



***“Il Servizio Idrico Integrato in Italia:
il punto di vista dei cittadini”***

Il presente rapporto è stato stampato su carta riciclata al 100% a tutela dell'ambiente

Roma, settembre 2005

1. Premessa

Questo documento¹ riporta i principali risultati della raccolta d'informazioni e dati sulla gestione del Servizio Idrico Integrato in diverse aree del nostro Paese. La fotografia che ne viene fuori non è certo delle migliori: una rete colabrodo, sprechi e disservizi, deficit informativo sulle opportunità di tutela offerte dalla Carta dei servizi, normativa di riferimento e di recepimento della Legge Galli inefficace e obsoleta.

Il rapporto è stato curato da Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto "*Il Servizio Idrico Integrato in Italia dal il punto di vista dei cittadini*", realizzato con il sostegno di Consumer's Forum e promosso da Cittadinanzattiva e Confconsumatori.

Esso si suddivide in tre parti: la prima si concentra sulla descrizione del progetto e la metodologia seguita; la seconda riporta i principali risultati emersi, alcuni dei casi più eclatanti e considerazioni in merito; la terza parte si concentra sul tema delle Carte della qualità dei servizi e sulle discrepanze ed inefficienze emerse. Vi sono infine alcune proposte e richieste elaborate da Cittadinanzattiva per migliorare la qualità del servizio idrico ed, infine, Il Vademecum del cittadino, con alcuni consigli pratici per non sprecare l'acqua nella vita di tutti i giorni.

¹Per la stesura di questo rapporto si ringraziano in particolare Giustino Trincia - Vice segretario generale di Cittadinanzattiva, l'Ufficio stampa e il dipartimento comunicazione di Cittadinanzattiva

I PARTE: Il progetto

1. I soggetti promotori

Cittadinanzattiva, è un movimento di partecipazione civica, nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

19 Segreterie regionali, 235 Assemblee territoriali della cittadinanza attiva distribuite in tutta Italia, 76.000 il numero dei cittadini aderenti.

Cittadinanzattiva opera per:

- rimuovere situazioni di sofferenza inutile ed ingiustizia, intervenendo direttamente a difesa del cittadino;
- mobilitare le coscienze e cambiare i comportamenti;
- attuare i diritti riconosciuti dalle leggi e favorire il riconoscimento di nuovi;
- offrire ai cittadini strumenti per far sentire la propria voce;
- costruire alleanze e collaborazioni indispensabili per risolvere i problemi e promuovere i diritti.

Confconsumatori, è nata a Parma nel 1976, quando 437 donne organizzarono il primo sciopero dei consumatori in Italia, per fermare la speculazione sul prezzo del Parmigiano. È un'associazione indipendente, con circa 31.000 iscritti, ed è presente in diverse regioni italiane. Opera al fine di organizzare, rappresentare, difendere (anche giudizialmente) e informare i consumatori-utenti. Ha condotto numerose battaglie in materia di sicurezza alimentare e salute, diritti economici e contrattuali, tutela dei minori in tv e Internet.

La sua azione è principalmente volta a formare un consumatore che non sia mero e passivo acquirente, ma attore di un mercato trasparente e solidale. L'azione di Confconsumatori è rivolta anche alle imprese, cui si richiede di acquisire la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Consumer's Forum: ne fanno parte le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria, istituzioni, università e centri di ricerca.

Consumers' Forum nasce dalla convinzione che sia possibile superare la tradizionale diffidenza e le difficoltà di dialogo esistenti tra imprese e consumatori, liberandosi da quella concezione meramente conflittuale e rivendicativa dei loro rapporti, legata più alla scarsa conoscenza reciproca che a radicali differenze di vedute ed interessi. Consumers' Forum lavora alla creazione di tavoli di confronto (non contrattuali), di luoghi di ricerca e di studi comuni, potendo contare su un importante contributo, quello tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca.

2. Cittadinanzattiva e la politica sull'acqua

Tra il 1996 e 1998 la Rete dei Procuratori dei cittadini ha avviato alcune iniziative a livello nazionale e locale sulle problematiche dell'acqua.

È però nel 1999, con la nascita del Pit Servizi (il servizio di consulenza ed assistenza ai cittadini realizzato con il contributo della Commissione europea Dg Sanco), che Cittadinanzattiva si è avvicinata in maniera più sistematica al tema delle risorse idriche.

In base alle segnalazioni ricevute dai consumatori, due erano i temi su cui concentrare l'attenzione: il diritto di accesso ad un bene di fondamentale importanza, come l'acqua ed un impiego corretto e consapevole da parte dei cittadini, a fronte del problema dell'emergenza idrica.

Nel 2000, la rete dei Procuratori dei cittadini decide di realizzare un primo sistematico monitoraggio, da realizzare in 32 aree del Paese, grazie al quale emergono importanti informazioni riguardanti lo stato delle risorse idriche in Italia.

I

Il lavoro, portato a termine nel 2002, ha interessato circa 5 milioni di abitanti. Il monitoraggio ha interessato, 13 regioni, 4 al Nord (29%), 4 al Centro (29%) e 5 al Sud. Tra i principali punti analizzati: la continuità e le interruzioni del servizio; la qualità e la potabilità dell'acqua; sistemi di riserva. Per il suo svolgimento si è utilizzata un'apposita griglia di osservazione e di raccolta informazioni sulla cui base i

monitori civici hanno visitato i servizi idrici, intervistato utenti ed operatori, raccolto materiale e documenti.

Forte di questa esperienza, nel 2002 Cittadinanzattiva lancia la Campagna nazionale sull'emergenza idrica che compie i suoi primi passi con Emergenza acqua estate 2002: quest'iniziativa prende il via dalla necessità di assicurare ai cittadini un costante flusso di dati riguardanti l'andamento dell'emergenza idrica nel corso dell'estate. La raccolta d'informazioni è stata possibile:

- grazie alle segnalazioni dei cittadini, dei comitati locali e delle associazioni civiche disponibili a collaborare;
- dall'osservazione diretta svolta dai Procuratori dei cittadini, sulla base di apposite schede di monitoraggio;
- dagli incontri con i cittadini interessati.

In questo contesto s'inserisce l'iniziativa Acquabus, un vero e proprio monitoraggio su sprechi e perdite della rete idrica in Sicilia; un gruppo di monitori civici, ha girato l'isola con un pulmino, visitando 11 tra le località più "assetate" della Sicilia sud orientale.

3. Il perché del progetto

Il progetto nasce dall'esigenza di contribuire alla verifica, a circa 12 anni dall'entrata in vigore della Legge Galli, dello stato del Servizio Idrico Integrato nel nostro Paese. Esso prevede, da un lato, la raccolta d'informazioni e dati mediante il coinvolgimento diretto dei cittadini e, dall'altro, la presentazione dei risultati ottenuti nell'ambito di un convegno pubblico espressamente dedicato al tema.

Il progetto si proponeva di perseguire i seguenti obiettivi:

- assicurare una raccolta d'informazioni e di dati, dal punto di vista dei cittadini, con particolare riferimento agli sprechi, agli strumenti ed agli organismi di garanzia dei diritti dei consumatori riguardo la gestione del Servizio Idrico Integrato negli Ambiti Territoriali Ottimali di riferimento;
- favorire l'interlocuzione e la cooperazione tra consumatori, istituzioni pubbliche ed aziende erogatrici interessate;

- sensibilizzare i cittadini riguardo l'uso razionale e consapevole dell'acqua e la necessità di esercitare un ruolo attivo nella risoluzione dei problemi segnalati.

