

# Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti

RAPPORTO





in collaborazione con



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Decreto 21 marzo 2013

## Premessa

Con il progetto "Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti", Cittadinanzattiva ha promosso sia la conoscenza dei **servizi pubblici locali** che l'esercizio dei diritti dei cittadini-consumatori.

Attraverso la realizzazione di giornate informative, di momenti di formazione e di attività di ricerca, il cittadino è stato il punto di partenza, non più destinatario finale del servizio, ma attento osservatore e valutatore della qualità del servizio stesso, attivista civico da formare per poter interloquire al meglio con le istituzioni, promotore di proposte di miglioramento.

Intendendo per servizi pubblici locali qualsiasi attività di produzione di beni e servizi dedita alla realizzazione di fini sociali e alla promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità locali è scontato sottolineare quanto questi servizi siano strategici.

Il forte impatto di questi servizi nella vita di tutti i giorni è dato chiaramente dalla quotidianità con cui vengono utilizzati dai cittadini. E' sufficiente focalizzarci soltanto su acqua, igiene ambientale (rifiuti), trasporti locali, asili nido per percepirne l'importanza.

Servizi pubblici locali efficienti sono fondamentali anche per una giustizia sociale che non poggia solo sulla redistribuzione della fiscalità.

L'efficienza nasce dalla conoscenza, dal sapere quali sono i propri diritti e dall'essere consapevoli di cosa pretendere venga fatto dalle aziende e dalle amministrazioni, dal saper leggere un contratto di servizio o una carta dei servizi o un bilancio.

Attraverso le consultazioni dei cittadini, i cui risultati sono contenuti in questo rapporto, abbiamo dialogato ed ascoltato le loro proposte con l'auspicio di aver innescato un interesse e una nuova consapevolezza sul proprio ruolo e sulle possibilità di contribuire a "fare comunità".

Abbiamo pensato di "restituire" questi risultati anche in un'altra forma, attraverso lo spettacolo "Vita da cittadino - un viaggio nel cuore dei servizi pubblici locali", uno spet-

tacolo nato dall'incontro tra il gruppo di lavoro che all'interno di Cittadinanzattiva si occupa di politiche dei consumatori (Martina Lalli, Tina Napoli, Cinzia Pollio, Tiziana Toto) e il drammaturgo regista Francesco Suriano.

Il linguaggio del teatro, differente da quello abituale, per stimolare curiosità ed interesse, per parlare non soltanto attraverso nozioni e dati, norme, ma attraverso le emozioni e le disavventure della quotidianità.

Così, è dai dati e dalle esperienze emerse dalle consultazioni che si sviluppa la pièce teatrale, un teatro civile che indaga, quindi, sulla percezione dei servizi, del nostro vivere. Il teatro diventa rappresentazione della realtà affondando le proprie radici nelle esperienze quotidiane così come emerge dalle ricerche intraprese nel corso dell'intero progetto. È un viaggio nel cuore dei servizi pubblici locali di come vengono percepiti e a volte subiti dai consumatori. Verrà raccontata la storia di due personaggi teatrali, due fratelli, con esperienze analoghe e diverse e i numerosi episodi che ne hanno costellato la vita, con le narrazioni che riguarderanno le tre età della vita: infanzia, età adulta, vecchiaia.

Il primo fratello è l'uomo che tenta di attraversare il suo tempo sempre alla ricerca di utili quanto impropri stratagemmi, spesso andando a danneggiare indirettamente i suoi simili e vicini cittadini. L'altro, il fratello, amico, "sosis" che prova, nel suo essere antagonista, ad aggiustare e a risolvere attraverso la conoscenza delle regole, percorrendo strade forse meno comode ma certamente più rispettose degli altri.

E sono proprio i cittadini, protagonisti (non solo della pièce), che devono contribuire al miglioramento dei servizi, che utilizzano quotidianamente aumentando la consapevolezza dei propri diritti e del proprio ruolo all'interno delle comunità di riferimento. Il cittadino può diventare il motore dal quale far partire un cambiamento.

**Tina Napoli**

*Responsabile Politiche dei consumatori*

## Il progetto

Ogni anno sempre più cittadini si rivolgono alle Associazioni di consumatori perché vedono lesa o addirittura non riconosciuto un proprio diritto. Quotidianamente si confrontano con servizi di pubblica utilità non sempre in linea con le proprie esigenze e purtroppo pensano di non avere strumenti adeguati per poter contribuire al cambiamento.

Il **diritto dei cittadini all'erogazione di servizi pubblici locali secondo standard di qualità ed efficienza** è sancito a chiare lettere nel Codice del consumo all'art. 2 comma 2. Ma quanto di questo diritto è realtà? Quanti cittadini ne sono a conoscenza? Cosa rimane del famoso **"comma 461"**? E cosa può fare ciascuno di noi per **dare forza ai propri diritti**?

Stimolata dalla volontà di offrire proposte di miglioramento e contribuire al cambiamento a partire dalla partecipazione civica, Cittadinanzattiva ha promosso il progetto *"Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti"*, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato in collaborazione con altre 3 AAC (Adiconsum – capofila, Associazione Utenti Dei Servizi Radiotelevisivi, CTCU).

Il progetto ha visto impegnata Cittadinanzattiva sul tema dei **servizi pubblici locali**, sulla loro qualità ed efficienza, con maggiore attenzione a **trasporti, rifiuti e acqua**.

Le attività realizzate, i materiali predisposti e distribuiti, il rispetto di precisi appuntamenti, la programmazione di momenti formativi, la produzione di informazione civica e di contenuti di approfondimento hanno consentito al Movimento, nel suo complesso, di acquisire un ruolo più forte e riconoscibile in merito ai servizi pubblici locali e di rimarcare il suo essere attivo e propositivo, rinforzando l'interlocuzione con gli attori coinvolti, ai diversi livelli, nella definizione, programmazione e gestione dei servizi.

La partecipazione e il coinvolgimento ottenuti dai cittadini hanno raggiunto ottimi livelli grazie alle **oltre 450 iniziative** (incontri, manifestazioni, conferenze, convegni) organizzate in tutte le regioni d'Italia, in prossimità di eventi per lo più europei (si è parlato di trasporti durante la *Settimana europea della Mobilità*, di rifiuti durante la *Settimana europea per la*

*Riduzione dei Rifiuti*, di acqua in occasione della *Giornata mondiale dell'Acqua*, di tutti i servizi pubblici locali in occasione della *Giornata europea del Consumatore*). Complessivamente sono state distribuite **guide tematiche** per i cittadini in **136.000** copie, **materiali sulla tutela** in **40.000** copie e prodotte video pillole dedicate per i social network che hanno raggiunto complessivamente migliaia di visualizzazioni.



## Le buone pratiche

Attraverso un apposito Database online sul sito di Cittadinanzattiva sono state raccolte delle buone pratiche riguardanti la gestione e l'organizzazione dei servizi pubblici locali oggetto delle consultazioni.

*Perché raccogliere Buone Pratiche*

Il mondo dei servizi pubblici locali è presente nella vita quotidiana di ogni cittadino. La qualità della vita di ciascuno di noi dipende direttamente dal loro livello di adeguatezza: avere dei trasporti pubblici puntuali e frequenti, una gestione dei rifiuti improntata al riciclo e l'erogazione di acqua potabile nelle nostre case hanno un impatto forte e diretto sulle azioni più semplici che compiamo ogni giorno.

Individuare delle Buone Pratiche nell'organizzazione e gestione dei servizi pubblici locali (trasporti, rifiuti, acqua...) è fondamentale per evidenziare le possibilità di miglioramento, valorizzare quanto fanno amministrazioni, aziende e cittadini virtuosi e favorire lo spirito di emulazione.

### *Cos'è una Buona Pratica per Cittadinanzattiva?*

Una Buona Pratica è un'iniziativa di successo che migliora la gestione e l'erogazione dei servizi e soddisfa i bisogni e le aspettative dei cittadini.

Le esperienze e le pratiche presentate nel rapporto possono riferirsi a esemplificazioni, nuove procedure e modelli che consentano un miglioramento nell'erogazione dei servizi e un incremento della partecipazione civica.

Nella selezione delle principali abbiamo utilizzato come criterio la centralità del ruolo del cittadino sia come promotore e che come beneficiario delle azioni, anche grazie al contributo delle Assemblee territoriali di Cittadinanzattiva che sono state testimoni o protagoniste di buone pratiche nelle varie realtà territoriali.

### *I requisiti di una Buona Pratica*

- 1) **Misurabilità** (possibilità di quantificare l'impatto dell'iniziativa);
- 2) **Innovatività** (capacità di produrre soluzioni nuove e creative per il miglioramento della qualità dei servizi e per la tutela dei diritti dei cittadini);
- 3) **Sostenibilità** (attitudine ad essere in grado di rispondere "alle necessità del presente, senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare le proprie");
- 4) **Riproducibilità** (possibilità di trasferimento e applicazione in luoghi e situazioni diversi da quelli in cui è stata realizzata);
- 5) **Valore aggiunto** (inteso come impatto positivo e tangibile sui diritti degli utenti e sulla promozione della partecipazione civica).

## Nota metodologica

Il presente rapporto contiene i risultati della ricerca condotta da Cittadinanzattiva in tema di qualità e partecipazione nell'ambito dei servizi pubblici locali. I focus sviluppati sono tre: trasporti, rifiuti e acqua.

La metodologia adoperata è quella delle **consultazioni civiche**. Un totale di 3.608 cittadini ha partecipato al processo di consultazione aiutandoci ad individuare le maggiori criticità connesse all'erogazione dei servizi pubblici locali e a formulare le proposte di miglioramento più significative.

Quanto contenuto in questo rapporto costituisce ciò che per Cittadinanzattiva è **informazione civica**, ovvero il risultato di un processo che comprende la raccolta dati, realizzata dai cittadini interessati a un problema o coinvolti in esso, e la loro lettura funzionale all'interpretazione della realtà.

Ciò premesso, si sottolinea che i risultati delle consultazioni non assumono rappresentatività statistica.

## Ringraziamenti

Un sentito ringraziamento va a tutte le Assemblee di Cittadinanzattiva che, dal Nord al Sud del paese, hanno svolto un ruolo centrale nella sensibilizzazione e nel coinvolgimento dei cittadini su un tema così importante come quello dei servizi pubblici locali. Altro ringraziamento va alla rete dei PiT locali (centri di tutela) che gratuitamente offrono informazione, consulenza e assistenza a tutti i cittadini che incontrano difficoltà nel far rispettare un proprio diritto.

## **I risultati delle consultazioni**

## Focus sul trasporto pubblico locale

### Le maggiori criticità

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

### Le proposte

Le buone pratiche

Il campione



## Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

Costo del biglietto percepito come “iniquo” a fronte della scarsa qualità del servizio

**Oltre la metà** dei cittadini consultati ritiene il biglietto troppo caro e non sarebbe disposto a pagare di più.

**Poco più di 1/3** (34%) invece sarebbe disposto a pagare di più per un livello di servizio migliore di quello attuale

**Nota:** tra coloro che sarebbero disposti a pagare di più a fronte di un miglior livello di servizio, il 45% si colloca nel Sud del paese.

Agevolazioni tariffarie organizzate in modo disomogeneo sul territorio e non rispondenti alle reali esigenze della popolazione

Le agevolazioni sono presenti sugli abbonamenti per anziani e **pensionati (70%** dei casi), studenti (64% dei casi), invalidi e portatori di handicap (46%), per la **famiglia (19%)**, per i giovani fino a 26 anni (18%), per **disoccupati/inoccupati/cassa integrati (10%)**, in base al reddito **Isee (9%)**.

*(Fonte: Osservatorio Prezzi&Tariffe - 2014)*

Il costo medio di un abbonamento **mensile** ammonta a **31,5€** (min. 13€ e max. 55€).  
Il costo medio di un abbonamento **annuale** ammonta a **290€** (min. 150€ e max. 500€).

*(Fonte: Osservatorio Prezzi&Tariffe - 2014)*



Costi elevati e disomogenei

**Informazione mancante e/o poco fruibile**

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

**Informazioni poco disponibili da parte dell'azienda**

- circa il **45%** dei cittadini valuta negativamente la disponibilità delle informazioni su orari, tratte e percorsi/trasporti alternativi;  
 - il **51%** dei cittadini denuncia l'assenza di sistemi di infomobilità, cui si somma un 38% che ne denuncia una presenza parziale o un funzionamento discontinuo;  
 - **poco più della metà** dei cittadini ha ricercato informazioni sul sito internet dell'azienda. Di questi, il **53%** ha trovato solo informazioni parziali e il **20%** non ha trovato quello che cercava;  
 - tra coloro che hanno letto la carta della mobilità (ca 19%), il **66%** risponde "no" alla domanda "ti è stata utile?"

**Attenzione ridotta alla ricerca di informazioni da parte dei cittadini**

**la metà** dei cittadini non ha mai letto né le condizioni generali di trasporto né la carta della mobilità perché non interessati. A questi si aggiunge un **altro 27%** che non ha mai letto questi documenti perché non sa dove trovarli, arrivando così a circa l'**80%** degli intervistati che non ha mai letto questi documenti, ignorandone quindi i contenuti.

La **carta della mobilità** è lo strumento grazie al quale il cittadino dovrebbe poter conoscere le caratteristiche del servizio, i livelli di qualità e gli standard cui ha diritto, le forme e i modi per presentare reclamo.

**Cosa ne pensano i cittadini?** Coloro che hanno letto la carta della mobilità (ca il 19%) la ritengono inutile perché "si tratta di un documento autoreferenziale e poco rispondente alle vere esigenze dei pendolari"; "le informazioni sono poco chiare"; "non ho trovato l'indicazione degli standard"; "contiene affermazioni generiche e proclamazioni di intenti che poi non sono utili in caso di problemi reali e non corrispondono alla qualità reale del servizio".

