



COMUNE DI ARTENA



COMUNE DI ARTENA

PIANO DI COMUNICAZIONE



COMUNE DI ARTENA

Sommario

Premessa	3
1. Campagna di comunicazione	4
1.1 Proprietà delle campagne di comunicazione	4
1.2 Analisi della situazione socio-territoriale come fase preliminare alle campagne informative.....	5
1.3 Individuazione dei target della campagna di comunicazione	6
2. Dipendenti comunali e collaboratori dell'azienda che svolgerà il servizio	7
3. Formazione per dipendenti comunali e collaboratori dell'azienda che svolgerà il servizio	8
4. Realizzazione strumenti informativi	9
3.1 Mailing utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (attività produttive e commerciali)	9
3.2 Materiali di visibilità.....	10
5. Scuole.....	11
6. Informazione diretta ed incontri pubblici	11
7. Informazione diretta: punti informativi e linea telefonica.....	12
8. Integrazione di iniziative particolari	12
9. Iniziative sul compostaggio domestico	13
10. Distribuzione dei kit, dei contenitori per la raccolta, avviso di rimozione dei cassonetti stradali e monitoraggio	13
10.1 Distribuzione alle utenze	14
10.2 Modalità di distribuzione a regime.....	16
10.3 Attività di controllo sul territorio	16
11. Monitoraggio del progetto.....	17
12. Quadro economico delle attività	18
13. Tempistica di attivazione della campagna di comunicazione	19



COMUNE DI ARTENA

Premessa

Il contesto territoriale di Artena, in cui si prevede una ristrutturazione del servizio di raccolta, richiede la programmazione di una **campagna informativa sul tema della differenziata e sul corretto utilizzo del sistema proposto**. Esso è caratterizzato principalmente da una realtà spiccatamente residenziale, le cui utenze saranno coinvolte al 100% nel nuovo sistema porta a porta; Le utenze non domestiche sono 472. Il piano di comunicazione da sviluppare sul territorio terrà comunque conto di tutte le tipologie di utenze in modo da fornire a tutti coloro che vivono ad Artena la possibilità di poter rispettare il sistema adottato.

L'approccio comunicativo prevede di supportare **il residente nella quotidianità**, fornendo indicazioni precise, puntuali e complete.

In quest'ottica l'azione comunicativa sulla raccolta differenziata deve essere funzionale al sistema di raccolta, deve cioè far capire agli utenti l'utilità o la necessità di alcune scelte, indirizzandoli ad un corretto utilizzo dei servizi che vengono loro offerti.

Nel caso dell'avvio di un nuovo sistema, seguire queste indicazioni significa **intersecare le azioni informative con le decisioni progettuali**: ciò permette, ai fini della comunicazione, di sviluppare una radicata confidenza con il territorio e con le esigenze degli utenti, di concentrare l'azione nei tempi opportuni, di coinvolgere tutte le tipologie di residenti - utenze domestiche (famiglie residenti), scuole, utenze non domestiche (negozi, uffici pubblici e privati, laboratori artigianali, industrie, strutture sanitarie, ecc.), e di stabilire una perfetta sinergia con l'erogatore del servizio di raccolta rifiuti.

Per raggiungere le finalità esposte, un'azione di comunicazione ambientale va strutturata nel rispetto di alcuni punti cardine:

- Comunicazione non fine a sé stessa, ma **come parte di un progetto integrato** con le strategie di raccolta;
- Coinvolgimento effettivo dei vari interlocutori, ognuno con un **linguaggio appropriato** e un metodo idoneo;
- Sensibilizzazione come stimolo alla pratica della raccolta differenziata, tramite l'aumento della **conoscenza del sistema rifiuti**;
- Preferenza verso una comunicazione chiara, efficace e di continuità, che punti sui **“consigli pratici”**.



COMUNE DI ARTENA

- Comunicazione con contenuti - quindi messaggi - di facile lettura ma sempre **rigorosamente corretti e verificati dal punto di vista tecnico.**

Gli strumenti di comunicazione utilizzati vanno studiati al fine di raggiungere il più ampio numero di utenti nel territorio considerato e di creare una partecipazione attiva.

La particolare attenzione ai contenuti consente di calibrare l'informazione sulla realtà locale e di trasmettere consigli chiari, proposti in modo semplice e alla portata di tutti.