4. Nota metodologica

L'indagine, effettuata nell'ambito del progetto "*Il Servizio Idrico Integrato in Italia dal punto di vista dei cittadini*", è stata realizzata con il sostegno di Consumer's Forum e promossa da Cittadinanzattiva in collaborazione con la Confconsumatori. Il progetto ha focalizzato la sua attenzione sulle seguenti tematiche: gli sprechi di questa preziosa risorsa, le Carte della qualità dei servizi come strumento di tutela dei diritti dei cittadini e gli altri strumenti di garanzia a disposizione dei cittadini consumatori;

Nello specifico Cittadinanzattiva si è occupata di raccogliere dati e informazioni su sprechi e Carte della qualità dei servizi e ha redatto il presente rapporto; la Confconsumatori, invece, ha focalizzato la sua attenzione sugli altri strumenti di garanzia a tutela dei diritti dei cittadini e ne ha redatto un rapporto ad hoc.

Per quel che riguarda la raccolta di dati e informazioni effettuata da Cittadinanzattiva, e, più specificatamente per quanto riguarda il primo ambito di ricerca (gli sprechi), la raccolta di dati ed informazioni è stata molto complessa, soprattutto per la mancanza di dati ufficiali aggiornati e di letteratura in merito. Per questo motivo ci si è avvalsi soprattutto di articoli della stampa locale riguardanti situazioni di spreco d'acqua eclatanti che però raramente emergono a livello nazionale; Internet è stato utilizzato per compiere una verifica delle informazioni raccolte e per visitare i siti delle istituzioni e delle organizzazioni civiche particolarmente impegnate sul tema degli sprechi. È evidente come questo lavoro non abbia valore scientifico ma si spera possa rappresentare un valido contributo per istituzioni, imprese e cittadini che vogliono confrontarsi, e insieme cercare soluzioni, ad un problema destinato a crescere negli anni a venire.

Per quanto riguarda la parte di ricerca e studio delle Carte della qualità dei servizi, la raccolta dei dati, seppur complessa, è stata facilitata dalla presenza di letteratura in materia. Dal punto di vista meramente operativo è stata studiata una griglia di monitoraggio da utilizzare come base per interviste mirate, rivolte a funzionari delle AAt, responsabili di uffici e dipartimenti delle aziende erogatrici dei servizi, responsabili di enti gestori, ecc.; sono stati poi consultati bollettini, dossier, numerose pubblicazioni annuali e periodiche; relazioni annuali di istituzioni

competenti (come il rapporto sull'ambiente, la relazione annuale del Comitato di vigilanza sull'uso delle risorse idriche, etc.) e visitati i siti delle aziende.

La raccolta di dati ed informazioni è stata effettuata da Cittadinanzattiva-Sicilia in collaborazione con le volontarie del servizio civile e con la supervisione della sede nazionale di Cittadinanzattiva-Onlus. Il rapporto conclusivo, redatto da Rodolfo Schiavo con la consulenza di Giustino Trincia, è frutto della forte collaborazione tra la sede nazionale di Cittadinanzattiva, la Segreteria regionale di Cittadinanzattiva-Sicilia e il gruppo delle volontarie di servizio civile che hanno collaborato a questo progetto. A tal proposito sono stati effettuati diversi incontri di programmazione e di organizzazione del lavoro; sono stati utilizzati strumenti di lavoro predisposti ad hoc; è stata costituita una sala operativa centrale (presso la Segreteria regionale di Cittadinanzattiva-Sicilia) dotata di postazioni Internet, telefoni e stampanti e si sono formati dei gruppi di lavoro che, sulla base di apposite linee guida, hanno raccolto informazioni relativamente ad un'area predefinita.

L'indagine ha interessato 14 regioni su 20 (Lazio, Umbria, Molise, Emilia Romagna, Veneto, Lombardia, Liguria, Marche, Sicilia, Sardegna, Calabria, Basilicata, Puglia, Campania) e circa 120 comuni medio-grandi (i capoluoghi di Regione e di Provincia ed alcune città particolarmente significative nelle realtà territoriali monitorate).

II PARTE: L'italia degli sprechi

1. Un quadro d'insieme: il problema della dispersione dell'acqua

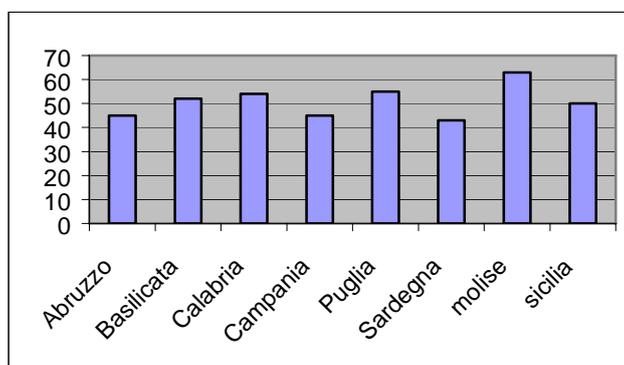
In Italia il prelievo d'acqua annuo pro-capite è di 980 metri cubi. Siamo il Paese che consuma più acqua in Europa ed il terzo nel mondo dopo Usa e Canada. Ciò nonostante, un terzo degli italiani non ha sufficiente, né regolare accesso all'acqua potabile.

In teoria la disponibilità di acqua nel nostro Paese è di circa 155 miliardi di metri cubi all'anno, pari a 2.700 metri cubi per abitante; la cattiva gestione e la scarsa pianificazione degli usi idrici riduce l'effettiva disponibilità pro-capite intorno ai 920 metri cubi.

La maggior parte dell'acqua prelevata viene utilizzata in agricoltura: si stima che nel 1999 ben 20.137 milioni di mc siano stati destinati a quest'uso, contro i 7.986 per uso industriale e i 7.940 per uso civile. Le tecniche di coltivazione intensiva altamente idrovora, i sistemi irrigui ad alto consumo e le perdite lungo il percorso determinano fortissimi sprechi.

Lo stesso vale per gli usi civili dove si stima che, a causa di condutture in pessime condizioni e vecchie (l'età delle tubature oscilla tra i 25 e i 42 anni), venga disperso tra il 20% ed il 63% di acqua, con un valore medio nazionale del 39%. Le perdite idriche raggiungono picchi in Molise (63% di acqua perduta sul totale erogato), Puglia (54%), Calabria (52%), Basilicata (50%), nell'*hinterland* napoletano (48%), in Abruzzo (45%, ma con punte anche del 75%) e in Sicilia e Sardegna (40%). Nel Sud, il 70,3% di abitanti deve fare i conti con ricorrenti crisi idriche, con quote che vanno dal 54,9% nelle isole, al 69,4% in Puglia fino all'88% in Molise e Calabria.

Perdita idrica per regione (valori %)



Fonte: elaborazione Cittadinanzattiva su dati IRSA-CNR

Città come Agrigento, a dispetto della sete che periodicamente l'affligge, consumano ogni anno più acqua di quanto non facciano città come Ferrara o Bolzano che, al contrario, non hanno o non dovrebbero avere alcun problema di approvvigionamento idrico.

Sul fronte della depurazione le cose non vanno meglio: oltre un terzo dell'acqua consumata non viene depurata, e quasi un quarto non è nemmeno allacciata alla rete fognaria. Città come Milano e Firenze ancora non hanno sistemi di depurazione davvero efficaci e in grado di smaltire tutto il carico cittadino.

Ma il nostro "fiore all'occhiello" è quello degli sprechi: gli italiani, oltre ad essere i principali consumatori di acqua al mondo, sono anche tra quelli che maggiormente ne "abusano".

Se a questo aggiungiamo le perdite nella rete di distribuzione, il quadro è sufficientemente completo: la cattiva gestione della risorsa idrica che fa sì che il nostro Paese, nonostante sia fra i più ricchi di acqua al mondo (con una disponibilità teorica annua di 2.700 mc per abitante), sia afflitto da costanti situazioni di emergenza idrica.