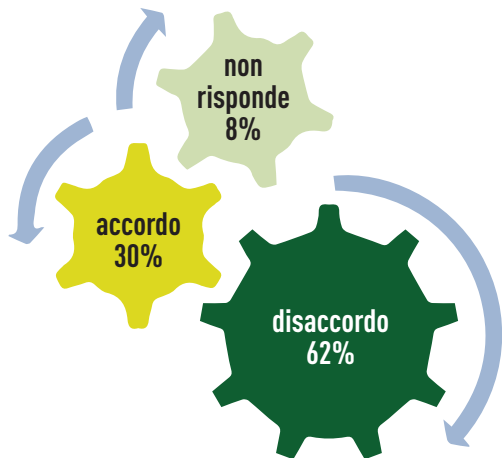
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

*"Il trasporto pubblico locale del mio Comune risponde alle esigenze di mobilità dei cittadini"*



**Al Sud e nelle Isole coloro che esprimono un parere in disaccordo ammontano all'80%**

L'età media del parco macchine dei mezzi pubblici italiani è di 11 anni rispetto ad una media europea di 7 anni. I tempi di percorrenza nelle aree a maggiore densità abitativa e produttiva sono aumentati e la velocità media nelle ore di punta è pari a 7-8 km/h, analoga a quella dei mezzi del '700.

L'**80%** dei cittadini dichiara di aver **subito disservizi** nell'utilizzo del trasporto pubblico locale.

**30%**  
ha presentato un reclamo

**70%**  
non ha mai presentato un reclamo

23% → risposta ricevuta adeguata/soddisfacente  
54% → risposta ricevuta parziale/inutile  
23% → non ho avuto risposta

54% → perché il reclamo è inutile  
25% → perché non sapevo a chi rivolgermi  
20% → non risponde

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

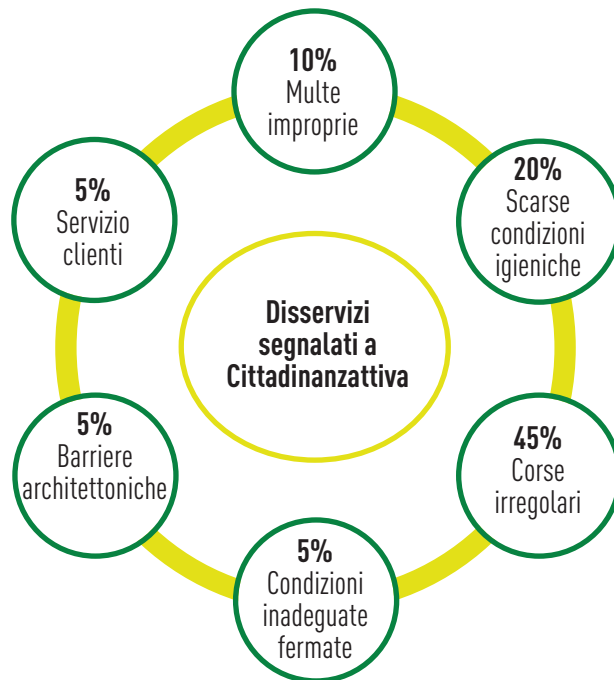
### I disservizi più segnalati

**30%**  
Scarse condizioni igieniche dei mezzi  
+ barriere architettoniche

**60%**  
Mancanza di informazioni su corse/soppressioni  
+ condizioni inadeguate delle fermate

**80%**  
Irregolarità delle corse + corse poco numerose

Fonte: consultazione civica 2014/2015



Fonte: rapporto PiT Servizi 2014

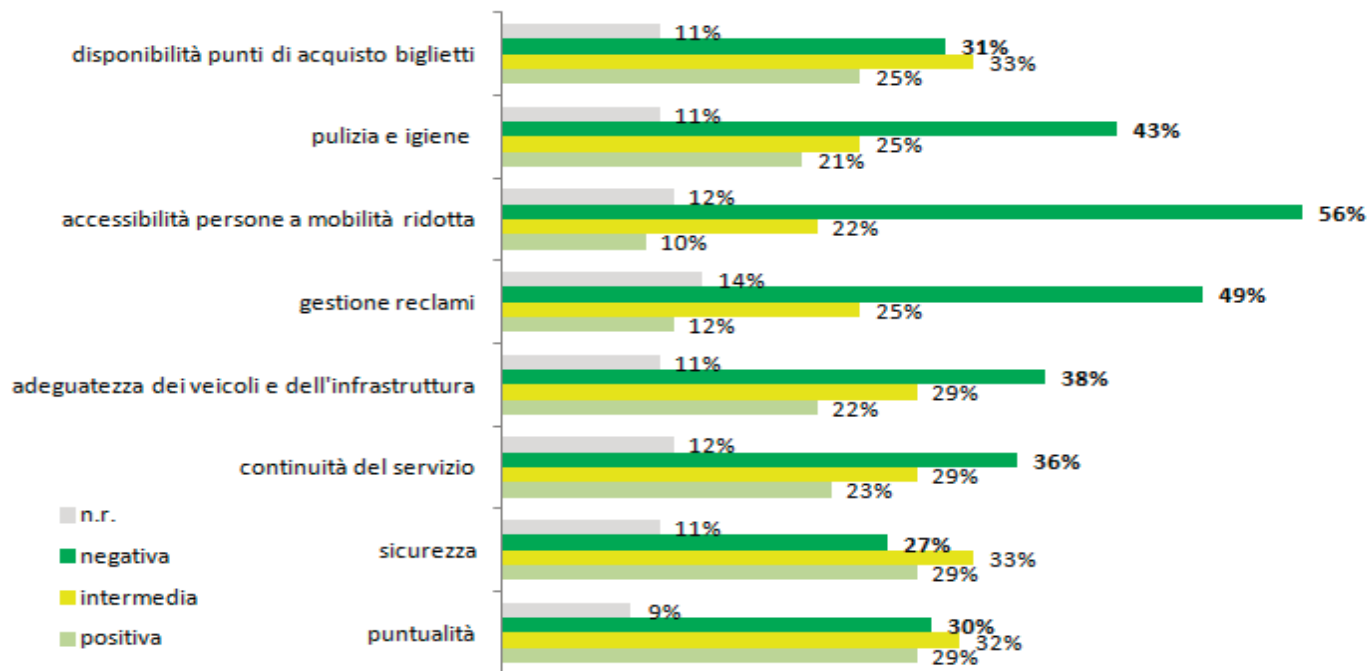
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

### La valutazione dei cittadini



Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

**Governance dei servizi non condivisa**

La legge finanziaria per il 2008 (l. 244/2007) prevede, all'art. 2 **comma 461**, il coinvolgimento dei cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi.  
Tale norma è tuttora quasi sempre disattesa.

### Il coinvolgimento dei cittadini

#### Lato azienda

La quasi totalità dei cittadini non è mai stata consultata dall'azienda di trasporto per la valutazione del servizio

#### Lato amministrazione pubblica

**Solo il 4%** riferisce dell'esistenza di forme di consultazione pubblica in tema di politiche del trasporto e della mobilità attivate da parte dell'amministrazione.  
Il **48%** ne riporta l'**inesistenza**  
Il **42%** non lo sa.

## Le proposte dei cittadini

Le priorità di intervento indicate dai cittadini	Priorità alta
Introdurre maggiori agevolazioni per fasce vulnerabili della popolazione	62%
Abbatere le barriere architettoniche che impediscono l'accessibilità ai passeggeri a ridotta mobilità	61%
Promuovere l'uso delle tecnologie per la regolazione intelligente del traffico e il miglioramento della sicurezza stradale	54%
Favorire l'intermodalità (parcheggi di scambio, integrazione tariffaria tra mezzi pubblici tradizionali e soluzioni alternative di mobilità come il car sharing)	52%
Incrementare la frequenza delle corse/copertura territoriale del servizio	51%

## Le buone pratiche

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Il tuo autobus è in ritardo? Il Comune di Torino ti rimborsa</b>
<b>Città</b>	Torino
<b>Periodo di realizzazione</b>	2013
<b>Protagonisti</b>	Comune di Torino, Gtt - Gruppo torinese trasporti, e Associazioni dei consumatori
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	- Accessibilità economica - Tutela del cittadino - Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio

### Descrizione

Un accordo tra il Comune di Torino, l'azienda che gestisce il trasporto pubblico in città (Gtt) e alcune AACC garantisce un rimborso in caso di ritardo dei mezzi pubblici direttamente imputabile all'azienda. Il rimborso viene erogato sotto forma di **buono sconto** utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi aziendali. La valutazione dell'effettivo ritardo registrato è delegato al SIS, sistema informatico gestito dalla Centrale Operativa.

### Obiettivi

- 1) Ridurre i ritardi e aumentare la soddisfazione dei cittadini utenti del servizio;
- 2) aumentare il dialogo cittadino-azienda;
- 3) coinvolgere il cittadino nella valutazione del servizio;
- 4) incrementare il rapporto di fiducia tra il pubblico e il privato, tra chi eroga un servizio e chi ne usufruisce.

### Principali beneficiari

I **cittadini** che attraverso l'esercizio del diritto di presentare un reclamo contribuiscono alla valutazione e al miglioramento del servizio. **Per approfondimenti:** <http://www.gtt.to.it/cms/>

<i>Titolo della Buona Pratica</i>	<b>A scuola ci vado con il bus</b>
<i>Città</i>	Fano
<i>Periodo di realizzazione</i>	2013
<i>Protagonisti</i>	AMI Trasporti, Scuola elementare Corridoni, Comune di Fano e diversi suoi settori (Traffico, Urbanistica, Servizi educativi, Vigili urbani, ecc ...), laboratorio Città dei bambini
<i>Su cosa incide la Buona Pratica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella definizione del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio</li> <li>- Disponibilità del servizio</li> </ul>

### Descrizione

I ragazzi della scuola Corridoni usufruiscono di un **servizio pubblico** che gli garantisce il collegamento giornaliero casa-scuola. Nella definizione dell'iniziativa sono stati coinvolti sia i bambini che i genitori per individuare i punti di raccolta in base alle abitazioni. Gli utenti devono corrispondere una quota per l'abbonamento, a prezzo ridotto, così come previsto per la scuola dell'obbligo. I mezzi utilizzati per il trasporto sono autobus a metano messi a disposizione dell'azienda dei trasporti.

### Obiettivi

- 1) Diminuire l'inquinamento atmosferico;
- 2) stimolare l'autonomia dei bambini;
- 3) decongestionare il traffico nelle ore di punta;
- 4) incentivare i cittadini ad utilizzare i mezzi pubblici

### Principali beneficiari

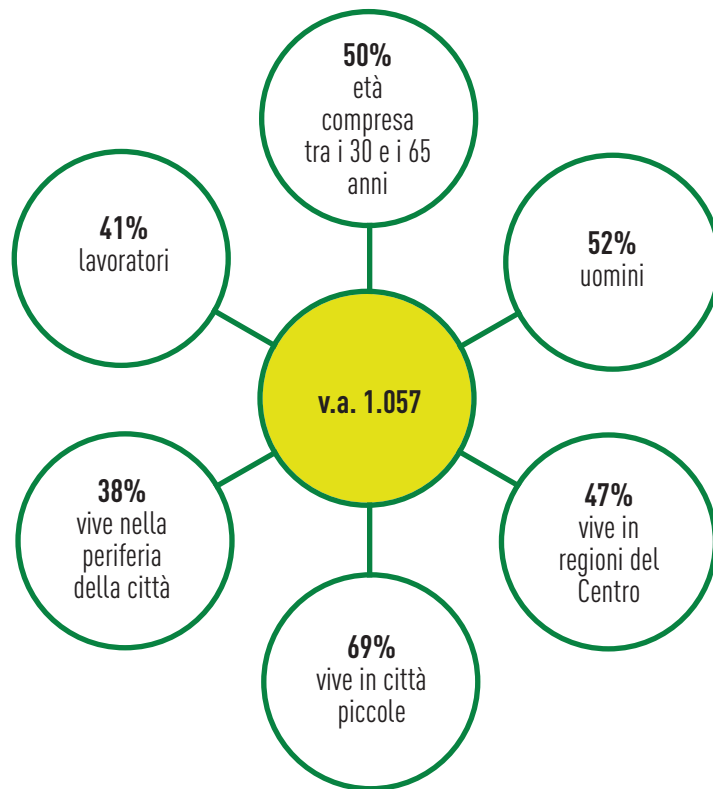
L'intero **nucleo familiare** trae beneficio dal progetto sia in modo diretto (fruendo di un servizio di qualità che hanno concorso a definire) che indiretto (es. riduzione di emissioni inquinanti).

**Per approfondimenti:**

<http://www.sinanet.isprambiente.it/gelso/banca-dati/comune/comune-di-fano/a-scuola-ci-vado-col-bus>



## Il campione



## Focus sul servizio di gestione dei rifiuti urbani

### Le maggiori criticità

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

### Le proposte

Le buone pratiche

Il campione



## Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

**Costi elevati** e non proporzionati alla qualità del servizio, con **notevoli differenze territoriali**

L'**85%** dei cittadini consultati ritiene che la tariffa pagata ogni anno sia troppo costosa rispetto al tipo di servizio erogato. Solo il **10%** invece ritiene che sia proporzionato. Circa **2 cittadini su 3** tra coloro che ritengono il servizio scarso rispetto alla tariffa corrisposta vive nel Sud del nostro paese.