La campagna di comunicazione che verrà proposta terrà conto, dei seguenti punti chiave:

- Studio del messaggio
- Realizzazione degli strumenti di comunicazione
- Realizzazione di interventi di comunicazione rivolti ai vari target individuati
- Attenzione alle attività di contatto diretto con la cittadinanza, in particolare incontri pubblici.

1. Campagna di comunicazione

Lo scopo delle iniziative di comunicazione è quello di permettere una corretta fruizione dei servizi di raccolta dei rifiuti, fornendo agli utenti indicazioni e motivazioni approfondite e rigorose.

La corretta informazione genera condivisione e quindi partecipazione dei cittadini, primo anello fondamentale affinché il ciclo dei rifiuti funzioni: in mano alle utenze sono infatti la produzione dei rifiuti e la raccolta differenziata; pertanto con le loro decisioni e il loro stile di vita vanno a influenzare i passi successivi, ossia il trattamento dei rifiuti stessi.

La normativa indica un approccio di tipo integrato, in cui le azioni di comunicazione non si riducano ad un evento sporadico e siano supportate dalla conoscenza della situazione territoriale ma è possibile delineare le priorità nel settore della comunicazione identificando delle tematiche e degli strumenti utili per educare e formare i cittadini.

1.1 Proprietà delle campagne di comunicazione

Le campagne di comunicazione sulla raccolta differenziata mirano alla partecipazione dei cittadini che, come si è detto, sono i veri artefici del buon funzionamento del ciclo integrato.

Affinché tale partecipazione sia fattiva, la campagna deve possedere alcune caratteristiche fondamentali, che vanno valutate in base agli scopi e al budget a disposizione:



COMUNE DI ARTENA

Riconoscibilità, qualità che consente all'iniziativa di essere colta tra altre campagne di informazione di tipo istituzionale o pubblicitario, e che rende tutti gli strumenti utilizzati identificabili come parte di un unico evento.

Capillarità, intesa come raggiungimento efficace di tutti i target previsti. Per far ciò è necessario pensare a diversi strumenti e a messaggi che arrivino a tutte le utenze in maniera massiccia. Si considera un dovere dell'Ente Gestore e delle Amministrazioni quello di rendere noto alla platea più estesa, di chi vive e lavora sul territorio, la natura dell'iniziativa.

Chiarezza, ossia l'immediatezza del messaggio e la comprensibilità per tutti i possibili interlocutori indipendentemente dal grado di studio, l'età, le condizioni sociali.

1.2 Analisi della situazione socio-territoriale come fase preliminare alle campagne informative

Pianificare gli interventi di informazione e sensibilizzazione significa definire:

- Messaggio
- Target da raggiungere
- Strumenti da utilizzare per veicolare l'informazione e coinvolgere i target di riferimento

La definizione di questi punti implica l'effettuazione di alcune valutazioni circa il territorio su cui l'eventuale campagna va effettuata e la popolazione che vi risiede. In particolare, i fattori di cui si deve tener conto sono riassunti di seguito:

<p>Per l'individuazione del messaggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eventuali iniziative già messe in atto sulla stessa tematica: la memoria storica aiuta a orientare la scelta delle argomentazioni da utilizzare; - Tipologia di territorio e situazione generale: consente di studiare messaggi adatti alla specifica situazione (grande città, piccolo borgo, provincia...) e di trovare i contenuti pertinenti; - Scelte tecniche adottate: l'interazione con la progettazione tecnica (in caso di nuova raccolta rifiuti, apertura nuovi impianti, iniziative specifiche, ecc.) è fondamentale per tradurre correttamente i contenuti del sistema in una campagna informativa che possa essere divulgata alla maggior parte dei residenti, con i messaggi più corretti e verificati anche dal punto di vista tecnico.
---	--



COMUNE DI ARTENA

Per l'individuazione del target	<ul style="list-style-type: none"> - Approfondimenti statistici sulla popolazione (sesso, età, numerosità dei gruppi familiari, presenza di stranieri, numero di scuole sul territorio, presenze turistiche): consentono di individuare il tipo di utenze e quindi i principali interlocutori; - Contatti con gruppi locali con forte radicamento territoriale: fanno emergere la presenza di particolari realtà organizzate sportive o sociali che possono/devono essere coinvolte nelle iniziative e permettono di descriverle nel dettaglio per tipologia e numerosità.
Per pianificare gli strumenti da utilizzare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di utenze domestiche e non domestiche: permette di tarare la quantità di materiale informativo; - Tipologia di territorio e situazione generale: consente di studiare interventi adatti alla tipologia di situazione (grande città, piccolo borgo, provincia...); - Possibilità promozionali specifiche: consentono di determinare con precisione il piano degli strumenti di comunicazione sfruttando le possibilità locali (autobus, grandi affissioni, manifestazioni di rilievo, ecc.).