Le regioni del nord sono le più ricche di acqua mentre il Sud dispone della metà di quanta gliene occorra. Puglia, Sicilia e Sardegna registrano una piovosità che è meno della metà della quantità annua di pioggia che cade in Veneto e in Lombardia. Si pensi che il Nord utilizza solo il 50% delle sue disponibilità idriche mentre in Sicilia, Sardegna e Puglia si copre a malapena il 10-20% del fabbisogno.

Dispersione d'acqua in alcune città d'Italia (dati in %)	
Milano	10%
Bologna	12%
Torino	15%
Cagliari	16%
Genova	20%
Napoli	21%
Bari	22%
Firenze	26%
Venezia	28%
Roma	30%
Palermo	37%
Catania	41%

Fonte: elaborazioni IRSA su dati ISTAT, 1991

2. L'Italia a confronto con i dati Europei

In base ai dati dell'Istituto di Ricerca sulle Acque e del CNR:

- l'Italia è il paese in Europa che preleva annualmente la più alta quantità d'acqua pro capite; 980 metri cubi per abitante, (quando la media UE è di 640); il doppio della Grecia e più della Francia (700);
- siamo al primo posto anche per i prelievi ad uso domestico con circa 250 litri al giorno per abitante (in Francia 156 e 162 in Austria);
- siamo tra i primi in Europa come rapporto tra acqua prelevata e disponibilità della risorsa (secondi al Belgio con il 32%);
- per assenza di manutenzione la percentuale delle perdite della rete acquedottistica in Italia è la più alta al Mondo;
- per quanto riguarda l'uso industriale, abbiamo i peggiori indici di consumo;
- in agricoltura il nostro Paese consuma tra il 50 e il 60% di tutta l'acqua prelevata (nella media Europea).

A questo punto, cosa possiamo fare noi cittadini per contribuire alla gestione consapevole dell'acqua? Cosa dovremmo cambiare nei nostri consumi e nel nostro stile di vita? Certo un moderato uso della risorsa è importante ma a dire il vero il consumo domestico è quasi irrilevante se paragonato agli esorbitanti quantitativi utilizzati a scopo agricolo ed industriale.

Il cuore del problema sta nelle istituzioni e nei poteri forti che colgono dall'inefficienza dei poteri pubblici il pretesto per avanzare nella politica delle privatizzazioni. Alla luce di queste considerazioni occorre considerare l'emergenza acqua non solo come problema di efficienza e tecnologie, bensì come un problema politico di solidarietà per la collettività.

I dati sono indicativi di una situazione che, via via, si sta facendo sempre più allarmante: a causa di tubature colabrodo, in Italia si perdono in media circa 600 milioni di metri cubi di acqua all'anno; di questi, all'interno delle condutture se ne perde circa il 45%, con punte che superano il 50% soprattutto al Sud.

Perché questo spreco? Siamo andati a vedere – regione per regione – le situazioni di spreco eclatanti; abbiamo trovato situazioni che oramai si protraggono da anni e, in alcuni casi, da decenni.

3. I casi più eclatanti

La ricerca d'informazioni ha solo uno scopo, quello di rimarcare l'esigenza di attuare forme di impegno che vedano coinvolti tutti i soggetti: imprese, istituzioni e cittadini. È necessario premettere che gli ultimi dati sugli sprechi e le dispersioni idriche del nostro Paese risalgono al 1999–2000; non è stato quindi possibile reperire informazioni più recenti.

L'indagine ci ha consentito di raccogliere un quadro significativo, anche se certamente non esaustivo, dell'Italia degli sprechi sottolineando alcune situazioni paradossali che si spera possono dare un'idea di ciò che, urgentemente, andrebbe fatto; questo quadro dovrebbe responsabilizzare ed incentivare Regioni, Province, Comuni, Autorità d'Ambito ed aziende erogatrici del servizio, a prendere atto della situazione e a trovarvi soluzione, al fine di garantire ai cittadini un diritto che non può essere calpestato: il diritto di accesso all'acqua.

Abruzzo

92 comuni che fanno riferimento ai comprensori di Lanciano, Vasto e Ortona, utilizzano l'acqua che sgorga dalle sorgenti di Fara San Martino; da questa sorgente vengono immessi nell'acquedotto circa 1.100 litri di acqua/sec ai quali si aggiungono gli 80 litri/sec provenienti dalla zona di Guardiagrele e altri 40 dal Sinello. In queste zone, dove apparentemente non ci sono problemi d'acqua, si assiste a perdite delle tubature che si aggirano intorno al 30%; per non parlare del fatto che circa il 15% di acqua non viene adeguatamente registrata dai contatori. In tutta la Regione è aperto un contenzioso circa l'utilizzo dell'acqua negli edifici pubblici, come le scuole, che i Comuni sostengono di non dover pagare.

Campania

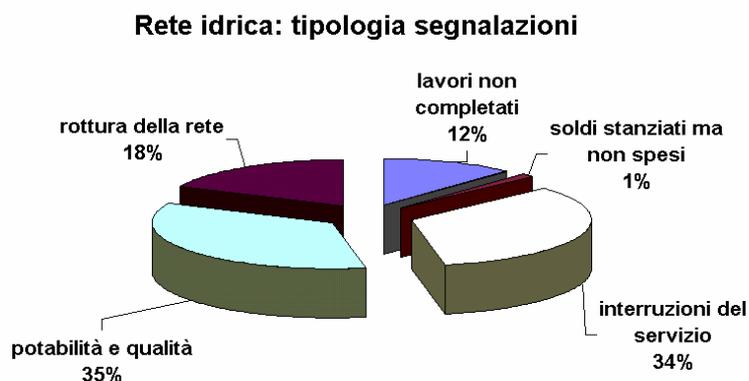
Il monitoraggio riguarda tre aree diverse: l'Ato (Ambito Territoriale Ottimale) Napoli-Volturno, quello Sarnese-Vesuviano e l'area del Sele, per un totale di 356 comuni e oltre 5 milioni di abitanti. I dati che fornisce Legambiente riguardo queste zone, dicono che in tutta la regione, la percentuale media di acqua dispersa è pari al 55% del totale erogato, ma i dati variano molto di zona in zona: si passa da un 62%

nell'Ato Sele al 55% del Sarnese-Vesuviano e al 48% di Napoli-Volturno. Per quanto riguarda le perdite rapportate al chilometro di rete, Legambiente rende noto che la Campania disperde ogni anno ben 24.341mc/km, con un picco di perdite che spetta all'Ato Napoli-Volturno (28.452 mc/km), seguito da Ato Sarnese-Vesuviano (23.972 mc/km) e Ato Sele (20.599 mc/km). L'età media delle condotte di adduzione della Campania è pari a 30 anni, con valori compresi tra i 13 dell'Ato Sarnese-Vesuviano e i 40 dell'Ato Napoli-Volturno.

Calabria

Sono stati monitorati 14 comuni (Reggio Calabria, Cataforo, Gallina, Catone, Montebello Jonico, Saline Joniche, Roccella Jonica, Siderno, Croce/Valamidi, Pellaro, Locri, Archi, San Masco Argentano e Calanna e San Calogero) e raccolte 765 segnalazioni relativamente a: interruzioni del servizio, rotture della rete, potabilità e qualità dell'acqua, lavori non completati, soldi non spesi.

Segnalazioni dei cittadini della Calabria



Fonte: Cittadinanzattiva, 2005

Il 34% delle segnalazioni fa riferimento alle periodiche interruzioni del servizio, che vanno da 1 settimana a 10 giorni, ed al protrarsi di questa situazione che ormai va avanti da 10 anni, con conseguente aggravio dei disagi per la popolazione. Nel 35% dei casi l'acqua viene dichiarata non potabile, mentre per quanto riguarda la qualità

ed il gusto, i cittadini ne lamentano il sapore salmastro dovuto all'inefficienza e/o assenza dei potabilizzatori; il 12% degli intervistati denuncia l'esistenza di lavori cominciati e mai completati (come la diga del Menta) o dichiarati e mai iniziati. Solo l'1% degli intervistati è a conoscenza di soldi stanziati e mai spesi per lavori sulla rete idrica.