Agevolazioni tariffarie disomogenee

Sono presenti solo nel 65% dei casi osservati, non sono uniformi sul territorio e poco diffuse in occasione di intervenute modifiche della situazione economica dovuta a disoccupazione, mobilità o cassa integrazione (solo 15%).

*(Fonte: Osservatorio Prezzi&Tariffe - 2014)*

**Forte aumento della spesa:** in media una famiglia italiana composta da 3 persone con abitazione di 100 metri quadri, nel 2014 ha pagato **290€** (+4% circa rispetto al 2013, + 16% rispetto al 2012) per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Dal 2013 al 2014 in alcune città gli aumenti sono anche a due cifre.

**Elevate differenze territoriali:** la stessa famiglia spende maggiormente al Sud (333€) rispetto al Centro (292 €) e al Nord (252€). Per capire meglio di cosa parliamo si specifica che sempre la stessa famiglia paga € 137 a Cremona (spesa più bassa) e € 533 a Cagliari (spesa più alta). Notevoli differenze possono registrarsi anche all'interno della stessa regione.

**Costo maggiore ≠ servizio migliore:** il criterio del «chi più inquina paga» non è sempre vero. È sicuramente vero per il comune di Siracusa, dove a fronte di una raccolta differenziata del 2,8% la nostra famiglia tipo spende 492 € per la Tari. Non è per niente vero per il comune di Isernia, dove a fronte di una raccolta differenziata dell'8% la spesa è di soli 152 €. Ci sono poi comuni come Benevento e Salerno che nonostante livelli di raccolta differenziata pari al 64 e al 65% la spesa per la nostra famiglia è di 409 e 473€. Non esiste un legame tra tariffa pagata e quantità di rifiuti prodotta.

*(Fonte: Osservatorio Prezzi&Tariffe - 2014)*

Costi elevati e disomogenei

**Informazione mancante e/o poco fruibile**

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

Informazioni poco disponibili da parte dell'azienda

- circa il **43%** dei cittadini valuta negativamente la disponibilità delle informazioni sulla modalità di raccolta dei rifiuti (giorni e orari di conferimento o di ritiro, ecc.). Questa percentuale sale al **55%** quando si tratta della disponibilità di informazioni circa le modalità di smaltimento di rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)

Tariffe poco trasparenti

- il **62%** dei cittadini valuta negativamente **trasparenza** e **facilità** di comprensione della **composizione tariffaria** (di questi due cittadini su tre hanno espresso una valutazione molto negativa);  
 - il **55%** valuta negativamente **chiarezza** e **trasparenza** circa la **modalità di pagamento della tariffa**;  
 - la metà dei cittadini è confuso circa la tariffa applicata nel proprio comune (il 17% indica la TARSU, l'1% indica la TIA, il 12% la TARES e il 16% non lo sa – 6% non risponde)

Attenzione ridotta alla ricerca di informazioni da parte dei cittadini

- Il **77%** dei cittadini non ha mai letto il regolamento per la gestione dei rifiuti (il 33% di questi perché non ha saputo dove trovarlo). Questa percentuale sale all'80% per la carta dei servizi (il 32% di questi perché non ha saputo dove trovarla)

La carta dei servizi è lo strumento grazie al quale il cittadino dovrebbe poter conoscere le caratteristiche del servizio, i livelli di qualità e gli standard cui ha diritto, le forme e i modi per presentare reclamo.

**Cosa ne pensano i cittadini?** Coloro che hanno letto la carta dei servizi (ca il **16%**) la ritengono utile nel 54% dei casi. La maggior parte di coloro che hanno consultato la carta cercava informazioni sulle modalità di smaltimento dei rifiuti.

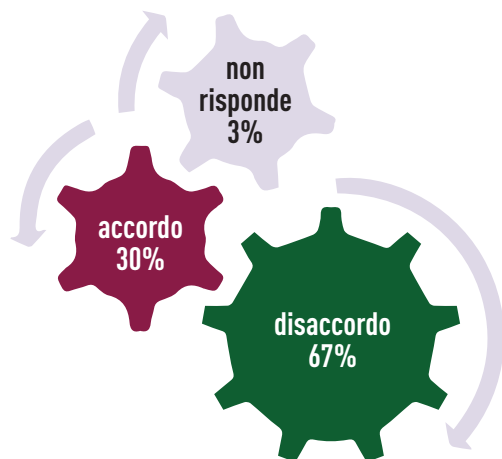
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

*“La gestione dei rifiuti del mio Comune garantisce ai cittadini adeguate condizioni di vivibilità e salubrità dell’ambiente”*



**Due cittadini su tre che esprimono disaccordo vivono al Sud Italia**

Il 46% dei rifiuti urbani italiani è prodotto nelle regioni del Nord, il 32% nelle regioni del Sud ed il restante 22% in quelle centrali. La produzione pro capite media più elevata è quella del Centro (549 kg), segue il Nord (489 kg) ed infine il Sud (448 kg). In media nel 2013, la raccolta differenziata ha raggiunto il 42,3% circa (+2,3% rispetto al periodo precedente) della produzione totale di rifiuti urbani, mentre il 37% di essa va a finire in discarica.

Il **75%** dei cittadini dichiara di aver **subito disservizi** nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani.

**34%**  
ha presentato un reclamo

**58%**  
non ha mai presentato un reclamo

22% → risposta ricevuta adeguata/soddisfacente  
58% → risposta ricevuta parziale/inutile  
20% → non ho avuto risposta

46% → perché il reclamo è inutile  
25% → perché non sapevo a chi rivolgermi  
29% → non risponde

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

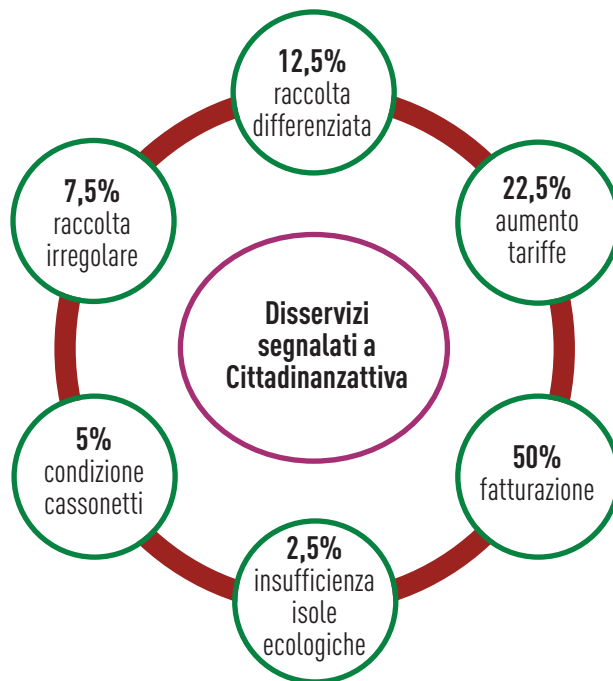
### I disservizi più segnalati

**25%**  
condizione dei cassonetti

**25%**  
raccolta irregolare

**50%**  
raccolta differenziata male organizzata

Fonte: consultazione civica 2014/2015



Fonte: rapporto PiT Servizi 2014

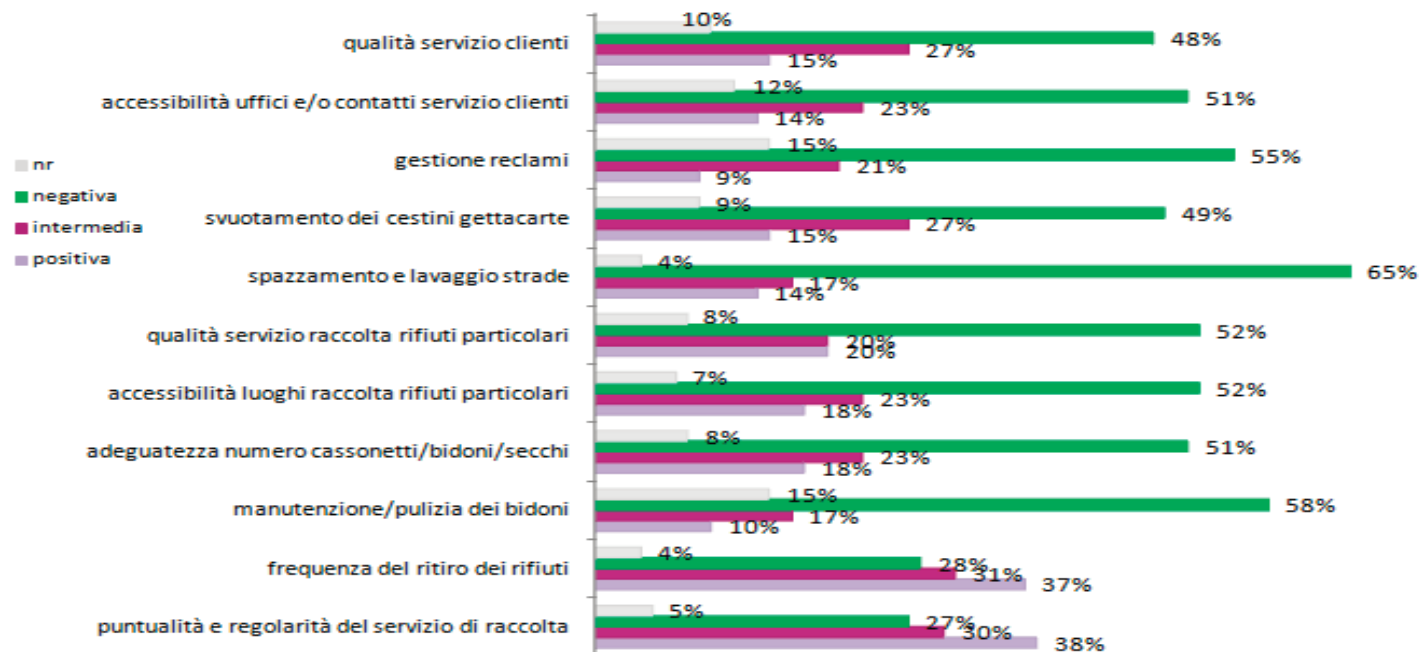
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

### La valutazione dei cittadini





La legge finanziaria per il 2008 (L. 244/2007) prevede, all'art. 2 **comma 461**, il coinvolgimento dei cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. Tale norma è tuttora quasi sempre disattesa.

**Il coinvolgimento dei cittadini**

**Lato azienda**

La **quasi totalità** dei cittadini (89%) non è mai stata consultata per la valutazione del servizio dall'azienda che lo gestisce.

**Lato amministrazione pubblica**

**Solo il 7%** riferisce dell'esistenza di forme di consultazione pubblica in tema di gestione dei rifiuti attivate da parte dell'amministrazione.  
 Il **45%** ne riporta l'**inesistenza**  
 Il **42%** non lo sa.





## Le proposte dei cittadini

Le priorità di intervento indicate dai cittadini	Priorità alta
Promuovere comportamenti di consumo volti al riciclo, al riuso e alla riduzione degli sprechi	73%
Aumentare la percentuale di rifiuti urbani riutilizzati e riciclati e diminuire la quantità di quelli smaltiti in discarica	69%
Incrementare le iniziative di sensibilizzazione sul tema della salvaguardia dell'ambiente	68%
Vietare tassativamente il collocamento in discarica di rifiuti riciclabili di plastica, metallo, vetro, carta e cartone e dei rifiuti biodegradabili	66%
Coinvolgere le associazioni locali per trasferire ai cittadini informazioni sulla raccolta differenziata o sul servizio in generale	64%
Prevedere/aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini nella definizione del servizio	62%
Introdurre incentivi per le aziende che realizzano prodotti più durevoli e utilizzano materie prime facili da realizzare	62%
Attribuire i costi di gestione dei rifiuti alle aziende che immettono sul mercato prodotti che generano più rifiuti	60%
Promuovere lo sviluppo di mercati delle materie prime secondarie	58%
Introdurre un metodo di tariffazione puntuale	57%

## Le buone pratiche

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Protocollo d'intesa sui Rifiuti</b>
<b>Città</b>	Rieti
<b>Periodo di realizzazione</b>	Da giugno 2015 per sei mesi, rinnovabili dopo prima analisi
<b>Protagonisti</b>	Comune di Rieti e Cittadinanzattiva Rieti
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio e nella correttezza del conferimento da parte dei cittadini</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella definizione del servizio e nell'informazione/educazione</li> <li>- Qualità del servizio</li> </ul>

### Descrizione

**Cittadinanzattiva Rieti** si impegna a collaborare con l'ente locale nel monitoraggio del conferimento di alcune frazioni di rifiuti, nella **valutazione e definizione** della qualità del servizio di raccolta rifiuti. Si impegna inoltre ad assistere e controllare il conferimento da parte dei cittadini attraverso un gruppo di volontari che si occupano di sensibilizzare l'utenza e riferire all'amministrazione. L'accordo mira a realizzare i principi di partecipazione del comma 461 (L. 244/2007)

### Obiettivi

- 1) Ottimizzare il ciclo dei rifiuti;
- 2) valorizzare i ruoli di rappresentanza, partecipazione e controllo democratico dei cittadini;
- 3) rendere la raccolta differenziata economicamente sostenibile;
- 4) diffondere informazioni per una corretta differenziazione dei rifiuti;
- 5) sensibilizzare la cittadinanza ad un ruolo di partner nel raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata

### Principali beneficiari

L'ente locale usufruisce del lavoro di controllo svolto dall'Associazione con l'obiettivo di migliorare il servizio e di individuare le problematiche. I cittadini sono supportati dall'intervento dei volontari che li formano sul corretto conferimento dei rifiuti. L'Associazione svolge un ruolo di traino per altre realtà associative ed è l'attore principale nel processo di valutazione e definizione del servizio.