1.3 Individuazione dei target della campagna di comunicazione

Il Comune di Artena presenta una composizione stabile di utenze per tutto l'anno:

La tipologia di utenze presenti sullo specifico territorio può essere schematizzata come segue:

- N° 5.514 utenze domestiche stabili
- 472° utenze non domestiche

All'interno di queste ultime è possibile individuare alcuni particolari gruppi di utenze, ciascuno dei quali può essere considerato uno specifico target della comunicazione.

In particolare è possibile suddividere le utenze non domestiche a seconda se siano servite o no dalla raccolta dell'organico.



COMUNE DI ARTENA

a) Utenze non domestiche servite dalla raccolta dell'organico: n°114

- Strutture della distribuzione di generi alimentari (supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi, e formaggi, generi alimentari, ortofrutta, pescheria, fiori e piante, pizza al taglio, banchi al mercato di generi alimentari): n° 69
- Strutture della ristorazione (ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub, mense, birrerie, amburgherie, bar, caffè, pasticceria) n° 44
- Ospedale n.1

b) Utenze non domestiche non servite dalla raccolta dell'organico: n°364

- Strutture terziario (uffici, agenzie, studi professionali, banche ed istituti di credito) n° 85
- Servizi per automobili (carrozzeria, autofficina, elettrauto, distributori carburanti, autorimesse e magazzini senza vendita diretta,) n° 54
- Attività artigianali (parrucchiere, barbiere, estetista, falegname, idraulico, fabbro, elettricista, produzione di beni specifici) n° 53
- Negozi (abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli, banchi di mercato di beni durevoli, edicola, farmacia, tabaccaio, filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli, antiquariato) n° 145
- Musei biblioteche luoghi di culto n°6

c) Scuole n°7, gradi I e II plessi 1 e classi 8

d) Associazioni presenti e attive sul territorio n° 10

e) Luoghi di culto n°4 Altro target specifico sono i dipendenti comunali e collaboratori dell'azienda che svolgerà il servizio

Tutti i dipendenti comunali e i collaboratori dell'azienda, visto il loro continuo contatto con la popolazione e l'autorevolezza che viene attribuita alle loro parole, è necessario che ricevano una corretta formazione sulle problematiche, sui tempi e sui modi della raccolta domiciliare. Tale formazione potrà essere svolta in maniera più approfondita per coloro che svolgeranno un servizio di raccolta a contatto diretto con l'utenza, oppure risponderanno al Call Center e URP, oppure potranno essere chiamati ad effettuare sanzioni e controlli (Vigili urbani) e più leggero per gli altri.



COMUNE DI ARTENA

f) 1.3.1. Distinta di massima dei materiali e dei servizi della comunicazione

Il Comune di Artena, dovrà affidare ad una società di comunicazione la progettazione e l'esecuzione di un'azione di sensibilizzazione verso le utenze sul nuovo progetto di gestione dei rifiuti. Tale soggetto dovrà in particolare fornire i seguenti servizi:

- Integrazione grafica dei modelli dei materiali per la comunicazione che fornirà Città metropolitana di Roma Capitale, a partire dal logo e dallo slogan dell'iniziativa;
- Coordinamento campagna;
- Formazione dei dipendenti comunali e dei collaboratori dell'azienda che svolgerà il servizio;
- Mailing utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (attività produttive e commerciali);
- Informazione diretta in incontri pubblici (utenze domestiche, utenze non domestiche) e punti informativi;
- Interventi didattici nelle scuole;
- Incontri con le associazioni;
- Verifica del gradimento dei cittadini alcuni mesi dopo l'attivazione del servizio (es. questionario sulla soddisfazione dell'utente);

Le forme di comunicazione dirette (mailing) saranno integrate con materiali di visibilità (espositori, striscioni, manifesti e locandine) e incontri pubblici, in cui trasferire informazioni ed esperienze e rispondere alle domande e ai dubbi più comuni.