La città di Reggio Calabria sembra essere quella più colpita: numerose le segnalazioni riguardanti sprechi e rotture delle condutture.

Qui a Reggio Calabria le interruzioni del servizio idrico si verificano sistematicamente, da oltre 10 anni, dalle h.20.45 alle 5,45. Si denunciano periodiche rotture delle condutture, sempre negli stessi punti; i tempi di riparazione vanno da 30 a 60 gg.. Gli abitanti di via Gellione assistono a fuoriuscite d'acqua dal terreno; a San Giorgio si verificano frequenti guasti alle fognature e viene segnalata la presenza di buche nelle strade da cui l'acqua fuoriesce; nel rione Tremulini Zerbi ci sono guasti alle tubature non riparati da circa 3 anni; in via Spagnolio i tempi di riparazione hanno superato 1 settimana, nonostante l'evidente fuoriuscita d'acqua; nella zona sud della città si verificano rotture che, nonostante i solleciti dei cittadini, vengono solo tardivamente e superficialmente riparate; per il mercato di via Messina, per l'area dietro la Chiesa del Soccorso, è stato studiato un progetto, i fondi sono stati stanziati, c'è stata la gara di appalto, ma in progetto non è mai stato realizzato, nonostante i numerosi solleciti; in via Filippini la rete idrica è incompleta.

Diverse le segnalazioni che fanno riferimento alle opere incomplete o mai iniziate.

A Reggio Calabria il progetto della diga sul Menta è stato approvato nel 1979, cioè 27 anni fa, per un costo stimato allora di 65 miliardi di lire. L'obiettivo era quello di rispondere alle esigenze idriche dell'intera città, ma ad oggi i lavori non sono stati ancora completati. A Catonia è stata costruita una vera e propria rete idrica che non è mai entrata in funzione; i depuratori di Gallico e di Ravagnanese non sono mai entrati in funzione e sono passati 25 anni; nella zona di Brancaleone viene denunciata la mancanza di depuratori con conseguente deturpazione del territorio (si è creato uno scenario marino indecoroso) e relative perdite nel settore del turismo; il depuratore di Reggio Calabria è stato ultimato vent'anni addietro e non è mai entrato in funzione.

Lazio

La situazione più difficile è quella della Ciociaria: in questa zona la dispersione si aggira intorno al 70% (secondo i dati dell'assessorato provinciale all'ambiente); la dispersione è dovuta, oltre che alla faticenza delle reti e alle rotture evidenti delle condutture, anche agli sprechi delle fontane pubbliche (erogano acqua 24 ore su 24)

ed ai consumi non contabilizzati di tanti edifici pubblici. Alcuni dati relativi alle dispersioni in Ciociaria sono davvero eclatanti: a Cassino e Sora le dispersioni raggiungono circa l'85% mentre a Frosinone sono circa il 75%.

Ciociaria: Comuni interessati	Dispersioni in termini %
San Giorgio a Liri	12%
Anagni	86%
Cassino	85%
Sora	82%
Frosinone	75%
Fermentino	70%
Ceccano	68%

Elaborazione Cittadinanzattiva su dati assessorato provinciale all'ambiente

Puglia

È la regione che vive da sempre in stato di emergenza idrica; tra varie perdite e sprechi, il caso più eclatante è quello dell'invaso fantasma di Pappadai (Taranto) che è costato 250 milioni di euro e non contiene una goccia d'acqua. Dovrebbe servire la popolazione del Salento, ma per il momento si vedono solo le bollette. Solo le tubazioni sono costate 120 milioni di euro, non hanno mai erogato acqua e, siccome in parte sono d'amianto e cemento, con il tempo rischiano anche di avvelenare il suolo. Altra caso scandaloso è quello della diga sul fiume Metramo che, in costruzione dagli anni Sessanta, ha subito 76 variazioni di prezzo per poi non servire a nulla: nessuno ha pensato alle condutture. Sempre a Taranto, alla foce del fiume Chidro, c'è un enorme impianto di sollevamento, costato 45 milioni di euro, che non funziona perché la fonte d'acqua potabile è inquinata da infiltrazioni salmastre.

Sardegna

Ci sono pervenute 112 segnalazioni; la maggior parte di queste provengono da Cagliari e provincia.

Interruzioni	39%
Potabilità e Qualità	18%
Lavori non completati	3%
Soldi non spesi	4%
Proposte per superare la emergenza	36%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Emergenza estate 2003

In Sardegna, il problema dell'interruzione del servizio si verifica costantemente da più di 10 anni. Tra le segnalazioni ricevute, il 39% fa riferimento ad interruzioni del servizio di erogazione, il 18% a perdite e rotture della rete idrica, il 3% a lavori non completati e il 4% ai fondi non spesi; inoltre, il 36% dei cittadini segnala ciò che si potrebbe fare concretamente per superare il problema della mancanza di acqua. Sempre in base alle segnalazioni dei cittadini, vengono denunciate perdite per più del 30% dell'acqua immessa nella rete di distribuzione a causa delle pessime condizioni della rete stessa e di un servizio di manutenzione quasi inesistente. La rete subisce rotture molto spesso e, soprattutto, sempre negli stessi punti (esempi lampanti sono le rotture della rete in via Codroipo, in via Dante e in via Pasteur da circa un mese; rotture in rete durante i fine settimana in zona Sant'Avendrace, in via Costantinopoli vicino a via Berna e via Ariosto 24). Si segnala inoltre che nella città gli sprechi siano dovuti all'attuale sistema di approvvigionamento delle piscine, alle rubinetterie che perdono; al sistema d'irrigazione degli orti e dei giardini, al lavaggio delle auto private ed al problema dei depuratori.

Toscana

L'isola d'Elba gode del primato italiano di consumo idrico pro capite con 670 litri al giorno per ogni abitante rispetto ai 230 dei toscani ed ai 260 degli italiani. Ciò è assurdo, soprattutto se si considera che da anni l'Elba lamenta una penuria idrica durante l'estate. I rimedi attuati e progettati sono stati molti: bettoline, acquedotto dalla Val di Cornia, il dissalatore promesso a Marciana Marina, lo scavo di un mastodontico deposito nel granito del Capanne, le dighe a Pomonte e Patresi. Tanta fantasia ma senza mai davvero attuare la misura più efficace e meno costosa: il risparmio idrico. Questi ovviamente sono solo alcuni esempi di spreco d'acqua. Sono sicuramente casi eclatanti che, seppur denunciati a più riprese, non hanno trovato alcuna risposta da parte delle istituzioni e delle aziende.

A tutto questo va aggiunto che in molti casi la mancata applicazione della Legge Galli o la sua incompleta applicazione ha peggiorato una situazione che già di suo è abbastanza critica. A quando un monitoraggio più puntuale al quale possano effettivamente partecipare tutti i soggetti coinvolti a cominciare dai cittadini-consumatori??

III PARTE: L' Italia delle Carte della qualità dei servizi

1. Quando e come nasce la Carta della qualità dei servizi

La Carta dei servizi pubblici nasce nel 1994 con il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” del 27 gennaio 1994, mentre con il DPCM 19 maggio 1995 sono stati individuati i settori, tra cui quello idrico, che se ne devono dotare. Il DPCM 29 aprile 1999 decreta invece lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato affermando importanti principi a favore degli utenti: tra questi si fa obbligo ai gestori di assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto ad accedere alle informazioni che li riguardano; si definiscono inoltre degli standard che permettono di misurare il livello di qualità del servizio effettivamente raggiunto ed il grado di soddisfazione degli utenti. Da un punto di vista squisitamente terminologico, il nome Carta dei servizi appare superato; Cittadinanzattiva, infatti, preferisce parlare di Carte della qualità del servizio. L'utilizzo di questa nuova definizione, dal nostro punto di vista contribuirebbe a dare nuovo slancio e nuovo vigore alla politica della qualità in generale nell'area dei servizi di pubblica utilità e nello specifico nell'area dei servizi idrici. Ciò che auspichiamo è la maggiore coerenza di questa definizione con i suoi contenuti; infatti questi “nuovi” documenti dovrebbero essere incentrati su aspetti specifici – l'impegno sugli standard di qualità in primis – e non sulla generalità degli aspetti come ancora accade in molti casi. Ciò apporterebbe notevoli benefici sia sul piano della snellezza dei testi sia sulla comprensibilità dei suoi contenuti.