**Per approfondimenti:** <http://win.comune.rieti.it/ambiente/rifiuti.asp>

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Segnalazione online di rifiuti abbandonati</b>
<b>Città</b>	Fucecchio (FI)
<b>Periodo di realizzazione</b>	2015 - sperimentazione
<b>Protagonisti</b>	Comune di Fucecchio, Publiambiente S.p.A
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella definizione del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio</li> </ul>

### Descrizione

Il progetto di segnalazione on-line coinvolge i cittadini e le associazioni del territorio, rendendo ancora più semplice la possibilità di dare il proprio contributo a favore dell'ambiente. Sul sito del Comune è disponibile un'area specifica dove segnalare i casi di abbandono dei rifiuti. Il cittadino potrà seguire tutte le fasi dell'intervento dalla propria segnalazione fino alla rimozione ed alla chiusura della pratica. Publiambiente, che riceverà il messaggio inserito, si occuperà dell'intervento.

### Obiettivi

- 1) Favorire la partecipazione dei cittadini
- 2) migliorare la qualità del servizio
- 3) ridurre i casi di abbandono rifiuti
- 4) incentivare comportamenti corretti

### Principali beneficiari

I cittadini partecipano attivamente attraverso il controllo incentivando la qualità del servizio raccolta rifiuti. L'istituzione pubblica, come promotore del progetto, usufruisce dell'aiuto dei cittadini e migliora il servizio. L'azienda, che gestisce il servizio grazie alle segnalazioni dei cittadini, applica degli interventi mirati di raccolta oltre alla gestione ordinaria.

**Per approfondimenti:** [http://www.publiambiente.it/menu\\_dx/primoPiano/pdf/Segnalazione-on-line-abbandono-rifiuti-10-04-15.pdf](http://www.publiambiente.it/menu_dx/primoPiano/pdf/Segnalazione-on-line-abbandono-rifiuti-10-04-15.pdf)

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Deliberazione 129 dell'Assemblea Capitolina "Roma Verso Rifiuti Zero"</b>
<b>Città</b>	Roma
<b>Periodo di realizzazione</b>	16 dicembre 2014
<b>Protagonisti</b>	Roma Capitale, Zero Waste Lazio, Cittadinanzattiva Lazio e altre realtà associative
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella definizione del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio</li> <li>- Disponibilità del servizio</li> </ul>

### Descrizione

Dopo un lungo percorso, caratterizzato da un costante impegno da parte di Zero Waste Lazio, con la collaborazione di Cittadinanzattiva Lazio e di altre realtà associative, l'Assemblea Capitolina ha approvato la Deliberazione n.129 "Roma verso Rifiuti Zero". Dalla presentazione nel giugno 2012 di una delibera di iniziativa popolare, si è giunti all'introduzione di un preciso programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana.

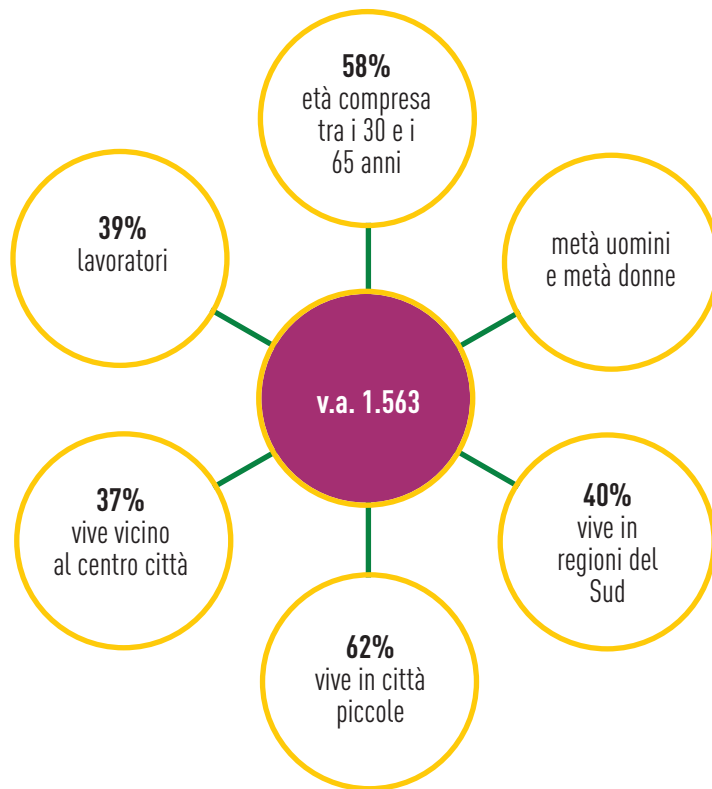
### Principali beneficiari

I cittadini della città di Roma e le Associazioni promotrici della Delibera dopo anni vedono realizzarsi le proprie richieste per una città che sia all'altezza delle metropoli europee per quanto riguarda il ciclo di gestione dei rifiuti. **Per approfondimenti:** [https://www.comune.roma.it/PCR/resources/cms/documents/Delibera\\_129.pdf](https://www.comune.roma.it/PCR/resources/cms/documents/Delibera_129.pdf)

### Obiettivi

- 1) Raggiungere il traguardo Rifiuti Zero con il 65% di raccolta differenziata nel 2016 e il 75% entro il 2020;
- 2) massimizzare ed estendere la modalità di raccolta porta a porta;
- 3) ridurre i flussi di produzione dei rifiuti;
- 4) progettare ed attuare, entro il 2015, un sistema di tariffazione puntuale;
- 5) incrementare i controlli sugli errati conferimenti;
- 6) educare, sensibilizzare e promuovere la diffusione di iniziative che favoriscano il riuso dei prodotti (attuare il progetto pilota "Centri di riuso provvisori");
- 7) privilegiare il recupero di materia dai rifiuti urbani;
- 8) istituire gli Osservatori Municipali verso Rifiuti Zero con compiti di monitoraggio, diffusione delle informazioni, raccolta segnalazioni, ecc;
- 9) istituire l'Osservatorio Comunale verso Rifiuti Zero con compiti di raccordo e sintesi dei dati forniti dagli Osservatori Municipali

## Il campione



## Focus sul servizio idrico integrato

### Le maggiori criticità

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

### Le proposte

Le buone pratiche

Il campione



## Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

Tariffe elevate e non percepite come adeguate rispetto al servizio erogato, con considerevoli differenze territoriali

Ben **un cittadino su tre** riferisce di non sapere quanto paga la fornitura di acqua potabile per la propria utenza domestica. Dei 2/3 che invece ne è a conoscenza, il **74%** ritiene che la tariffa corrisposta sia troppo costosa rispetto al servizio erogato. Solo il **18%** ritiene che sia adeguata. **Nota:** circa **la metà** di coloro che ritengono la tariffa troppo costosa si colloca nel Sud del paese.

A agevolazioni tariffarie disomogenee

Sono presenti solo nel **56%** dei casi osservati, non sono uniformi sul territorio e anche in questo caso poco diffuse in occasione di intervenute modifiche della situazione economica dovuta a disoccupazione, mobilità o cassa integrazione (solo 5%).

*(Fonte: Osservatorio Prezzi&Tariffe - 2014)*

**Forte aumento della spesa:** in media, in un anno la nostra famiglia tipo sostiene una spesa di € 355 per il servizio idrico integrato, con un aumento del 6,6% rispetto alla spesa sostenuta nel corso del 2013 e del 52,3% rispetto al 2007.

**Differenze territoriali:** le tariffe regionali più elevate (al di sopra della media nazionale) si riscontrano, nell'ordine, in Toscana, Marche, Umbria, Emilia Romagna e Puglia. Ma elevate differenze esistono anche all'interno delle stesse regioni. Ad esempio, nel Lazio, tra Frosinone e Rieti intercorre una differenza di 335€. Altri esempi di simile portata si possono riscontrare in Calabria, Sicilia e Liguria.

**Costo maggiore ≠ servizio migliore:** nel comune di Reggio Calabria, in alcune zone del territorio, la sospensione del servizio avviene tutti i giorni dell'anno. Nello stesso comune la nostra famiglia di riferimento spende €473 annui, il 15° costo più alto tra tutti i capoluoghi.

**Elevate differenze nella composizione della tariffa:** considerando le singole componenti del servizio idrico integrato è stato riscontrato che la tariffa più elevata per il servizio di acquedotto è applicata nella città di Reggio di Calabria, con una spesa di oltre 39 volte superiore a quella riscontrata nella città di Aosta (che presenta invece la tariffa più bassa); complessivamente depurazione e fognatura costano di più a Carrara dove si paga circa 6 volte il costo sostenuto a Cremona; il primato della spesa per la quota fissa va a Gorizia, 28 volte più elevata rispetto a quella di Milano.

Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

Informazioni poco disponibili da parte dell'azienda

- **circa la metà** dei cittadini valuta negativamente la disponibilità di informazioni circa forme e modi per presentare un reclamo;
- il **90%** dei cittadini non ha mai letto **la carta del servizio idrico**. Il **78%** di queste persone però afferma di non averla mai letta perché non sa dove trovare il documento. Percentuali di poco differenti (86% e 82%) si ripropongono nel caso del **regolamento per la gestione del servizio**;
- anche se solo il **30%** dei cittadini ha consultato almeno una volta il sito aziendale, **2 su 3** non sono rimasti soddisfatti di quanto trovato (la metà di questi esprime un giudizio molto negativo);
- tra coloro che hanno letto la carta del servizio idrico (ca 10%), circa la metà risponde *"no"* alla domanda *"ti è stata utile?"*

Tariffe poco trasparenti

- il **48%** dei cittadini valuta negativamente **trasparenza** e **facilità** di comprensione della **composizione tariffaria**;
- il **40%** valuta negativamente **chiarezza** e **trasparenza** circa la **modalità di pagamento della tariffa**

La **carta del servizio idrico** è lo strumento grazie al quale il cittadino dovrebbe poter conoscere le caratteristiche del servizio, i livelli di qualità e gli standard cui ha diritto, le forme e i modi per presentare reclamo.

**Cosa ne pensano i cittadini?** Coloro che hanno letto la carta (ca il 10%), nella metà dei casi la ritengono inutile perché *"non contiene risposte adeguate"*; *"è poco chiara e per niente immediata nel fornire le informazioni che mi servono"*; *"poco trasparente"*, *"parziale nei contenuti"*.



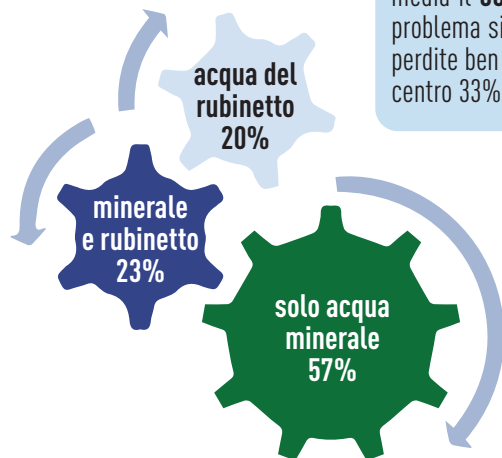
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

**Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini**

Governance dei servizi non condivisa

*“che tipo di acqua bevi?”*



Tra coloro che bevono solo acqua minerale in bottiglia, una persona su tre adduce come motivazione la mancanza di fiducia nei confronti dei controlli di potabilità.

Ad oggi è aperta nei confronti dell'Italia una **procedura di infrazione** relativa alla **qualità dell'acqua destinata al consumo umano** in quanto il nostro Paese, dopo ben 3 deroghe, non si è adeguato a quanto previsto. L'acqua risulta contaminata da arsenico e fluoro ormai da anni in particolare nel **Lazio**. Inoltre, in media il **33% dell'acqua immessa nelle tubature (per tutti gli usi) va persa**. È evidente come il problema sia particolarmente accentuato nelle aree meridionali del Paese, che presentano percentuali di perdite ben al di sopra della media nazionale (per aree geografiche, la situazione è la seguente: nord 27%; centro 33%; sud 42%; Italia 33%).

Il **62%** dei cittadini dichiara di aver **subito disservizi** nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani.