La definizione degli strumenti, dei materiali, la pianificazione degli interventi e la progettazione grafica coordinata oltre alla verifica delle modalità di trasmissione dell'informazione di servizio saranno gestiti dal Comune di Artena, attraverso il referente Comunale, Stefania Goezi in collaborazione con i referenti dell'azienda affidataria della Campagna di Comunicazione.

2. Formazione per dipendenti comunali e collaboratori dell'azienda che svolgerà il servizio

L'obiettivo è quello di fornire una preparazione di base sulle problematiche, sui tempi e sui modi della raccolta domiciliare, declinati a seconda dell'esigenza specifica, a chi potrà trovarsi a contatto



COMUNE DI ARTENA

con le utenze (staff pubblica amministrazione, Corpo Polizia Municipale, operatori dell'azienda di igiene urbana). I soggetti fruitori verranno formati con dei corsi di formazione specifici.

La formazione includerà nozioni sulla capacità di gestione dei conflitti.

Soggetti Fruitori	Giorni
Operatori gestore del servizio e Ecovolontari	1
Personale uff. comunale	1
Operatori punti informativi, operatori distribuzione Kit	1

Tabella 1 – programma degli incontri di formazione

3. Realizzazione strumenti informativi

Il Comune di Artena, per lo svolgimento delle azioni di sensibilizzazione verso le utenze sul nuovo progetto di gestione dei rifiuti realizzerà elaborati di comunicazione in collaborazione con la Città metropolitana di Roma Capitale utilizzando la linea grafica fornita dalla stessa Amministrazione.

Questa scelta appare vincente soprattutto in termini di riconoscibilità diffusa dell'iniziativa e quindi di efficacia del messaggio.

Gli strumenti utili all'avvio del nuovo sistema avranno lo scopo di supportare i cittadini nelle nuove azioni di raccolta domestica e accompagnarli nei giorni di cambiamento. Per tale si elenca di seguito gli interventi proposte.

4.1 Mailing utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (attività produttive e commerciali)

L'obiettivo è la sensibilizzazione di tutte le utenze del Comune di Artena sul tema della raccolta differenziata. Utilizzando i modelli che la Città metropolitana di Roma Capitale ha messo a disposizione, si prevede la realizzazione di un mailing specifico diversificato tra utenze domestiche, non domestiche.

Nella lettera vanno riportate le date delle serate pubbliche e dei punti informativi che verranno organizzati per la cittadinanza: in questa maniera verrà ufficializzato l'invito e il riscontro da parte delle utenze sarà maggiore. **Alla lettera sarà allegato un pieghevole** con la descrizione dettagliata ma riassuntiva del nuovo servizio. Si prevede mailing diversificato tra utenze domestiche, non domestiche.



COMUNE DI ARTENA

Tipo	Descrizione	Quantità
Lettera Utenze domestiche	Lettera A4 stampata f/r, 1 colore (con invito agli incontri pubblici), con busta americana	6.600
Lettera Utenze non domestiche	Lettera A4 stampata f/r, 1 colore (con invito agli incontri pubblici), con busta americana	700
Pieghevole Utenze domestiche e non domestiche	A4 piegato in tre, realizzato in quadricromia (con indicazioni riassuntive sul nuovo sistema)	8.000

Tabella 2 Materiale per mailing

Le lettere verranno consegnate tramite cassettaggio. I pieghevoli vengono stampati in più copie rispetto alle lettere per essere a disposizione anche durante le altre attività di animazione territoriale.

4.2 Materiali di visibilità

Realizzati secondo il modello che la Città metropolitana di Roma Capitale fornirà, saranno caratterizzati da contenuti più sintetici. A questi prodotti è riservata la funzione di accrescere la visibilità del progetto e verranno utilizzati nei luoghi pubblici e nei punti di aggregazione della cittadinanza, durante gli incontri pubblici di informazione diretta con i cittadini e con le differenti categorie.