2. L'indagine e i dati

L'indagine ha preso in considerazione 13 regioni (4 al Nord, 3 al Centro e 6 al Sud) e 120 città (39 al Nord, 10 al Centro e 71 al Sud) tra capoluoghi di Regione, di Provincia e centri medio-piccoli.

Si è proceduto richiedendo la Carta a tutti i gestori: in totale hanno risposto 66 soggetti, tra aziende, acquedotti ed enti pubblici e le Carte dei servizi ricevute in formato cartaceo sono state 31. Negli altri casi, è stata accertata la presenza della Carta dei servizi sui siti ufficiali degli enti erogatori.

Carte della qualità dei servizi esaminate

Tabella riepilogativa

Soggetto erogatore	Comune/i di riferimento
1. Acquedotto lucano	Matera e Potenza
2. Lametta Multiservizi Spa	Lametia Terme
3. Altocalore spa	31comuni prov.di BN
4. Gesesa	Benevento
5. Arin spa	Napoli
6. Salerno Sistemi	Salerno
7. Acquedotto Vesuviano	Torre del Greco
8. AQP SPA	Bari, Taranto, Foggia, Brindisi, Lecce
9. Acoset	Catania + 21 Comuni prov.
10. Acqua del Casalotto spa	Catania + 21 Comuni prov.
11. Sidra Spa	Catania + 21 Comuni prov.
12. Acqua Aurora	Catania
13. Acqua Carcaci del Fasano	Catania
14. Sogea	Catania
15. AMAM Spa	Paternò
16. Sogear	Siracusa
17. EAS Spa	Palermo
18. Agac Spa	Reggio emilia
19. Hera Spa	Bologna
20. Romagna acque	Forlì
21. Tesa Spa	Piacenza
22. Meta Spa	Modena
23. Amps Spa	Parma
24. Metropolitana Milanese Spa	Milano
25 ap gestione	Milano, Lodi
26 EM spa	Cremona
27 adania acque spa	Cremona
28 ms Spa	Pavia
29 ea Spa	Mantova
30 Acea Ato 2	Roma

31 Amat spa

Imperia

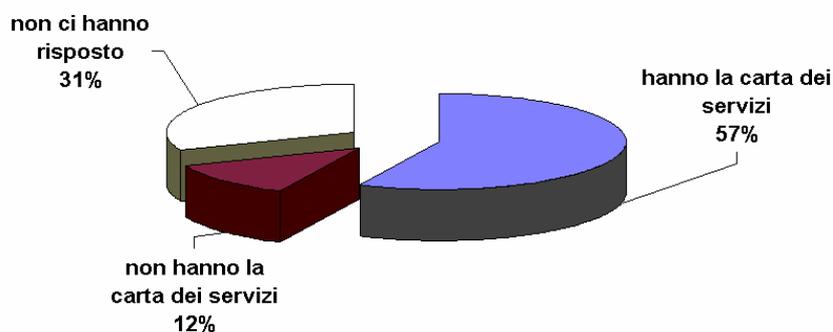
Fonte Cittadinanzattiva, 2005

Dallo studio delle Carte dei servizi pervenute, appare in modo inequivocabile che siamo ancora molto lontani dagli standard di qualità del servizio che le aziende, i gestori unici o i Comuni dovrebbero assicurare ai cittadini-consumatori.

L'analisi della documentazione ha riguardato solo alcuni aspetti: l'accessibilità intesa in termini di distribuzione e di comprensibilità dei contenuti della Carta, la qualità e la validità del documento, le procedure e gli strumenti di tutela previste al suo interno e le forme di partecipazione previste per le organizzazioni dei consumatori.

Ma veniamo ai dati dell'indagine: su 120 richieste di presa visione e invio della Carta dei servizi, il 57% ha dichiarato di essere in possesso della Carta dei servizi ed ha provveduto ad inviarcela; il 12% non la possiede e ben il 31% ha evaso la richiesta.

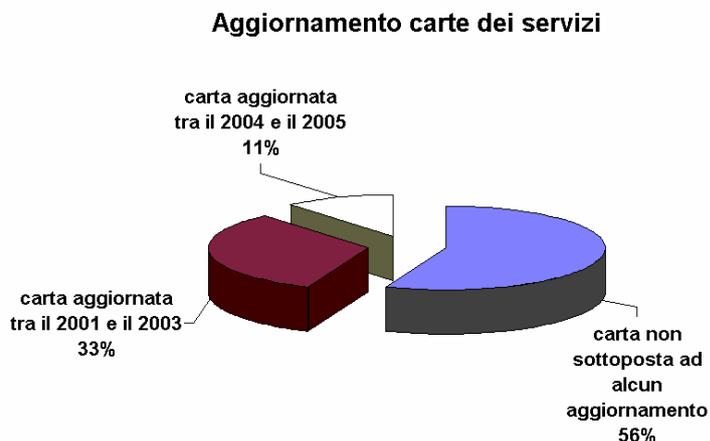
Aziende in possesso della carta dei servizi



Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

Ciò significa che molte aziende sono ancora reticenti a considerare la carta un importante strumento di tutela dei diritti dei cittadini. Alcune aziende hanno spiegato che la mancata diffusione della Carta, pur essendone in possesso, è legata ai rapporti, spesso difficili, tra i soggetti interessati e tenuti, per legge, ad adottarne una.

Inoltre, il 56% delle Carte in nostro possesso, non era stato sottoposto ad alcun aggiornamento, il 33% era stato aggiornato tra il 2001 e il 2003 e solo l'11% è stato rivisto tra il 2004 e il 2005.

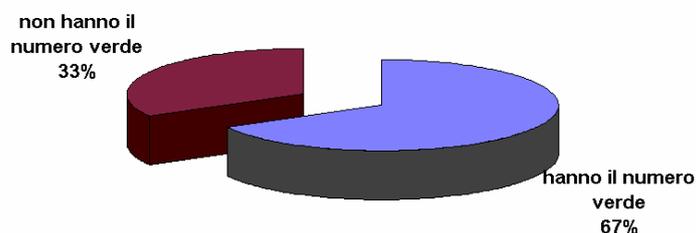


Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

E' alquanto evidente la mancanza di uno sforzo reale nel recepire al meglio il dettato legislativo soprattutto sul versante dell'innovazione delle forme di tutela dei diritti dei cittadini-consumatori.

Per quanto riguarda l'accessibilità, si può certamente dire che molte aziende (quasi tutte quelle che ci hanno fatto pervenire la Carta) hanno il sito Internet e posseggono una mail di riferimento per comunicare con i cittadini-consumatori. La maggior parte dispone inoltre di un numero verde e il 67% delle Carte prese in esame lo mette ben in evidenza. A precisa domanda nessuna azienda è stata in grado di informarci in merito al numero di copie stampate e a quelle effettivamente distribuite.