**40%**  
ha presentato un reclamo

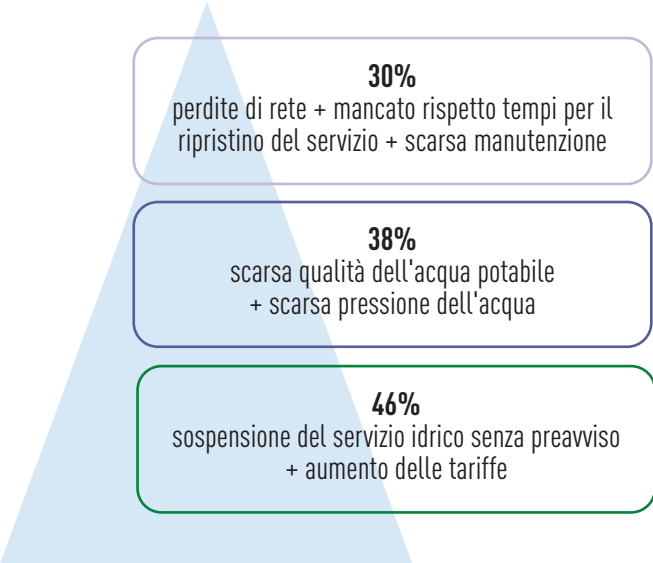
23% → risposta ricevuta adeguata/soddisfacente  
70% → risposta ricevuta parziale/inutile  
7% → non ho avuto risposta

**60%**  
non ha mai presentato un reclamo

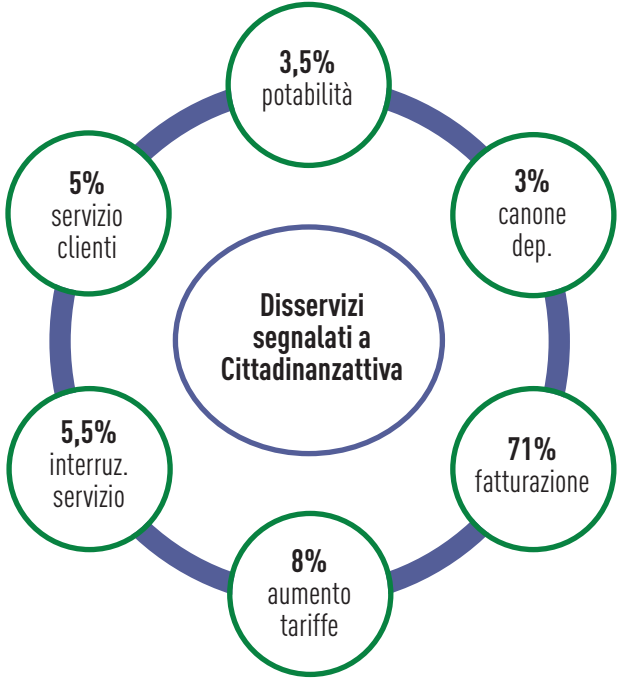
37% → perché il reclamo è inutile  
13% → perché non sapevo a chi rivolgermi  
50% → non risponde



**I disservizi più segnalati**



Fonte: consultazione civica 2014/2015



Fonte: rapporto PiT Servizi 2014

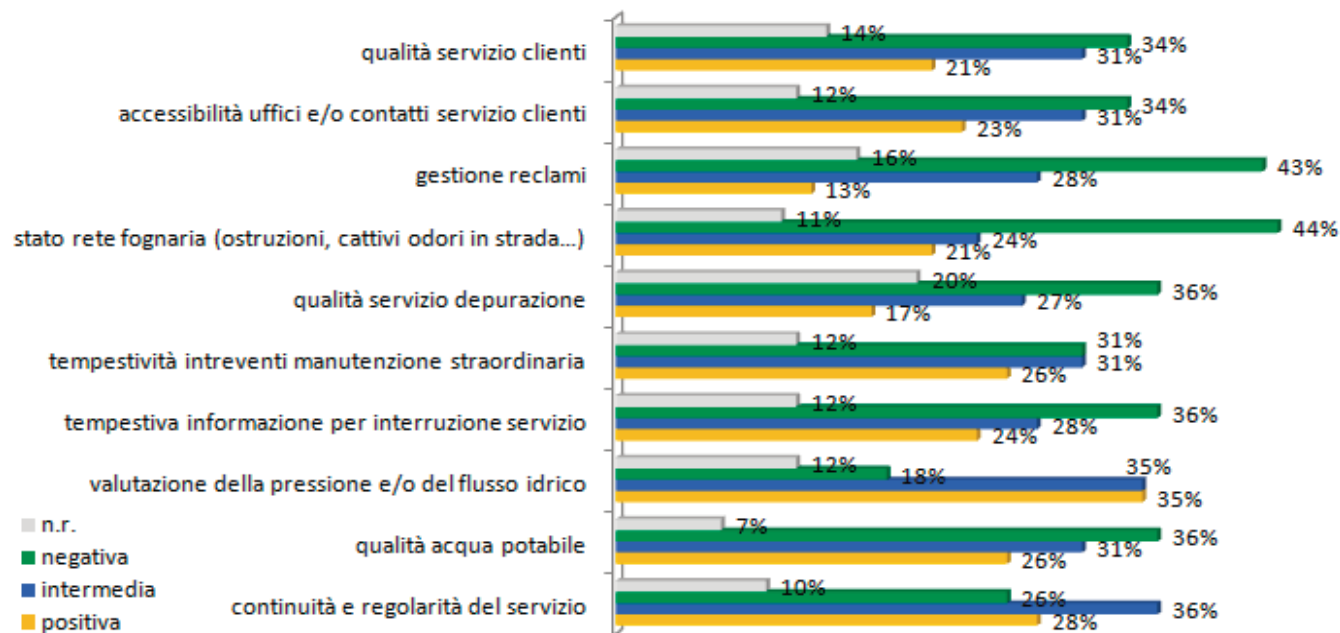
Costi elevati e disomogenei

Informazione mancante e/o poco fruibile

Servizi assenti o non organizzati per migliorare la vita dei cittadini

Governance dei servizi non condivisa

### La valutazione dei cittadini





La legge finanziaria per il 2008 (l. 244/2007) prevede, all'art. 2 **comma 461**, il coinvolgimento dei cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. Tale norma è tuttora quasi sempre disattesa.

**Il coinvolgimento dei cittadini**



**Lato azienda**

La **quasi totalità** dei cittadini non è mai stata consultata dall'azienda che gestisce il servizio idrico

**Lato amministrazione pubblica**

**Solo il 4%** riferisce di forme di consultazione pubblica in tema di politiche del servizio idrico attivate da parte dell'amministrazione.  
 Il **42%** ne riporta l'inesistenza.  
 Il **54%** non lo sa.

## Le proposte dei cittadini

Le priorità di intervento indicate dai cittadini	Priorità alta
Rendere più chiare, trasparenti e accessibili le informazioni circa i parametri di potabilità dell'acqua	67%
Promuovere comportamenti di consumo consapevole volti a ridurre lo spreco di acqua	66%
Garantire maggiore tempestività nelle riparazioni degli impianti	65%
Coinvolgere le associazioni locali per trasferire ai cittadini informazioni sul servizio	63%
Garantire sempre tempestiva informazione in caso di interruzione del servizio	62%
Prevedere e/o aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini nella definizione del SII	58%
Promuovere da parte dell'industria l'adozione di procedure volte a ridurre la quantità di acqua utilizzata per la lavorazione dei prodotti	58%

## Le buone pratiche

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Acqua pubblica</b>
<b>Città</b>	Saracena (Cs)
<b>Periodo di realizzazione</b>	Dal 2010
<b>Protagonisti</b>	Amministrazione comunale e cittadini
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilità economica</li> <li>- Disponibilità del servizio</li> <li>- Tutela del cittadino</li> <li>- Qualità del servizio</li> </ul>

### Descrizione

L'amministrazione locale, in sinergia con un'azienda speciale di diritto pubblico, gestisce il Servizio Idrico Integrato e l'attività di Raccolta dei Rifiuti. L'intero ciclo dell'acqua è nelle mani pubbliche: il Comune è titolare del SII. Questo modello è un esempio di buona amministrazione, applicato in una Regione afflitta da una cattiva gestione del Servizio

### Obiettivi

- 1) Ridurre i costi delle bollette;
- 2) eliminare gli sprechi;
- 3) aumentare la partecipazione dei cittadini

### Principali beneficiari

I cittadini pagano di meno in bolletta e il loro diritto all'accesso all'acqua bene pubblico è garantito. I cittadini hanno ricoperto un ruolo da protagonisti esercitando il loro diritto di partecipare alla definizione del servizio pubblico. L'ente locale gestisce direttamente l'intero ciclo abbattendo i costi per i residenti.  
**Per approfondimenti:** <http://saracena.asmenet.it/>

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Acqua Comune</b>
<b>Città</b>	Fidenza (Parma)
<b>Periodo di realizzazione</b>	2015 - sperimentazione
<b>Protagonisti</b>	Comune di Fucecchio, Publiambiente S.p.A
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	- Accessibilità economica - Disponibilità del servizio - Qualità del servizio

### Descrizione

Nel Comune di Fidenza sono state installate delle fontane che erogano acqua proveniente dall'acquedotto. I cittadini possono usufruirne selezionando la modalità più vicina ai propri gusti (liscia fredda, refrigerata gassata ecc). L'acqua erogata dalle strutture proviene dall'acquedotto pubblico ed EmiliAmbiente spa. Nel 2013 l'acqua è stata erogata a titolo gratuito.

### Obiettivi

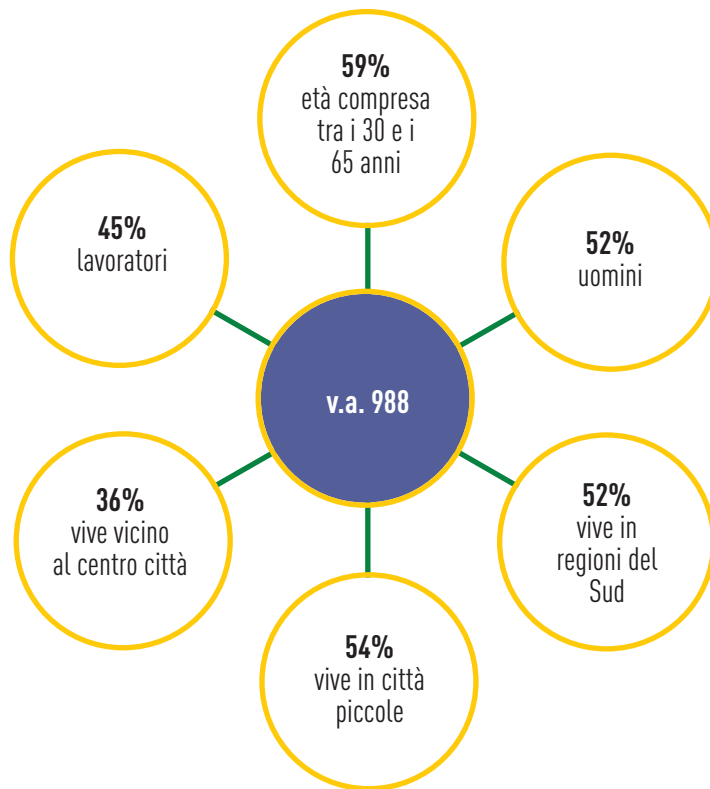
- 1) Valorizzare la "risorsa acqua da bere";
- 2) far conoscere l'ottima qualità dell'acqua erogata dalla rete idrica;
- 3) accrescere la consapevolezza dei cittadini nei confronti di questa risorsa vitale;
- 4) sensibilizzare la cittadinanza all'utilizzo dell'acqua potabile incentivando l'uso dell'acqua del rubinetto.

### Principali beneficiari

I principali beneficiari sono i cittadini che possono usufruire di acqua in modo semplice ed economico, qualitativamente migliorata mediante un intervento di perfezionamento. Anche l'ente locale e l'azienda che gestisce il servizio hanno un riscontro positivo in termini di visibilità e di affidabilità.

**Per approfondimenti:** <http://www.comune.fidenza.pr.it/>

## Il campione





## La buona pratica

<b>Titolo della Buona Pratica</b>	<b>Protocollo d'intesa tra Roma Capitale, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e Associazioni a tutela dei consumatori</b>
<b>Città</b>	Roma
<b>Periodo di realizzazione</b>	13 aprile 2015 – firma del protocollo
<b>Protagonisti</b>	Roma Capitale, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e Associazioni a tutela dei consumatori (tra cui Cittadinanzattiva Lazio)
<b>Su cosa incide la Buona Pratica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità del servizio</li> <li>- Qualità del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella definizione del servizio</li> <li>- Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio</li> <li>- Tutela del cittadino</li> </ul>

### Descrizione

Con la firma del Protocollo il Comune di Roma, grazie all'impegno in prima linea di **Cittadinanzattiva Lazio**, si impegna a costituire un tavolo di lavoro con le AACC e l'Agenzia attuando le prescrizioni indicate nel **comma 461** della Legge Finanziaria per il 2008 (L.244/2007) coinvolgendo le associazioni dei consumatori e gli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento e qualità dei servizi pubblici locali. Al fine di assicurare che le prestazioni dei servizi soddisfino i bisogni dei cittadini, viene avviato un processo di confronto e collaborazione sul tema della tutela dei consumatori e degli utenti. Con la firma del protocollo, Roma Capitale si impegna a: prevedere l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale delle Carte della qualità dei servizi sulla base di contenuti e standard condivisi con le AACC; consultare le AACC in previsione del rinnovo o delle modifiche dei contratti di servizio con le Aziende che erogano i servizi; prevedere modalità per il finanziamento di un sistema di monitoraggio.

**Per approfondimenti:** <http://www.lazio.cittadinanzattiva.it/comunicati-stampa/402-comune-di-roma-firmato-il-protocollo-d-intesa.html>

## Obiettivi

- 1) Individuare indicatori e standard di qualità e quantità relativi a prestazioni e servizi erogati così come determinati nei contratti di servizio e nelle carte di qualità;
- 2) garantire accesso alle informazioni;
- 3) monitorare la soddisfazione dei cittadini/utenti e verificare l'efficacia delle azioni correttive;
- 4) istituire e garantire procedure di reclamo, conciliazione paritetica e stragiudiziaria, risarcimenti all'utenza ecc;
- 5) contribuire alla diffusione delle informazioni, delle attività e dei lavori del Tavolo.

## Principali beneficiari

I principali beneficiari sono i **cittadini** e le AACC che vedono realizzarsi le indicazioni contenute nel comma 461 partecipando al monitoraggio e al processo di certificazione dei servizi pubblici

## Valore aggiunto

Questa buona pratica garantisce e promuove la partecipazione civica e, in prospettiva, l'erogazione di servizi sempre più rispondenti alle reali esigenze dei cittadini.

## Innovatività

La tutela dei cittadini viene assicurata dal processo di valutazione e controllo sulla qualità dei servizi. Si scommette, per la prima volta, sul dialogo e sul confronto con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei cittadini.