Allo scopo di promuovere gli incontri e pubblicizzare la campagna si prevedono:

Tipo	Descrizione	Quantità
Locandine	Invito agli incontri pubblici, f.to A3, quadricromia	200
Manifesti	Formato 50*70 cm, quadricromia	100
Totem roll up		1

Tabella 3 Materiale di visibilità

Si ritiene che solo se i materiali di visibilità vengono **efficacemente distribuiti sul territorio comunale sarà possibile valorizzarli e far sì che fungano da reale volano** per i contenuti della campagna informativa. A tal scopo si propone di dialogare con l'ufficio affissioni e di valutare gli spazi presenti per fornire le linee guida per un corretto utilizzo dei materiali e la loro migliore collocazione negli spazi pubblici comunali.



COMUNE DI ARTENA

4. Scuole

In concomitanza con la partenza della campagna cittadina si cercherà il coinvolgimento delle scuole, affinché **gli stessi alunni possano continuare a portare in famiglia i principi di una corretta raccolta differenziata.**

Nel Comune di Artena è presente un'unica scuola elementare e medie costituita complessivamente da otto classi (5 elementare e 3 media) e la classe della materna.

Sarà necessario il coinvolgimento diretto degli insegnanti, che possono collaborare inserendo l'iniziativa in un percorso più elaborato, da continuare in autonomia presso la propria classe.

Il progetto dedicato alle scuole prevede:

Tipo	Descrizione	Quantità
Attività didattica per le scuole primarie	Con una parte teorica introduttiva sul sistema di raccolta differenziata ed una parte pratica di laboratorio sulla prevenzione e riuso e il gioco di Tina.	20 incontri (da 2 ore)
Opuscolo informativo per le scuole	Opuscolo in cui è riportato l'elenco semplificato dei materiali per ogni tipologia di rifiuto da selezionare	1.000
Formazione degli insegnanti	Per illustrare la nuova raccolta e fornire spunti di educazione ambientale.	2 incontri

Tabella 4 Attività nelle scuole

5. Informazione diretta ed incontri pubblici

Gli incontri pubblici rappresentano un momento di confronto diretto con la cittadinanza attraverso il quale si presenta il progetto, ma dal quale si colgono anche le perplessità e i suggerimenti, eventualmente migliorando le attività pianificate e quindi di fatto coinvolgendola direttamente nella progettazione delle azioni successive. Le realtà locali verranno coinvolte anche per concertare una loro collaborazione attiva all'avvio del servizio (diffusione del cambiamento tramite i loro canali, disponibilità di spazi per incontri, ecc.).

Successivamente saranno pianificati una serie di incontri per illustrare i contenuti tecnici, logistici ed amministrativi del nuovo piano integrato per la raccolta dei rifiuti.

Si prevede la realizzazione di incontri strutturati in diversi momenti:

- Presentazione del progetto;



COMUNE DI ARTENA

- Introduzione da parte delle istituzioni presenti;
- Spiegazione del nuovo sistema con supporto power point;
- Introduzione alla pratica del compostaggio domestico;
- Spazio alle domande e ai suggerimenti del pubblico;
- Risposte da parte di tecnici e autorità presenti.

Si prevedono incontri pubblici sia con i cittadini, che con le utenze non domestiche e le associazioni e i gruppi operanti nella zona, nel dettaglio:

Tipo	Descrizione	Quantità di incontri
Concertazione	Incontro con le realtà locali per la condivisione del progetto e la sua diffusione	3
Conferenza Stampa	Conferenza stampa per illustrare alla popolazione le attività che saranno realizzate.	1
Informazione al cittadino	Incontri informativi sulla partenza del servizio Utenze domestiche e utenze non domestiche	5

Tabella 5 Informazione al cittadino

6. Informazione diretta: punti informativi e linea telefonica

I punti informativi e la linea telefonica sono gli strumenti che permettono anche uno scambio personale di informazioni, pertanto, il Comune di Artena ha previsto l'attivazione di un numero verde disponibile per i cittadini, gestito dalla ditta appaltatrice, ubicato presso la sede amministrativa della ditta nel Comune di Artena. Il responsabile sarà disponibile durante gli orari e i giorni indicati nell'opuscolo informativo e sarà reperibile al numero, distribuirà gli opuscoli informativi al pubblico e lo informerà sul nuovo servizio di raccolta differenziata.

