafico 11. Costi di gestione



Fonti: dati Contarina 2016 e rapporto rifiuti ISPRA 2016 (dati 2015)

---

## Benefici sociali

Anche per quanto riguarda i risvolti sociali della propria attività, Contarina è particolarmente attenta e sensibile. Per molti dei servizi svolti, l'azienda collabora con cooperative sociali del territorio impegnate nel reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Le principali attività che li vedono coinvolti sono la guardiania degli EcoCentri, il netturbino di quartiere, lo svuotamento cestini, ecc.

In concomitanza con l'avvio del porta a porta nel 2014, grazie al bando regionale «Nuove Povertà», 7 cittadini del Comune di Treviso sono stati occupati per 6 mesi nel territorio comunale a seguito della rimozione dei cassonetti stradali. L'iniziativa ha coinvolto soggetti svantaggiati (over 35, disoccupati e senza ammortizzatori sociali) che, in sinergia con il servizio ordinario Netturbino di Quartiere, hanno svolto mansioni di pulizia di fondo e rimozione di pregressi rifiuti abbandonati.

Inoltre, nell'ottica della riduzione della produzione dei rifiuti, Contarina promuove iniziative di riuso dei materiali, in particolare con Caritas Tarvisina e la Comunità Emmaus di Treviso, contribuendo a diffondere l'idea che quello che non può essere riutilizzato da noi potrebbe comunque aiutare qualcun altro.

## Green Economy e Green Jobs

Treviso ha inoltre permesso di testare l'efficacia della raccolta porta a porta in termini di green economy, cioè di un'economia che produce benessere umano ed equità sociale, riducendo allo stesso tempo i rischi ambientali e lo sfruttamento delle risorse. Nella sua espressione più semplice, un'economia verde può essere pensata come un'economia a basse emissioni di anidride carbonica, efficiente nell'utilizzo delle risorse e socialmente inclusiva.

L'apporto dal punto di vista economico è stato notevole, tanto da riuscire a contenere i costi di gestione. Di fronte a questo mantenimento si è assistito oltretutto ad un incremento del personale dipendente di ben 26 unità.

Figura 13. Dettaglio operatori Contarina 2013-2014

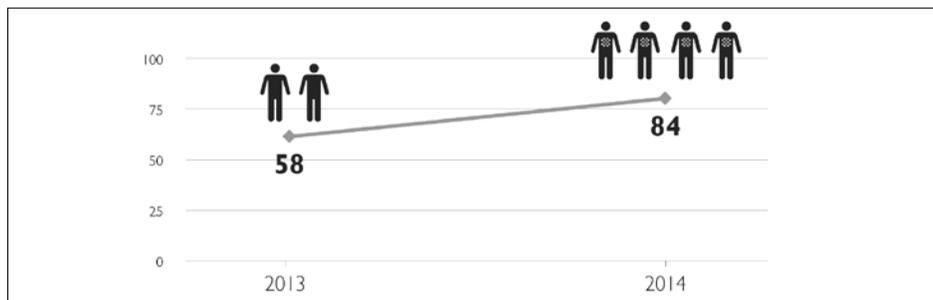


Figura 14. Dettaglio costi totali 2013-2014 (gestione + smaltimento rifiuti)



### 7.3 Customer Satisfaction

A più di un anno dall'introduzione del Modello nel capoluogo è stata svolta una customer per testare il grado di soddisfazione dei cittadini.

La ricerca è stata condotta su 3.000 persone, un campione statistico rappresentativo dell'insieme degli utenti e stratificato per sesso, età, numero dei componenti del nucleo familiare, livello di istruzione e professione. Due sono stati i macro aspetti indagati: la conoscenza della società e il giudizio sulla qualità del servizio.

I risultati sono positivi: calcolata su un paniere di sedici indicatori e misurata in una scala da 0 a 100, la soddisfazione generale dei cittadini è pari a 95,2 nei 49 Comuni 'storici' del territorio; mentre a Treviso si attesta sul 90,1.

Numeri nettamente superiori alla media di soddisfazione registrata a livello nazionale per altre aziende del settore rifiuti, che si ferma all'89,7. I dati indicano che il marchio Contarina ha raggiunto, nel giudizio degli utenti, un valore elevato e qualificante.

Molto interessante il dato che emerge dal confronto tra gli utenti consolidati che fanno il porta a porta da anni e quelli che hanno attivato il servizio da poco: solo un quarto degli intervistati nei 49 Comuni non sa che Contarina è un'azienda interamente pubblica, risultato che sale al 35% nella Città di Treviso.

Ai trevigiani piace la qualità del materiale informativo distribuito ai cittadini, così come la professionalità degli operatori del servizio di raccolta,

mentre nei 49 Comuni viene molto apprezzata la frequenza della raccolta dei rifiuti.

Infine a Treviso, ad un anno dall'avvio del porta a porta, il 77,6% si dice soddisfatto del nuovo metodo di raccolta.

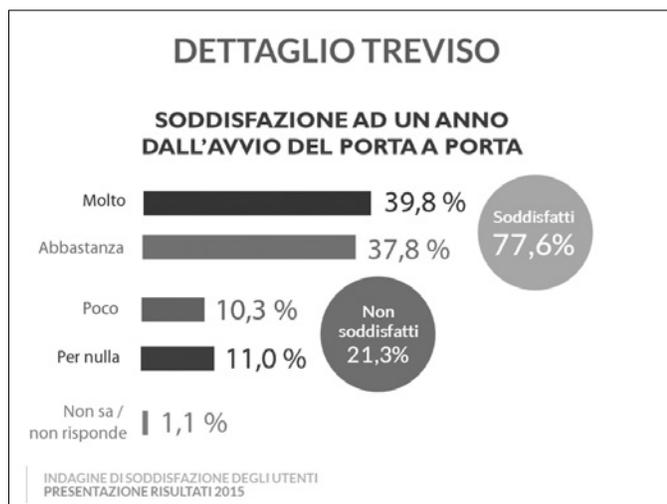


Figura 15. Dettaglio dell'indagine di customer satisfaction realizzata nel 2015 dalla società Quaeris

## 8 Conclusione

I risultati raggiunti anche a Treviso non fermano la continua attività di Contarina di monitoraggio e sviluppo di nuove soluzioni e servizi che rendano sempre più sostenibile la gestione dei rifiuti.

Treviso, capoluogo con oltre 80.000 abitanti, rappresenta una realtà complessa, articolata e difficile da gestire rispetto alla maggior parte dei comuni italiani. Eppure nel 2016, in occasione dell'iniziativa nazionale Comuni Riciclone che premia le comunità locali che hanno ottenuto i migliori risultati nella gestione dei rifiuti, Treviso è stato annoverato da Legambiente come Comune 'rifiuti free', oltre che essere dichiarato primo capoluogo 'Riciclone' d'Italia.