## Riproducibilità

È auspicabile che la firma del Protocollo possa essere un esempio per le altre amministrazioni comunali in linea con quanto stabilito dal comma 461 e con quanto sancito in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni.

## Sostenibilità

L'accordo rappresenta il primo passo per la concreta realizzazione e tutela dei diritti del cittadino in un'ottica di maggiore trasparenza e collaborazione tra gli attori coinvolti. La sostenibilità della buona pratica è individuabile nell'approccio che, aprendo alla partecipazione e al coinvolgimento dei cittadini, per tramite delle aacc, consentirà una programmazione dei servizi più adeguata e a sua volta più sostenibile nel lungo periodo.

## Misurabilità

I risultati dell'intesa saranno registrabili nelle azioni di valutazione dei servizi ed eventuali modifiche ad essi apportate. Il livello di soddisfazione dei cittadini, a seguito degli interventi da parte del tavolo di lavoro, sarà il primo segnale per misurare l'efficacia del protocollo.

# Vita da Cittadino

*(Un viaggio nel cuore  
dei servizi pubblici locali)*





in collaborazione con



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Decreto 21 marzo 2013

# **Vita da Cittadino**

*(Un viaggio nel cuore dei servizi pubblici locali)*

di Francesco Suriano

Se c'è una cosa che si potrà scrivere in epigrafe sulla mia tomba è:

*“Nico Gramitto con ostinazione e capa di ferro cercava di ottenere tutto ciò che desiderava anche a costo di rimetterci lui stesso”.*

Da quando avevo due anni e cinque mesi... la psicoanalisi spiega che i ricordi si formano dai tre anni in poi ma io ero avanti anche in questo... ripetevo, come un orsacchiotto di peluche che può parlare, sempre la stessa frase: *“Pà, Mà, vorrei un fratellino e in caso all'opposto... una sorellina”.*

E i miei ridevano, ma ridevano assai, mio padre aprendo la bocca grande come una saracinesca e mia madre buttando la testa all'indietro, poi si guardavano negli occhi come a dire: *“Lo facciamo questo fratellino per Nico”*, almeno io pensavo che si chiedessero questo anche perché ancora non sapevo come si faceva a far arrivare i fratellini o le sorelline nuovi.

La vera ragione di questa richiesta era quella di evitare di andare all'asilo nido.

Era per l'appunto il 1973 ed erano stati creati da appena due anni gli asili nido pubblici e io non avevo nessuna intenzione di andarci prima della materna anche perché proprio quell'anno, Mà, aveva trovato un lavoro. E sapete quanti asili nido c'erano in Sicilia?.. in quegli anni?.. ci siamo capiti! Quasi zero... tranne uno proprio vicino casa mia, uno degli unici asili nido di tutta la regione. E pensavo che se avessi avuto un altro fratellino avrei dovuto occuparmene per forza io, durante il giorno, non potevo andare all'asilo, no?

Quasi tutte le sere mentre mangiavamo ripetevo sempre la stessa richiesta e aspettavo le sonore risate.

Andando avanti nelle settimane queste grasse risate divennero delle risatine, poi sorrisi, mugugni tra i denti, poi i denti sempre più stretti.

Mà e Pà cominciarono a preoccuparsi per questa mia ostinazione, pensavano che avessi qualche problema mentale e credevano che si potesse risolvere appunto con l'asilo nido, dove lì, sì che avrei trovato tanti fratellini e sorelline nuovi... ma come?

*“Ma' io uno ne voglio, e con tanti come faccio poi...”*

Quando si accorgevano che ingoiavo l'ultimo boccone e bevevo l'ultimo sorso d'acqua uno dei due si alzava di gran fretta per conquistare un'altra stanza della casa perché avevano capito, dopo vari esperimenti, che se uno dei due fosse andato via io avrei desistito con la mia richiesta.

Poi si chiudevano in camera e sentivo: *“e i pannolini e le scarpe e la scuola...”*

Una sera tornarono davanti a me dopo essere fuggiti assieme dalla cucina.

*“Nico caro ora cominci a essere rande, ma rande rande”* per chi non l'avesse capito la mia famiglia era di Palermo.

*“Mà due anni e quasi mezzo ho”*

*“Sei rande lo stesso pe Mà e Pà e abbiamo deciso di raccontarti un fatto”*

A quel punto cominciai ad avere paura. Capii che si trattava di un fatto assai importante.

*“Nu fratellino, tu già lo tieni”*

*“Nu fratellino? Lo tengo?”*

*“Lo tieni ma sta in un altro posto”*

Intanto guardavo Pà per vedere se il fatto, vero... era. Perché lui non è mai riuscito a dire una cosa non vera, si è sempre scoperto.

*“Dove lo avete messo?”*

Vedevo che non ridevano e il fatto cominciò a inquietarmi assai.

*“In un cassetto?”*

Mio padre aveva avuto un'idea unica nel suo genere, una trovata geniale che ebbe delle conseguenze anche divertenti.

Il suo lavoro era camionista e attraversava l'intero stivale, all'epoca significava tre giorni di viaggio.

A Trento aveva conosciuto una famiglia che affittava camere e spesso si fermava a dormire lì. La famiglia aveva un bambino della mia stessa età. In un primo momento ci furono scenate di gelosia di Maria Giuseppina Gramitto, Mà, la quale credeva che questo bambino veramente fosse un mio fratellino, insomma che Pà, avesse un'altra famiglia a Trento.

Si sono tirati di tutto, anche davanti a me persino un mio biberon di vetro andato in frantumi contro il muro, anche cicciobello con il vestitino e lo zuccotto celeste anni 70 che Mà nonostante sapesse che ero maschio volle comprarmi prima che nascessi.

Finalmente una sera uno squillo breve e due lunghi del telefono di casa interrompe quello che si stava presentando come il primo caso di divorzio della Sicilia prima del famoso referendum.

Lo squillo breve e due lunghi significava che stava arrivando una telefonata da lontano molto lontano. Era il Pà di Trento. Finalmente tutto era risolto. Esistevano due Pà e due Mà.

*“Sì sono Maria Giuseppina Gramitto, mi passa suo figlio? Allora chiamo Nico...”*

*“Nico è il tuo fratellino. Vieni a parlarci. Vieni che non hai mai parlato al telefono, ti insegno come si fa”*

*“Gramitto Nico sono”*

*“Tritello”*

*“Tu sei mio frati”*

*“Bien, son frati”*

*“Gramitto Nico sono”*

*“Bien son frati”*

*“Tristello”*

*“La polenta e oseleti scampadi”*

*“Gramitto Nico sono”*

## Musica



Io e Tristello siamo stati tra i primi bambini ad aver utilizzato la 1044.

Ci avete fatto caso, noi ragazzi del boom economico o del piccolo boom economico possiamo sempre identificare i nostri passaggi di età con qualche legge o meglio con qualche numero che corrisponde a una legge. Appunto la 1044 è quella degli asili nido pubblici. Le regioni erano obbligate ad aprire gli asili nido per legge.

Dopo quella telefonata ero un piccolo bambino realizzato che potevo andare all'asilo contento e Mamma a lavorare contenta e Pappa con il suo camion contento e raggiungere il mio fratellino Tristello, contento anche lui, contento di andare all'asilo nido e sembrava che tutto fosse un paese... un paese contento, un paese dove tutto sembrava funzionare...

A volte mi chiedo come sia possibile che abbiamo fatto un doppio salto carpiato con avvitamento a sinistra e avvitamento a destra, appunto è impossibile fare un avvitamento a sinistra e poi a destra, eppure noi lo abbiamo fatto e ci siamo tuffati in una piscina piena di storture...

Sono passati venticinque anni dal mio ingresso nell'asilo nido e il mio fratellino Tristello aveva portato il suo primo figlio, esattamente nel 1997, in un asilo nido a Trento. Si lamentava, più che lamentarsi mi diceva che lui, il suo isee, lo aveva falsificato.

Sinceramente non so nemmeno io come sia possibile che io e Tristello non solo abbiamo continuato a sentirci, dopo così tanti anni, ma che siamo rimasti così amici, fratelli.

Sembra il caso dello scarabeo d'oro di Jung. La sua teoria della sincronicità: una paziente dello psicanalista gli sta raccontando di aver sognato di una persona che le dona uno scarabeo d'oro. Jung sta guardando fuori alla finestra del suo studio e sente un ticchettio. Uno scarabeo si era poggiato sul vetro della finestra, come se fosse lo scarabeo del sogno e disse *"Ecco il tuo scarabeo"*.

Il mio Pappa era stato un po' il mio Jung personale, quando io ho raccontato del sogno di avere un fratellino lui ha come sentito un ticchettio, questa volta nella sua testa:

*"Ecco il tuo fratellino"*

Ed ha creato questa sincronicità.

Negli anni Novanta o anche il periodo della 285, la nuova legge, c'era stata un'ulteriore evoluzione degli asili nido ed erano uscite fuori le cooperative che li sostenevano assieme ai comuni e soprattutto dei nidi, micronidi e centri per bambini e genitori. Era cambiato molto rispetto a noi che siamo stati gli antesignani.

*"Tristello! Perché?"*

*"Nico bien tu ancora non ce l'hai i figli"*

*"Sì, ma tu lo sai che per persone come te... noi paghiamo di più questi servizi"*

*"Perché tu hai un fijo? Ti devi sbrigar... così pure tu potrai vedere per Nico junior quanto te cost"*

*"Me cost? Tristello. Ogni volta che parlo con te mi devo incazzar... Ma tu lo sai che i nostri asili nido e asili dell'infanzia sono stati i migliori del mondo"*

*"Non se capisse null. Se capisse solo che pago molto e qui a Trento controllano tutt"*

*"Lo sai chi è Loris Malaguzzi? ha inventato un asilo nido in Emilia Romagna ed è stato colui che ha creato questa legge, un illuminato, perfino dagli americani è considerato il più bravo del mondo, il Newsweek ha parlato di lui"*

E non stavo esagerando...

*"L'hanno premiato dappertutto..."*

*"Nico non se move foia"*

*"Foia?"*

*"Foglia Nico. L'è l'istes, tant non capissi"*

È vero non capisco ma in questo Tristello era un fratello diverso.

*"Tristello che ti chiami come il pane..."*

*“Ecco Nico, quindi Tritello, sono vent’anni che ti sbagli con il mio nome”*

*“Bene, questa volta non sono d’accordo con te. Stai sbagliando fratellino mio”*

Adesso io non mi trovo a dover pensare all’asilo nido anche perché ancora non ho figli e non ho nemmeno una moglie.

Indovinate quale era il mio lavoro?

*“Prendete tutti il libro e andate a pagina 25. Ci siete? Ci siete o no?”*

*Cammareri ti sto guardando apri a pagina 25”.*

*“Professò è la terza volta quest’anno che ci fa leggere il primo paragrafo di pagina 25”*

*“E’ la terza volta Cammareri? Dici che esagero?.. Spataro tu che cosa ne pensi?”*

*“Posso? Permettete? Voi pensate che siamo duri i aricchi”*

E tutta la classe rideva di gran gusto, forse avevano ragione loro dei ragazzi di undici anni, a quell’età sono più ricettivi.

*“Si ma a pagina 25 c’è scritto qualcosa che rimarrà lungo tutta la strada che voi studenti dovrete attraversare e sentire questo brano letto da un ragazzo della vostra età fa capire meglio tutto”*

*“La scuola è aperta a tutti. L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi”*

E Spataro aggiungeva. *“Professore e noi ci crediamo”*

...e di nuovo ridevano tutti.

*“Sì ma che cosa c'entra questo con la matematica prof...”*

*“Vedrete qualcuno di voi riuscirà a capire. Tutto c'entra con lo studio, almeno per me così è stato”*

## Musica

*“Acqua Ficarazzi, acqua Bagheria, acqua Santa Flavia, acqua Sperone, acqua di Palermo...”*

Nel 2000 avevo trovato una piccola casa in un quartiere popolare di Palermo e stavo lì lì per fidanzarmi... La casa era molto piccola e avevo un lavoro. Una porta che dava su strada, appena si entrava c'era un minuscolo salotto e si aveva un po' l'impressione di stare ancora fuori casa e subito...

*“... subito? subito dopo c'è la stanza da letto e il bagno è lì: il water, il lavandino e la doccia.... E' piccola ma c'è tutto,”*

*“E' piccola? Per chiudere la porta di casa bisogna alzarsi dal divano Nico”*

Mi disse in modo sprezzante Romina una ragazza della mia età con cui ci frequentavamo da qualche tempo e che finalmente si era degnata di venirmi a trovare a casa. Ma vedevo che non le piaceva dove abitavo.

*“Senti Nico che caudu che sento, non c'è una finestra in questo salottino”*

*“Caudu?..”*

Quando una ragazza di Palermo ti dice che ha caldo nel modo in cui l'aveva detto Romina le possibilità di riuscita sono pari...

*“Ho bisogno di bere un bicchiere d'acqua...”*

*“Subito a disposizione Romina”*

E scattai come una lepre rincorsa da una muta di cani nel bagno per riempire un bicchiere d'acqua fresca e giro la manopola del rubinetto e continuo a

girare a girare fino ad arrivare a svitarla e ritrovarmela in mano ma da quel rubinetto non usciva una sola goccia di acqua. Non usciva una sola goccia di acqua da nessun rubinetto di quella casa e tornai...

*“Romina aspetta che vado a prenderti un bicchiere d’acqua”*

E uscii di casa con il bicchiere in mano.

*“Aspetta, ecco scusa... ti dovrei alzare per farmi aprire la porta. Grazie. Sono da te in un lampo”*

L'espressione di Romina era... non voglio nemmeno ricordarla perché io adesso avevo il mio bel da fare alle 22:30 di sera in un quartiere dove trovare una bar aperto in mezzo alla settimana era quasi impossibile e mi precipitai fino a una fontana che era nella via parallela alla mia. Sembrava asciutta come una fontana al centro del deserto.