Saranno, inoltre, previsti anche punti informativi temporanei, in aggiunta a quello fisso che si occuperanno principalmente della distribuzione dei Kit per coloro che non lo hanno ricevuto.

7. Integrazione di iniziative particolari

Il sabato vigilia della terza domenica del mese di Maggio ogni anno si svolge nel Comune di Artena, la processione della Madonna delle Grazie, durante questo evento, per i cittadini di Artena



COMUNE DI ARTENA

molto sentito, il Comune ha previsto di predisporre un Info Point come punto informativo durante il quale i cittadini saranno informati sul nuovo sistema e verranno forniti anche materiali informativi.

8. Iniziative sul compostaggio domestico

Oltre alle iniziative previste per l'avvio del nuovo sistema di raccolta, si ipotizza una specifica campagna informativa sul compostaggio domestico che possa coinvolgere i residenti della zona rurale al fine di adottare in modo diffuso e organico tale pratica nell'area vasta per ridurre il quantitativo di rifiuto organico da gestire con il servizio di raccolta differenziata. Questa azione, assieme a una corretta raccolta del rifiuto organico in città, porterebbe alla chiusura del ciclo del rifiuto organico nel contesto di Artena e il rispetto degli obiettivi di riduzione dei rifiuti biodegradabili da conferire in discarica in base all'art. 5 del D. Lgs. 36/2003. A tal proposito il 10 % totale delle famiglie del Comune di Artena saranno interessate dal compostaggio domestico anche avendo il servizio di ritiro dell'organico porta a porta.

Il piano di comunicazione a tal fine prevede:

Tipo	Descrizione	Quantità
Opuscolo compostaggio domestico	Approfondimenti sul compostaggio domestico	1.500
Locandine	Locandine di invito agli incontri sul compostaggio	250
Corso di compostaggio	Si prevede un incontro di formazione sulle buone pratiche per il compostaggio domestico	1

Tabella 6 Compostaggio domestico

9. Distribuzione dei kit, dei contenitori per la raccolta, avviso di rimozione dei cassonetti stradali e monitoraggio

La distribuzione del materiale (ecocalendario e opuscolo) e delle attrezzature per la raccolta differenziata alle utenze interessate all'avvio del nuovo sistema è una fase cruciale per la buona partenza del sistema.

La distribuzione rappresenterà per molti utenti l'unico momento di contatto in un lungo arco di tempo con la società di comunicazione ed è fondamentale che tale attività sia svolta in modo irreprensibile, al fine di non suscitare lamentele e proteste, non sempre giustificate.



COMUNE DI ARTENA

Il kit di raccolta, oltre ad essere un semplice ed efficace aiuto per risolvere uno dei problemi maggiormente lamentati, cioè quello della carenza di spazi domestici utili per la separazione dei rifiuti, potrebbe assumere anche un significato di attività promozionale, in quanto si tratta di materiale che potrebbe riportare anche il logo del soggetto gestore e viene consegnato “gratuitamente”, ovvero senza costi aggiuntivi al normale pagamento del servizio. La standardizzazione dell’attrezzatura per la raccolta e la consegna dei rifiuti è inoltre fonte di ordine e decoro urbano. I nuovi contenitori riporteranno le informazioni secondo il format predisposto dalla Città metropolitana di Roma Capitale.

I cassonetti verranno ritirati apponendovi un avviso cartaceo n.10 giorni prima del ritiro stesso. Tale annuncio potrebbe recitare:

ADDIO CASSONETTO
 QUESTO CASSONETTO VERRÀ RIMOSSO ENTRO IL
 I MATERIALI DEVONO ESSERE GETTATI NEGLI APPOSITI
 BIDONCINI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA
 GIÀ CONSEGNATE NEI CONDOMINI, NELLE CASE E NELLE UTENZE NON DOMESTICHE
 Grazie per la collaborazione

Si prevedono i seguenti materiali:

Tipo	Quantità
Adesivi per contenitori Stampa autoadesiva plastificata	2.955
Locandine avviso di dismissione cassonetti	300

Tabella 7 Distribuzione e rimozione

10.1 Distribuzione alle utenze

La distribuzione del materiale alle utenze standard avverrà mediante distribuzione domiciliare e successivamente per punti di consegna.