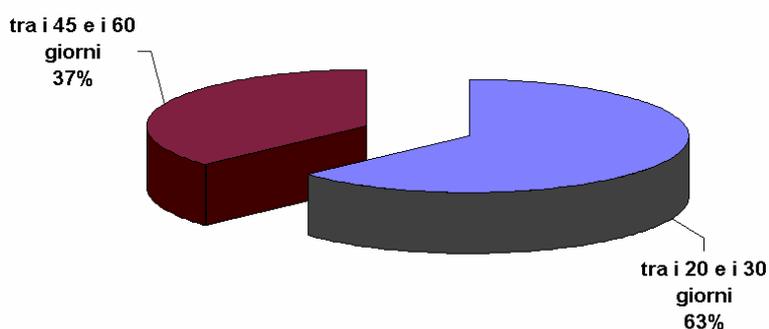
Numero verde



Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

Dal punto di vista della qualità del servizio, abbiamo esaminato le Carte prendendo in considerazione un solo standard: la tempistica di risposta ai reclami dei cittadini. Nel 63% dei casi la risposta arriva tra i 20 e i 30 giorni; permane, a nostro avviso, una situazione ancora abbastanza grave nel restante 37% dei casi per i quali la risposta può addirittura arrivare entro 60 giorni.

Tempi di risposta ai reclami dei cittadini

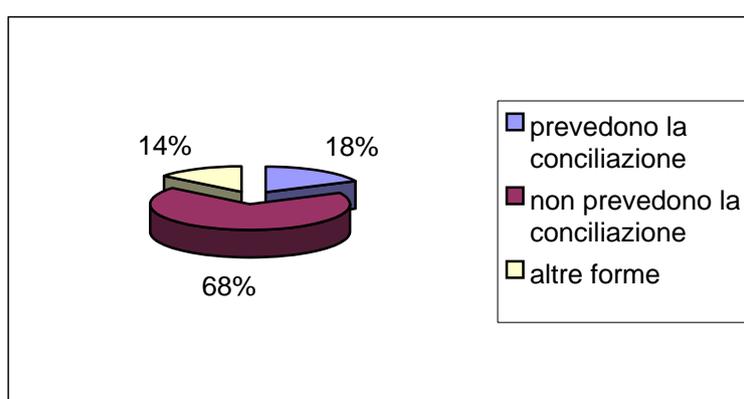


Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

Per quanto riguarda invece le procedure e le forme di tutela e partecipazione, civiche appare alquanto eclatante che le Carte, nel 68% dei casi, non prevedano la Conciliazione come procedura di tutela dei diritti dei consumatori; nel 14% dei casi

sono invece previste altre procedure come l'arbitrato, la possibilità di rivolgersi al difensore civico o al responsabile aziendale addetto alla valutazione delle controversie. È tuttavia da sottolineare come a volte (è il caso dell'Acquedotto Lucano e dell'Acquedotto Pugliese) venga fatto chiaro riferimento ai Tavoli di lavoro congiunti ed alla avvenuta condivisione dei principi delle Carte.

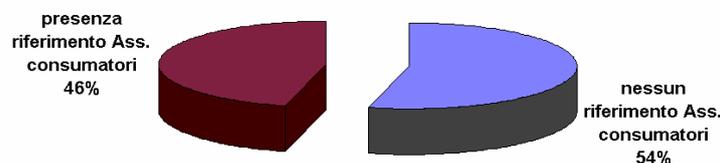
L'assenza della Conciliazione come forma di tutela potrebbe certo essere più accettabile se le leggi regionali di recepimento della Legge Galli avessero almeno provveduto ad istituire appositi organismi di tutela ai quali il cittadino si possa rivolgere.



Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

Altro aspetto da non trascurare è la scarsa percezione che le aziende erogatrici del servizio, e non solo, hanno delle associazioni di consumatori: nel 54% dei casi, le Carte dei servizi non fanno alcun riferimento alle organizzazioni dei consumatori che non vengono quindi contemplate come organismi di tutela dei diritti a cui potersi rivolgere in caso di disservizio. Al massimo i soggetti gestori del servizio si “prodigano” ad inviare un dettagliato rapporto semestrale al Comitato di Vigilanza e a metterlo a disposizione delle organizzazioni dei consumatori.

Carte dei servizi e Associazioni dei consumatori



Fonte: Cittadinanzattiva – Procuratori dei cittadini, 2005

3. Le Carte dei servizi, regione per regione

Per la raccolta di informazioni sugli enti gestori e le relative carte dei servizi si è fatto riferimento ad una griglia suddivisa in più campi: il comune di appartenenza, il nome dell'ente gestore, il responsabile, i contatti (indirizzo, telefono, fax, e-mail), l'indirizzo Internet del sito, la Carta dei servizi, reperita con quale mezzo e altre notizie.

Basilicata

In Basilicata esiste un solo soggetto erogatore del servizio idrico, "Acquedotto Lucano S.p.A"., che serve entrambe le province di Matera e Potenza. L'ente possiede un'ottima Carta dei servizi, reperibile on line (datata 2003 e soggetta a periodiche revisioni) che rispecchia appieno gli standard qualitativi stabiliti dalla legge.

Calabria

A Catanzaro, Cosenza, Reggio Calabria e Vibo Valentia, la gestione del servizio idrico è affidata ai singoli comuni che non possiedono una Carta dei servizi bensì un regolamento interno. A Crotone invece, il servizio idrico è gestito da "Acque Potabili S.p.A.", società che dichiara di possedere una carta dei servizi che non ci è stata fornita nonostante esplicita richiesta scritta. Il gestore idrico di Lamezia Terme, la "Lamezia Multiservizi S.p.A.", possiede una Carta dei servizi (datata 2002 e soggetta a revisione annuale) reperibile on line.

Campania

Ad Avellino il servizio idrico è gestito da “Altocalore S.p.A.” che serve 96 comuni in provincia di Avellino e 31 di Benevento. È stato necessario mandare richiesta scritta per visionare la Carta dei servizi che, di fatto, non è reperibile on line; sul sito della società vengono tuttavia fornite tutte quelle informazioni utili a garantire una reale partecipazione degli utenti. A Benevento l’ente erogatore del servizio idrico, la “Gesesa S.p.A.”, è provvisto di un sito Internet in cui è possibile trovare ogni tipo di informazione, compresa la Carta della qualità dei servizi. A Caserta il gestore del servizio idrico è la “Napoletana Gas S.p.A.”, che si occupa prevalentemente della fornitura di gas; l’organizzazione strutturale del servizio da noi monitorato è carente e, nonostante la richiesta scritta, non ci è stata mai inviata la Carta dei servizi. A Napoli l’ente erogatore del servizio idrico, “Arin S.p.A.” è dotato di una buona carta dei servizi scaricabile dal suo sito. A Salerno, la “Salerno Sistemi S.p.A.” possiede una buona Carta dei servizi, anch’essa reperibile on line. Infine, tra gli enti gestori monitorati, troviamo a Torre del Greco “Acquedotto Vesuviano S.p.A.” che, nonostante l’iniziale difficoltà, ci ha inviato una copia della sua Carta dei servizi. A Cava dei Tirreni e a Pozzuoli sono i rispettivi comuni a provvedere al servizio idrico: entrambi risultano sprovvisti di Carta dei servizi in quanto sono in possesso solo di un regolamento interno.

Puglia

L’intera regione è servita da “A.Q.P. S.p.A”: la Carta dei servizi, reperibile on line, è ottima sia nella stesura che nei contenuti.

Sardegna

Il gestore unico dovrebbe essere la “Sidris S.p.A.” che non è ancora attivo in quanto in fase di costituzione. Ad oggi, tra gli enti erogatori della Sardegna, vi è “Esaf S.p.A.” con sede centrale a Cagliari e 15 uffici gestionali, dislocati nelle varie province, che coprono la maggior parte del territorio isolano. La società è dotata di una Carta dei servizi, studiata nel dettaglio, reperibile on line. Sempre a Cagliari opera “SIM S.R.L.” che tuttavia non ha mai risposto alle nostre numerose richieste. A Sassari la “SIINOS S.p.A.” possiede una Carta dei servizi datata 2001 e reperibile

on line. La “Govossai S.p.A.”, società che si occupa del servizio idrico a Nuoro, non possiede alcuna Carta dei servizi, ma dal suo sito internet sono reperibili tutte le informazioni che disciplinano il rapporto società-utente. Infine ad Alghero, il servizio idrico è gestito dal Comune, unico, tra tutti quelli monitorati, a possedere la Carta dei servizi.