Acqua Ficarazzi, acqua Bagheria, acqua Santa Flavia, acqua Sperone, acqua di Palermo e ripetevo come una preghiera gli acquedotti che sono nella città come se così potessi riattivare e far scorrere l'acqua nelle tubature del quartiere.

In un batter d'occhio mi ero trasformato in un raddomante con il bicchiere in mano vuoto giravo attorno ai palazzi vicino casa per capire se qualcuno mi poteva aiutare. Mi sono fermato vicino a una fontanella dove c'erano tre uomini.

Erano a cerchio e parlavano con le loro tuniche vuote di un fatto avvenuto la sera precedente. Insomma per farla breve la notte precedente avevano scoperto che c'erano stati i furti d'acqua.

*“Scusate come si ruba l'acqua? Per quanto possa cercare di arrovellarmi ma non riesco proprio a capire”*

I tre uomini, tutti e tre con una pancia piuttosto prominente continuarono a parlare tra di loro.

Era come se avesse parlato loro un fantasma, un fantasma che si aggirava per Palermo con un bicchiere vuoto in mano. Ascoltai e venni a scoprire che sul serio avevano rubato l'acqua insomma avevano dirottato l'acqua lungo le condotte sotterranee, così l'acqua raggiungeva un quartiere invece che un altro. E intanto il tempo passava e l'acqua non c'era e Romina aspettava.

In quel momento desiderai essere un topo, anche un topo di fogna ma con un equipaggiamento appropriato, con una mappa in una zampa e una piccola torcia nell'altra e incastrate nella cintura attorno alla vita delle tronchesi e cercare attraverso le tubature di risalire e andare ad aprire le saracinesche e poter far arrivare l'acqua a tutti ma proprio a tutti... Sono certo che un giorno ci sarà la possibilità di intervenire e protestare in modo giusto e preciso senza immaginare di trasformarsi in un topo... di fogna.

Durante il Regno delle due Sicilie, 165 anni fa, i baroni vantavano diritti sui fiumi, perché c'era una legge del 1819 che rendeva demaniali i fiumi navigabili, i quali tra l'altro non erano praticamente navigabili i fiumi siciliani, diatribe borboniche. Ebbene persino un Re come Ferdinando nel 1850 dichiarò la demanialità di tutti i fiumi dell'isola, così non ci furono più litigi e tante macchine idrauliche accrebbero la ricchezza del paese... la ricchezza dell'acqua... oggi si è rivoltato tutto: la ricchezza non nasce più dall'acqua che viene utilizzata ma da chi la possiede e la vende perché venga utilizzata.

Acqua Ficarazzi, acqua Bagheria, acqua Santa Flavia, acqua Sperone, acqua di Palermo... mentre tornavo a casa e svoltavo l'angolo prima di incontrare il mio portone vidi Barbarizza fuori dalla sua porta. Era una vecchia di Palermo che era sempre sveglia tutte le notti ed era come se controllasse la nostra via, anzi l'intero quartiere.

Mai nessuno ebbe il coraggio di chiederle qualcosa, vuoi anche per il suo aspetto, aveva addirittura una lunga barba sul mento, si diceva che le era cresciuta perché stava sveglia tutta la notte, infatti ai bambini e alle bambine che non dormivano si diceva sempre guarda che se non vai a letto ti verrà la barba come Barbarizza. Penso di essere stato l'unico nella storia della città ad essere entrato a casa sua: Barbarizza aveva tutta l'acqua possibile e immaginabile, l'unica. Sembrava che mi aspettasse. Si alzò dalla sedia di legno mi fece entrare nella sua cucina e riempì il mio bicchiere, senza spreca una sola goccia e l'acqua era persino gelata.

Correndo cercando di non far cadere una sola goccia dal bicchiere arrivo a casa. Avevo comunque deciso di non raccontare che l'acqua l'avevo trovata da Barbarizza.

La porta era chiusa come se Romina fosse andata...

*"Romina! Romina! Eccola più fresca di così... Romina non ci crederai, ma proprio qui vicino c'era una fontanella, hai aspettato molto..."*

L'acqua è un bene comune fondamentale per la vita... e anche per l'amore..."

*“Tristello ciao, come stai? Ho questa voce perché volevo farti una domanda. Sì, sì lo so che ore sono. Dille che sono io, Nico, il tuo fratellino, ho svegliato anche tuo figlio? No, non mi sono fidanzato ancora. Lo so lo so. Se avessi una fidanzata non ti chiamerei a quest’ora.*

*Gli asili nido possono fornire una risposta importante ai tassi di natalità decrescenti. Sì sono io che te l’ho detto. Lo dicevo per invogliarti a mandare tuo figlio. Certo se non trovo una fidanzata... una compagna... una moglie con chi faccio questo figlio? Sì, sì io pontifico e poi nei fatti...*

*Ti posso fare una domanda? Non puoi ascoltarmi? Ma fino adesso l’hai fatto. Una, una sola...*

*A Trento l’acqua ce l’avete sempre? Ogni giorno? Come perché! lo vorrei sapere... Sì, sempre!*

*Certo con tutte le montagne che avete attorno... Tristello, Tristello però non usare più acqua del necessario... Ora ricomincio... Aspetta, aspetta non attaccare lo sai che noi siamo il paese in Europa che consuma più acqua di tutti, e quindi anche se ne hai tanta perché avete le montagne non la sprecate... perché poi non sai che cosa può succedere... Tristello mi senti? Per esempio tu come ti sciacqui la bocca dopo che ti sei lavato i denti: lasci il rubinetto aperto con l’acqua che scorre? Ha attaccato...*

*Ah, ci sei! allora... Che cosa non ho capito? Dici? E’ per questo? Per questa ragione non troverò mai una ragazza...*

*Acqua Ficarazzi, acqua Bagheria, acqua Santa Flavia, acqua Sperone, acqua di Palermo”*

La mia nuova città era Roma. Avevo avuto trasferimento in una scuola, anche se provvisorio, e per un anno ho preso sempre lo stesso autobus, ma non lo stesso numero proprio lo stesso autobus... se uno pensa al numero di “mezzi”, come vengono chiamati i trasporti a Roma, ci sono: duemila e trecento mezzi di cui ottocentocinquanta fermi perché mancano i pezzi di ricambio. Non riescono a sostituirli, insomma non pagano i fornitori, quindi sono bloccati nei depositi.

Il mio autobus invece sembrava resistere e forse solo perché si potesse realizzare l’incontro da me augurato. Come avrete capito persisteva la mia visione legata al destino.

Oltre allo stesso autobus c’era incredibilmente sempre lo stesso autista.

Anche l'autista con il passare del tempo sembrava usurarsi, aveva preso lo stesso andamento del mezzo che guidava, spuntarono dei capelli bianchi e anche una certa pinguedine. Ricordo ancora il numero 461. Guardate il caso, si chiama proprio come l'articolo 2 comma 461: la nuova disciplina che introduce la partecipazione dei cittadini nella definizione e valutazione dei servizi pubblici locali.

I numeri non arrivano a caso e raccontano... anche nel loro essere numeri... e non parole.

...Quanto non mi sopportava l'autista, quando mi vedeva alla fermata assumeva l'espressione di quello che mi faceva la concessione di farmi salire, come se l'autobus fosse la sua macchina fiat che lavava una domenica sì e l'altra no. Non ho mai capito perché mi guardasse così, dopo un anno potevamo dire di conoscerci.

Lei invece era seduta sempre lì, terzo posto partendo dalle porte centrali andando verso il retro.

Lei, una ragazza, che somigliava un po' a Romina, quella di Palermo, ci guardavamo da un anno ed ero convinto di piacerle ero soprattutto convinto che dovevo solo trovare il modo di parlarle e poi sarebbe andata avanti tutto da solo. Al terzo mese ebbi il coraggio una mattina di dirle:

*"Ciao!"*

Lei girò la testa, convinta che stessi salutando qualcuno alle sue spalle e non lei e io per l'imbarazzo indicavo lei e poi oltre lei e lei girò la testa di nuovo dove non era seduto nessuno e io con la mano le facevo segno di non preoccuparsi, così (esegue)

...e lei nemmeno sorrise del mio sbaglio perché mi aveva fatto capire che avevo... come si dice a Roma: toppato. Ma continuava a guardarmi, forse si chiedeva ogni giorno perché la guardassi.

A Roma spesso ci si guarda negli occhi sull'autobus, più che in altri luoghi, almeno è una cosa che ho notato io.

Dopo un anno, un giorno di forte pioggia, lei cambiò posto perché le cadevano alcune gocce di pioggia in testa, sì avete capito bene dentro l'autobus, e io sorrisi ma ebbi la prontezza di aprire l'ombrello e di metterlo sopra la sua testa perché anche nel nuovo posto cadevano delle gocce. E la scena era questa io con l'ombrello aperto sopra la testa della ragazza dei miei sogni e l'autista che a un semaforo mi dice.

*"Dica! signore, non si può tenere aperto l'ombrello sull'autobus"*



*“Ma piove, non se n'è accorto?”*

*“Non mi interessa”*

*“Ma questa ragazza si bagna”*

*“Perché è la sua ragazza?”*

*“No, ma in ogni caso anche se non lo è che motivo c'è di farle piovere in testa. La stranezza è che piove dentro un autobus”*

*“Non piove più quindi chiuda”*

Lì forse avevo capito qualcosa, l'autista del 461 era un concorrente per la ragazza e per questo mi trattava così.

Riprese la corsa sbuffando e la maggior parte dei passeggeri mi guardava con odio per la ragione che avevo parlato con l'autista e l'avevo distratto, non perché piovesse nell'autobus e lei? la ragazza del 461 spunta da sotto l'ombrello e mi dice.

*“Non piove più e io ho perso la mia fermata”*

*“E' vero l'hai persa. Ma la pioggia ci ha fatto parlare mi chiamo Nico e tu...”*

...e proprio in quel preciso istante mi ha fatto pure un gran sorriso, ma l'autobus dopo una brusca frenata apriva le porte per un'altra fermata e lei velocissima tentava di scendere dalle porte centrali, sì tentava, perché dalla stessa porta saliva Tristello, sì Tristello avete capito bene.

Saliva come un alce appena sceso in città dalle montagne di Trento. E... appunto che ci faceva un Trentino a Roma con famiglia annessa? Bene, stava cercando me perché io gli avevo dato appuntamento alla fermata dove sarei dovuto scendere. E Tristello che ha fatto? Casualmente era salito sullo stesso 461 che io avevo preso per un anno per andare al nostro appuntamento proprio l'unico giorno che non doveva farsi vedere...

Primo stava impedendo alla ragazza del 461 di scendere. Lui e famiglia trentina salirono dalle porte centrali e praticamente spintonando la ragazza, prima lui, poi la moglie e di seguito i due figli, aveva avuto anche il secondo.

Lei disse: *“Faccia attenzione”*

... ma aveva perso di nuovo una fermata e si allontanava da dove doveva scendere così come si allontanava da me...

Ci continuammo a guardare io e la ragazza del 461 senza dire una parola mentre Tristello e famiglia mi abbracciavano entusiasti di avermi incontrato casualmente su un autobus nella grande Roma.

La ragazza del 461 oramai doveva aspettare l'altra fermata.

L'autista si era messo in un urto si girò e sentì Tristello dire... anzi lo sentì tutto l'autobus.

*"Ho detto a tutta la famija, questo è il famoso 461 dove il mio fratellino Nico ha puntato finalmente una ragassa da un anno e nemmen è riuscito a dirle ciau"*

...e tutta famija rideva compreso il più piccolo che non capiva assolutamente nulla di quello che aveva detto il padre e anche una parte dell'autobus rideva e anche l'autista e anche...

*"Ciau! Tristello."*

Tra i denti gli dicevo: *"dietro di te..."*

*"La lengua la deve star dentro i denti, eh Nico"*

*"Sì Tristello."*

*"Se tratta de quella drita dietro di me?"*

Lei era già scesa dall'autobus 461 senza voltarsi e avevo l'impressione che quella sarebbe stata l'ultima volta che la vedevo, sicuramente, lo era anche per l'autobus, perché le guarnizioni del tetto le dovranno aspettare, chissà quanto, i soldi per cambiarle non ci sono.

Tristello mi disse: *"Non fa gnent Nico"*

*"Lo dici tu non fa gnent mi hai rovinato la piazza".*

Tristello ha aggiunto: *"Non se deve vender la pel de l'ors prima de averlo copà"*

*“Che cosa c’entra l’ors con la ragazza del 461”.*

Abbiamo cenato assieme ma sembrava una sorta di addio. Tutti in silenzio. Eravamo un po’ tristi, seduti in quella pizzeria di Roma. La colpa senza dubbio era mia che pretendevo che tutto andasse in modo preciso. E forse il fatto di vendere la pelle de l’ors, non gli potevo dare torto. Però per i tre anni successivi non ci siamo sentiti.

Mi chiamò in mezzo alla notte.

*“Nico te ricordi tant anni fa, tu hai ciamato in mezzo alla nott?”*

*“In mezzo alla notte, io?”*

*“Sì proprio così e hai chiest se noi, noi trentin, lì a Trento sprecavamo tanta acqua, perché ne avevamo tant... con tutte le montagne, ricordi?”*

*“Sinceramente come si fa a ricordare un fatto di tredici anni fa.”*

*“Ricordi addirittura che sono passat tredici ani da quella telefonata notturna.”*

*“Ho detto tredici un numero a caso... sai uno può anche dire...”*

*“Sì Nico io quella nott, tredici anni fa, avevo concepito il secund fiyo ed ero distes accanto alla mia compagna e tu hai ciamato, e tu mentre parlavi, come una macchina che perde colpi, lei me domanda: Ma chi può chiamar a quest’ora e tu gli dai retta?”*

*“Mi avevi chiesto come mi sciacquavo i dent dopo essermi passato il dentifricio...”*

*“Sì... forse. Una cosa del genere.”*

Non gli volevo dare soddisfazione.