Sicilia

La provincia di Catania è caratterizzata dalla presenza di più enti erogatori d’acqua: nel capoluogo etneo si contano sei società erogatrici del servizio idrico (“Acoset”, “Acque Aurora”, “Acque Carcaci del Fasano”, “Acque di Casalotto”, “Sidra” e “Sogea”). Tra questi enti, soltanto quattro dichiarano di possedere la Carta dei servizi, che comunque ci è stata fornita solamente da due delle società in questione, “Sidra S.p.A.” e “Acque di Casalotto S.p.A.”.

Un caso a parte è rappresentato da “Acoset S.p.A.”, società che fornisce 21 comuni etnei e che è in gara per la gestione del Servizio Idrico Integrato; i vertici della società, pur essendo in possesso di una carta dei servizi (benchè datata), non intendono diffonderla agli utenti, adducendo come scusa la revisione da parte dei sindacati, il cui ruolo nella questione sembra essere poco significativo. A S. Giovanni La Punta il soggetto erogatore è “Acqua Madonna del Carmine S.p.A.”, ad Acireale sono “Acque Ranieri S.p.A.” e “Sogip S.p.A.” ed a S. Pietro Clarenza, “Acque Sud”. Nessuno dei soggetti sopracitati ha mai risposto alle numerose richieste riguardanti l’invio della Carta dei servizi, mostrando persino molte perplessità sull’esistenza stessa del documento. A Paternò, “A.M.A. S.p.A.” ci ha inviato con solerzia una copia della Carta dei servizi. Nei restanti paesi della provincia di Catania, il servizio idrico è gestito dai Comuni che possiedono solo un regolamento interno. A Messina, l’unico gestore idrico, “Amam S.p.A.”, sostiene di possedere la Carta dei servizi, che tuttavia non ci è mai pervenuta. La fornitura d’acqua di tutti i paesi in provincia di Messina e Siracusa è di competenza comunale. A Siracusa, l’ente gestore è la “SOGEAS S.p.A.”, ente di cui abbiamo la carta dei servizi (reperibile on line). Infine la città di Palermo, e buona parte della provincia, è servita da un solo gestore, “E.A.S. S.p.A.”.

Emilia Romagna e Veneto

In entrambe le regioni, la situazione generale sembrerebbe essere molto positiva: sul sito di ogni ente gestore si trovavano tutte le informazioni necessarie agli utenti, comprese le Carte dei servizi.

Lombardia

Si sono riscontrate alcune difficoltà per quanto riguarda le città di Bergamo e Brescia, in cui non si è riusciti a trovare neanche il numero di telefono, e Mantova che ha tolto dal sito la Carta dei servizi perché in fase di aggiornamento.

Liguria

A Genova il gestore principale è “Acquedotto Ferrari Galliera”, ed è dotato di una Carta dei servizi che però non ci è mai pervenuta (oltre ad aver incontrato diverse difficoltà per farne richiesta).

4. Le carte della qualità dei servizi: proposte di Cittadinanzattiva...

Da un punto di vista operativo, quelle che seguono sono le proposte di Cittadinanzattiva, rivolte a tutti gli attori coinvolti (Istituzioni, Aziende e cittadini-consumatori) nel processo di modifica e di attuazione delle Carte della qualità:

1. Necessità di coordinamento istituzionale
2. Introdurre meccanismi d'incentivazione o di sanzione economica
3. Riconoscere la centralità dell'attuazione delle norme esistenti più che dell'adozione di nuove norme
4. Rilanciare una politica pubblica complessiva sulle carte dei servizi, orientata agli utenti e alle loro associazioni di rappresentanza
5. Coinvolgere in particolare la comunità scientifica per la definizione di adeguati strumenti di misurazione della qualità dei servizi
6. Promuovere l'adozione di un nuovo nome: dalla carta dei servizi alla carta o al contratto di qualità.

7. Una sostanziale rinegoziazione delle Carte dei servizi, convocando tavoli di lavoro congiunti che prevedano la partecipazione dei rappresentanti della cittadinanza attiva (a partire dalle principali associazioni dei consumatori effettivamente operanti nei rispettivi territori).
8. Una ridiscussione della carta dei servizi per ottenere 4 tipi di risultati prioritari:
 - a) ridefinire gli standard di qualità;
 - b) avviare programmi congiunti di verifica periodica della qualità dei servizi (superare l'autoreferenzialità degli attuali sistemi adottati dalle aziende);
 - c) verificare i margini di manovra per una politica tariffaria sempre più omogenea e più attenta alle esigenze dei cittadini;
 - d) introdurre strumenti di tutela dei diritti dei cittadini e di partecipazione civica più adeguati ed incisivi, a partire dagli indennizzi automatici, dalla costituzione di uffici di conciliazione e di arbitrato e alla definizione di vere e proprie carte dei diritti degli utenti redatte con il diretto contributo delle organizzazioni civiche.

4.1 ...ed alcune "richieste"

- ❖ Aumentare la consapevolezza dei consumi per diminuire gli sprechi; in questo cercar di coinvolgere le scuole.
- ❖ Sensibilizzazione al consumo consapevole.
- ❖ Incentivare l'utenza a segnalare tempestivamente perdite, rotture o mancati interventi.
- ❖ Rimodernare la rete idrica.
- ❖ Educare al consumo responsabile dell'acqua (chiudere il rubinetto per non far scorrere acqua inutilmente durante le varie operazioni di lavaggio, ecc.).

IV PARTE : Il buon esempio dei cittadini

1. Perché un Vademecum per i cittadini

L'inserimento, in quest'ultima parte del rapporto, di un Vademecum sull'uso responsabile dell'acqua, non è casuale; riteniamo infatti che i cittadini abbiano una loro parte da svolgere, anche, e soprattutto, nelle situazioni più gravi come quella della Sicilia (basti pensare che da poco, in Sicilia, sono state aperte le indagini su 87 persone coinvolte in reati quali allacci abusivi, deviazioni di corsi d'acqua e altre forme di utilizzo illegale dell'acqua).

Oltre alla responsabilità dei singoli salta però agli occhi la mancanza, da chissà quanti anni, di un'adeguata azione di controllo e d'intervento da parte delle istituzioni pubbliche, forse delle stesse forze dell'ordine. Ad ognuno dunque la propria responsabilità. Come cittadini possiamo e dobbiamo fare la nostra parte e dare il buon esempio, mettendo in pratica poche e semplici "linee guida".

È molto facile infatti ritenere che la soluzione di un problema a volte drammatico, come la mancanza o la carenza di acqua, spetti sempre a qualcun'altro, alle istituzioni pubbliche, ad una legge, alle imprese, agli scienziati, ai sindacati, ai partiti, agli organi di informazione. L'incidenza del consumo umano di acqua, per la nostra vita di tutti i giorni, nelle nostre case, è come noto molto limitato; ciò non significa però che non sia importante e necessario un uso sempre più razionale e responsabile dell'acqua, da parte di ognuno di noi.

Il senso di questo vademecum sta tutto qui, nell'indicare alcuni modi concreti con cui ogni cittadino può fare la sua parte nell'utilizzare meglio l'acqua, considerandola quello che essa è, cioè un bene comune, un bene collettivo. Le indicazioni ed i suggerimenti che seguono cercheranno di favorire una presa di coscienza non solo sull'uso individuale di questa risorsa ma anche sul modo di contribuire alla sua tutela nella comunità e nelle città in cui viviamo.