*“So come risponderti, solo adesso.”*

*“Devo dire una prontezza nella risposta...”*

*“Lascio il rubinetto aperto e lascio scorrere, scorrere a lungo e nel frattempo mi guardo allo specchio sopra il lavandino per vedere se qualche pelo esce dalla narice o per fare le facce e vedere come sono allo specchio.”*

*“E l’acqua continua a scorrere?”*

*“... esatto, e ripeto questa sorta di rituale per tre volte al giorno.”*

*“Bravo Tristello...”*

*“...me piace sentire scorrere l’acqua, mi rilascia come dire...”*

*“Lo sai che questo racconto lo trovo provocatorio... Tristello pensavo che io e te potessimo essere fratelli... Ecco ho sempre pensato che fratelli, amici, insomma è un sentire comune verso un bene comune proprio come l’acqua, è un credere comune rivolto verso il prossimo...”*

Forse Tristello può avere ragione riguardo ad alcune mie intemperanze, io quella notte la ricordo bene volevo esprimergli la mia amara scoperta.

Appunto la scoperta... la scoperta dell’acqua fredda. Un semplice evento come la chiusura dell’acqua, dovuto a molteplici ragioni, comunque un fatto rivolto a un bene essenziale... da un bicchiere e il riempirlo d’acqua o meno si può decidere l’andamento del proprio destino, di vita, destino d’amore, tutto è legato, tutto è nella nostra decisione, personale che si lega al destino.

Se Romina avesse detto caudu con un tono meno esplicito: *“se mi porti un bicchiere d’acqua fresca tempo di arrivare al rubinetto e mi ritrovi nuda distesa sul divano che dà sulla strada”* e se gli abitanti di Palermo si mettessero in testa che rubare l’acqua è un’impresa folle e altrettanto se a Trento alcuni di loro, uno a caso: Tristello non si sciacquassero i denti pensando, anche... si anche a noi e noi a loro che pensiamo tutti di essere dall’altra parte del paese ma siamo o no un unico paese?

La vedevo sempre lì, con la sua tuta arancione un po’ spersa, come se si trovasse per caso con quella ramazza in mano a spazzare la strada, i capelli

biondi che le arrivavano sotto le spalle. Ogni tanto si guardava attorno come a vedere se qualcuno la notava, ma niente, nemmeno se avesse passato la scopa sopra le scarpe di un passante... poi di nuovo lo sguardo a terra. Sospirava convinta che mai nessuno l'avrebbe guardata vestita in quel modo. Era come se non si rendesse conto, perché nessuno se ne rende seriamente conto, che la sua utilità, il suo lavoro per tutti è necessario per la sopravvivenza di tutto. Tranne io... sì tranne il qui presente, Nico Gramitto.

L'unico in tutta la via che la osservava ero io e pure l'unico su cui lei non posava il suo sguardo.

Un giorno si è tolta la giacca arancione e se l'è legata alla vita così si vedeva la maglietta che indossava sotto e aveva un aspetto meno ingolfato e io le sono passato accanto tre volte e sorridevo e ammiccavo, ma nulla, anzi ricordo che notando il mio passaggio, alzò leggermente la ramazza come a volermi scacciare, poi diede un colpo di scopa e si alzò una nube di polvere...

Nella mia nuova scuola di Roma un giorno ho avuto l'opportunità di spiegare la teoria dei numeri di Fibonacci. Ai ragazzi piace sempre molto, come tutte le teorie matematiche ha il potere di un incantatore di serpenti: nella rivelazione e nella scoperta.

*"Quante coppie di conigli discendono da una coppia di conigli che vivono circondati da un muro da dove non possono uscire per un anno? Martinelli, sì? Con quel braccio alzato. Mi fai finire la spiegazione e intervieni successivamente"*

*"Professo' i conigli... lo sa che si dice?"*

*"Sì Martinelli, la tua battuta non funzionava nemmeno quando avevo la tua età..."*

*"144 coppie professo"*

*"Oggi Martinelli mi ha dato una lezione. Sono partito da un pregiudizio... pensavo che volessi fare la solita battuta sui conigli..."*

*"Anche su questo posso rispondere"*

E lo fermai. *“Aspetta, la coppia produce due conigli ogni mese, tranne il primo, visto che la nuova coppia diventa fertile al secondo mese, quindi come dice Martinelli 144 coppie e ogni numero nella serie di Fibonacci è il risultato della somma dei due precedenti. Ebbene lo sapete che cosa penso dei rifiuti?”*

*Proprio oggi, guardando una ragazza che spazzava una strada pensavo ai sacchetti che spesso vengono lasciati ai lati delle strade, soprattutto al sud... se due persone, un uomo e una donna, lasciano un sacchetto di spazzatura sul ciglio di una strada, al di fuori dei cassonetti e di eventuali contenitori, quei due sacchetti si riproducono allo stesso modo dei conigli... Che altro c'è Martinelli”*

*“Professo' ce vuole di che i sacchetti della monnezza l'uno vicino all'altro fanno...”*

*“No Martinelli non fanno sesso come i conigli”* e così finalmente tutti risero, non vedevano l'ora che venisse pronunciata la parola sesso.

*“Quello che voglio dire è che il sacchetto 1 e il sacchetto 1 lasciati da due persone provocano la discendenza di due sacchetti dopo un giorno, e 3 sacchetti il giorno dopo che a loro volta 2 più 3 fanno 5 sacchetti perché tutti quelli che passeranno per quella strada per spirito di emulazione dell'italiano medio noterete che li lasceranno lì e i prossimi saranno 3 più 5 quindi 8 e così fino a crescere e arriveremo a 144 coppie di sacchetti e ci sarà l'ultimo inutile idiota che non lascerà il suo sacchetto ma appiccherà il fuoco e la terra dei fuochi avanza... e noi tutti rimaniamo a guardare come in ogni strada di questo paese.”*

## Musica

*“Non capisco perché non ti fermi, non vedi che ti sto parlando”*

*“Che c'è? Già ti ho visto girare qui attorno, non è che mi segui?”* mi dice la ragazza con la tuta arancione.

*“Perché dovrei seguirti, più che seguirti ti ammiro”*

*“E che c'è da ammirare in una che spazza le strade di Roma.”*

*“Il tuo impegno. Ecco ogni volta che ti vedo lavorare...”*

*“Allora è vero che mi segui!”*

*“Ma no, no ti volevo suggerire”*

*“Adesso pure i suggerimenti, mi lasci lavorare”*

*“Che sarà mai. Comunque è stato scritto che noi tutti, noi cittadini abbiamo garantita la partecipazione...”*

*“Senti un po' non è che sei un amico del mio ex? Allora gli puoi dire da parte di Romina...”* e adesso aveva cambiato atteggiamento sembrava più confidenziale.

*“Romina ti chiami...”*

*“Sì Romina mi chiamo... gli puoi far sapere che gli faccio passare i guai se comincia a mandare gli amici”*

*“Senti non so di che cosa stai parlando, comunque i cittadini possono partecipare alle modalità di erogazione dei servizi, appunto come la raccolta di rifiuti... tu pensi che ti ho fermata perché voglio conoscerti...”*

*“Nooo!..”*

*“Volevo dirti che io posso collaborare”*

*“Bene ti saluto...”*

E si è allontanata di gran fretta ma qualcosa le era arrivato.

*“Tristello, capisci che si allontanano tutte da me”*

*“Senti a trincar senza misura se lasciano le penne Nico caro”*

*“A trincar e secondo te io bevo nel primo pomeriggio”*

*“Adesso la spazzina”*

*“L’operatrice ecologica...”*

*“Scusa ma hai un debole per i pubblici servizi, ci fai caso o no?”*

*“Sì ci faccio caso, significherà qualcosa vorrei che tutto quello che riguarda il nostro quotidiano i nostri bisogni primari, insomma che tutto possa marciare per il meglio”* in effetti aveva ragione il mio fratellino Tristello...

Aveva proprio ragione ero fissato forse ma Romina due, una vera Romina perchè anche romana e non palermitana insomma ero attratto seriamente da lei e non sapevo come fare colpo finché un giorno...

Ci furono altri due incontri in cui ci salutammo e lei sorrideva ogni volta, forse le stavo simpatico o probabilmente...

*“Nico, pensa che sei uno svitato... altro che simpatico”* insisteva Tristello.

*“Cosa faccio di male. Vederla impegnata in quel lavoro e così bella e poi si chiama”*

*“No la taca miga”*

Altro che non attacca miga.

Il terzo incontro è stato risolutivo.

*“Ecco li vedi questi disegni che crei spazzando le foglie secche”*

*“Scusa ma non vedo Nico”* già sapeva il mio nome e glielo avevo detto una settimana prima.

*“Guarda queste e guarda queste altre, non ti sembrano avere una loro armonia e sono anche proporzionate”*



*“Penso che siano i primi i complimenti della storia per una che spazza le strade di questa città”*

*“Devi guardare attentamente con occhio distaccato. A seconda del colpo di ramazza che dai”*

*“Qualcosa adesso vedo anch'io, non me ne ero mai accorta”*

*“Guarda questa e quest'altra, sono segmenti che vengono chiamate sezione aurea”*

*“Io creo delle sezioni auree?”*

*“Sì come se fossero delle conchiglie. uno non fa mai caso ai movimenti che ripete quotidianamente, Perché mi guardi in quel modo”*

*“Sei un tipo Nico”*

*“Nico una volta che sono io a dirti una cosa che ho scoperto mi vuoi ascoltare? Ho scoperto che c'è la macchinetta che dà i buoni del supermercato quando uno introduce venti bottiglie di plastica e tu prendi un buono spesa, non ti sembra geniale?”*

*“Sì Tristello fratellino mio allora pure tu adesso partecipi perché i pubblici servizi funzionino nel migliore dei modi”*

*“Certo tutto da te ho preso”*

*“Allora adesso siamo fratelli veramente abbiamo un sentire comune verso noi stessi e gli altri”*

*“Va bien Nico. A volte penso che sei pagato dallo Stato italiano per spiegare a me agli altri su come risolvere il problema dei servizi pubblici. L'è così Nico? Ma quella l'hai ciapata. Adesso fai na sbragola de fioi”*

Tristello aveva questa capacità di essere un gigantesco uomo un po' stordito, Sì perché oltre alla sua espressione perennemente triste... casualmente avevo da piccolo storpiato il suo nome ma quando lo vidi aveva proprio l'espressione da Tristello. Era alto, assai alto e quando scherzando dicevamo a

qualcuno che non sapeva nulla che eravamo fratelli, partivano dei sorrisetti tra le labbra fino ad arrivare dietro le orecchie che volevano significare *mater semper certa... est e pater...*

Ma noi volevamo spiegare che si era creata casualmente questa fratellanza, si era creata perché uno potesse dire all'altro di agire in modo differente e di rispettare e di far rispettare beni così essenziali come questi che abbiamo. Chi mai ci avrebbe creduto a un fatto simile. Solo voi e nessun altro, sì solo voi.

**Musica** È la pioggia che va

Non crederete che stia parlando di questa città, di questa nazione di noi italiani ma invece è proprio così.

Un giorno, proprio dopo che... *“la pioggia che va e ritorna il sereno...”*

E io mi sveglio molto presto sono le cinque e non mi hanno rinnovato il contratto a Roma come insegnante e Romina due è già uscita a creare le sue sezioni auree e io invece non rimango a casa a stare con mia figlia perché siamo entrati lo stesso nelle liste dell'asilo nido, proprio per darmi la possibilità di andare a trovare altre supplenze o magari un altro lavoro perché no... siamo in un altro paese? no, siamo qui.

E Romina due era terrorizzata che non ci riallacciassero l'acqua, proprio quella mattina. Perché ieri pomeriggio avevano staccato l'acqua senza dirci nulla e io al telefono avevo protestato e Romina due diceva che non ce l'avrebbero riallacciata ma io invece ho ricordato al gestore che erano obbligati a provvedere perché l'ho letto nella carta dei servizi e Romina due è andata a letto ridendo dicendo che vivo nel mio solito mondo dei sogni ma esattamente dopo otto ore l'acqua è ritornata e così ho potuto lavare nostra figlia prima di andare a scuola.

Per fare prima ho preso il famigerato 461. E' arrivato esattamente nell'orario che era scritto sopra la paletta ore 8:32. Alle 8 e 31 ancora non si vedeva all'orizzonte volevo prenderlo per lasciare prima all'asilo nido nostra figlia Alice, perché quella mattina avevo appuntamento a una scuola per una possibile supplenza e d'incanto alle 8 e 32 è apparso il 461 nuovo di zecca e le porte si sono aperte, si sono aperte dove noi lo stavamo aspettando e

*“non importa se qualcuno sul cammino della vita sarà preda dei fantasmi del passato”.*

Quando siamo saliti c'erano i sedili a due e un ragazzo ci ha fatto sedere subito.

E da qualche giorno i telegiornali raccontano che oramai non ci sono più terre di fuochi perché tutti si sono come resi conto che è meglio vedere *“il cielo che ogni giorno diventa sempre più blu”*.

La sera quando Romina due è tornata dal lavoro mi ha raccontato che era stata premiata perché aveva composto tante sezioni auree e tutti le chiedevano dove avesse imparato...

È la pioggia che va

*Fine*