2. Linee guida per un uso razionale e responsabile dell'acqua

IL documento è stato realizzato dai Collegi dei Procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, in occasione della III Giornata nazionale dei diritti dei cittadini nei servizi di pubblica utilità e nella pubblica amministrazione (Roma, 30 maggio 2002).

Come detto, lo scopo di questo vademecum è fornire alcune indicazioni, le più concrete possibili, su ciò che ognuno di noi può fare per contribuire ad un uso più razionale e responsabile di un bene prezioso come l'acqua. In gioco ci sono comportamenti quotidiani e modi di pensare che chiamano in causa un po' tutti noi.

Il documento si divide nei seguenti tre punti: per risparmiare l'acqua, cosa puoi fare in casa, fuori casa e nella tua città.

VADEMECUM

- Cosa fare in casa per risparmiare e non sprecare l'acqua -

a) Chiudi il rubinetto mentre ti insaponi, ti spazzoli i denti, o lavi i piatti; fai lo stesso mentre usi il rasoio e riapilo solo per sciacquarlo. In una famiglia di tre persone questo consente di risparmiare fino a circa 8.000 litri l'anno. Non fare correre l'acqua inutilmente.

b) Fai la doccia invece del il bagno: con la doccia si utilizzano 30-35 litri d'acqua invece dei 150-180 utilizzati per il bagno. Se proprio devi fare il bagno, riempi la vasca solo in parte.

c) Ripara i rubinetti, lo sciacquone o il water che perdono o gocciolano. Ricordati che un rubinetto che perde 30 gocce al minuto spreca circa 200 litri d'acqua al mese e 2.400 all'anno. Uno sciacquone che perde acqua nel water (anche in maniera impercettibile), scarica in un giorno oltre 2.000 litri di acqua.

d) Lava frutta e verdura in un apposito contenitore, piuttosto che sotto l'acqua corrente.

e) Usa l'acqua del lavaggio di frutta e verdura per annaffiare le piante di casa.

f) Usa la lavatrice e la lavastoviglie solo a pieno carico: in questo modo puoi risparmiare tra gli 8.000 e gli 11.000 litri di acqua potabile all'anno per famiglia.

g) Se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche, ricordati d'inserire il programma economizzatore.

- h)** Usa l'acqua calda con cui hai cotto la pasta per lavare i piatti e le stoviglie. Avendo un rilevante potere sgrassante, essa ti permetterà di risparmiare non solo sul consumo di acqua ma anche dei detersivi.
- i)** Controlla periodicamente il contatore di consumo dell'acqua. Nel caso in cui, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore continui a girare, chiama una ditta in grado di controllare e riparare eventuali guasti o perdite del tuo impianto.
- l)** Installa rubinetti con dispositivi che fanno risparmiare acqua (es. diffusore a basso flusso). Applicare un frangiflutti per arricchire il getto d'acqua con dell'aria: ciò può consentire ad una famiglia di tre persone di risparmiare fino a 6.000 litri di acqua all'anno.
- m)** Nel bagno, per lo scarico del water, usa un sistema a rubinetto o a manovella al posto del solito sciacquone. In questo modo si possono risparmiare circa 26.000 litri di acqua all'anno.
- n)** Riduci il livello d'acqua nelle cassette del W.C. regolando opportunamente il galleggiante, questo ti consentirà una buona riduzione dei consumi d'acqua.
- o)** Installa un impianto idrico duale, cioè a due tubi (come fanno spesso in molti Paesi europei), in modo da poter distinguere l'acqua non potabile (da utilizzare per molti usi domestici), da quella potabile e di qualità migliore (indispensabile per bere e cucinare).
- p)** Getta i fazzoletti di carta che usi per struccarti nel cestino della spazzatura e non nello scarico, per evitare un ulteriore uso dello sciacquone e un conseguente spreco di acqua (fino a 20 litri d'acqua ogni volta che lo si usa).
- q)** Per disinfettare e lucidare usa un po' di acqua e un po' di aceto oppure bicarbonato, invece di fare un uso eccessivo di prodotti chimici per la pulizia della casa. In questo modo consumerai meno acqua e inquinerai meno l'ambiente.
- r)** Fai isolare termicamente le condutture dell'acqua, potrai così ridurre il tempo di attesa per ottenere l'acqua calda alla temperatura desiderata ed eviterai tanto spreco e molti costi!!

- Cosa fare fuori casa per risparmiare e non sprecare l'acqua -

- a) Per lavare la tua automobile, non utilizzare l'acqua potabile, lava comunque l'auto meno di frequente e, nel caso, portala ad un lavaggio che ricicli l'acqua.
- b) Non lavare mai l'automobile o altri veicoli vicino al fiume o presso un torrente o un corso di acqua. Se inoltre usi un secchio, piuttosto che l'acqua corrente, puoi risparmiare fino a 130 litri per ogni lavaggio.
- c) Non tagliare l'erba del giardino troppo corta, perché quella più alta necessita meno acqua.
- d) Metti uno strato di foglie secche alla base delle tue piante da giardino per mantenere l'umidità del suolo; in questo modo si manterranno le radici fresche, eviterai che la terra si asciughi troppo presto e che attecchiscano piante parassite.
- e) Spazza i vialetti ed i marciapiedi anziché pulirli con l'acqua dell'innaffiatoio. In questo modo, si possono risparmiare fino a 10.000 litri l'anno d'acqua.
- f) Se è consentito innaffiare il giardino, fallo a sere alterne anziché tutti i giorni.

- cosa puoi fare per tutelare l'acqua nella tua città -

- a) Chiedi all'azienda competente, o direttamente al Comune, d'intervenire quando vedi una tubatura che perde o una fontanella sempre aperta.
- b) Segnala le perdite alla rete idrica, alle tubature e alle strutture del servizio idrico che ti capita di osservare.
- c) Chiedi all'azienda che gestisce il servizio idrico, la copia della Carta dei servizi, per conoscere e poter verificare il rispetto degli standard di qualità del servizio.
- d) Paga regolarmente l'acqua che consumi, ma non ti limitare solo ad osservare o a lamentarti per le cose che non vanno nella qualità del servizio idrico. Fai valere i tuoi diritti.
- e) Fornisci le informazioni e i dati in tuo possesso sulla qualità del servizio idrico ad una delle organizzazioni civiche di tutela dei consumatori e degli utenti e, se puoi, collabora attivamente con esse.
- f) Informati ed informa gli altri su quali sono i propri diritti e su come poterli tutelare.

g) Promuovi iniziative d'informazione e di formazione di altri cittadini con cui sei in contatto, all'uso razionale e responsabile dell'acqua.

“Il Servizio Idrico Integrato in Italia dal punto di vista dei cittadini”

<u>I PARTE: IL PROGETTO</u>	3
<u>1. I soggetti promotori</u>	3
<u>2. Cittadinanzattiva e la politica sull’acqua</u>	4
<u>3. Il perché del progetto</u>	5
<u>4. Nota metodologica</u>	7
<u>II PARTE: L’ITALIA DEGLI SPRECHI</u>	9
<u>1. Un quadro d’insieme: il problema della dispersione dell’acqua</u>	9
<u>2. L’Italia a confronto con i dati Europei</u>	11
<u>3. I casi più eclatanti</u>	12
<u>III PARTE: L’ ITALIA DELLE CARTE DEI SERVIZI</u>	18
<u>2. Quando e come nasce la Carta della qualità dei servizi</u>	18
<u>2. L’indagine e i dati</u>	18
<u>3. Le Carte dei servizi, regione per regione</u>	25
<u>4. Le carte dei servizi: proposte di Cittadinanzattiva...</u>	28
<u>IV PARTE : IL BUON ESEMPIO DEI CITTADINI</u>	30
<u>1. Perché un Vademecum per i cittadini</u>	30
<u>2. Linee guida per un uso razionale e responsabile dell’acqua</u>	30