La distribuzione domiciliare avviene con una squadra di operatori che svolgono la doppia funzione di distribuzione e informazione. Nel caso in cui l’utente non sia trovato in casa si dovrà lasciare un avviso o “cartolina” che segnali all’utente il passaggio della distribuzione e rechi indicazioni su come ottenere il kit. La distribuzione porta a porta avverrà con un tabulato in cui sono presenti tutte le utenze a ruolo, aggiornate con i dati raccolti tramite l’indagine territoriale precedentemente svolta, i contribuenti nuovi censiti potranno così mettersi in regola seguendo le disposizioni del comune; si richiederà una firma per l’avvenuta consegna anche per dare un’immagine di serietà e di attenzione alla gestione del materiale.



COMUNE DI ARTENA

Parallelamente alla consegna dei kit standard avverrà la consegna dei contenitori dedicati alle utenze non standard (utenze non domestiche e condomini con più di 6 famiglie per civico).

In via complementare alla distribuzione domiciliare, si prevedrà un'attività suppletiva di distribuzione "a magazzino" mediante uno o più punti informativi (info point) in piazza od in altro sito facilmente accessibile e ben visibile alla cittadinanza (ad esempio in concomitanza di mercatini locali) da tenersi nei giorni più indicati perché possano recarvisi anche le utenze non residenti o momentaneamente assenti al momento del passaggio degli operatori presso il proprio domicilio.



Figura 1 - Operazioni di consegna kit per la raccolta differenziata e tabulati delle utenze

Tipo	Descrizione	Quantità
Opuscolo	Opuscoli (rubricato, piegato o pinzato, di formato tascabile) contenente gli elementi motivazionali del passaggio al nuovo sistema, le spiegazioni sulle modalità servizio, l'indicazione del luogo dove ritirare ulteriori dotazioni di sacchi per la raccolta differenziata, le risposte alle domande e alle problematiche più comuni, la destinazione finale negli impianti di riciclo delle frazioni raccolte, la funzionalità del sistema porta a porta per il successivo passaggio a tariffa, contatti, numeri utili, ecc	8.000
Ecocalendario (promemoria)	Il calendario settimanale, personalizzato secondo le caratteristiche del servizio, è composto da un foglio in	8.000



COMUNE DI ARTENA

	formato A5 con l'indicazione dei giorni di raccolta a domicilio dei vari materiali (due diversi calendari per le due diverse aree di raccolta di cui 1200 per utenze domestiche, 100 per utenze non domestiche,)	
Cartoline mancato recapito	Per la mancata consegna kit, da distribuire alle famiglie che non sono state trovate in casa nel momento della consegna del materiale	1.000

Tabella 8 Attività di distribuzione

Nell'opuscolo da distribuire si prevedrà d'inserire informazioni per illustrare anche la tipologia di raccolta da effettuare nelle utenze non domestiche.

Dato che il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti verrà attivato contemporaneamente su tutto il territorio la distribuzione dei kit e degli opuscoli e ecalendari avverrà a ridosso dell'avvio del nuovo servizio.

10.2 Modalità di distribuzione a regime

La quantità di sacchetti forniti alle utenze è equivalente al consumo medio annuo di una famiglia, e quindi si dovrà provvedere con cadenza annuale alla distribuzione dei kit. Si definirà successivamente all'avvio della raccolta le modalità di consegna, fermo restando che si dovrà comunque procedere con un tabulato e con firme di consegna, sempre allo scopo di individuare eventuali evasori.

Un'altra opportunità che permette di contenere i costi di distribuzione e di non caricare i costi dei sacchetti direttamente in tariffa è l'utilizzo del Centro di raccolta anche a tale scopo; in ultima ipotesi, i cittadini dovranno recarsi presso gli uffici comunali e/o provvedere da sé alla fornitura periodica dei sacchetti. Si dovrà pertanto determinare per i vari casi che si possono presentare al gestore una serie di comportamenti codificati. Tali procedure dovranno concordarsi con l'Amministrazione comunale, che rappresenta comunque l'ente più vicino al cittadino e sarà ad esso che il cittadino si rivolgerà in prima istanza.

10.3 Attività di controllo sul territorio

Il valore aggiunto offerto dalla raccolta porta a porta in termini di qualità e quantità di raccolta differenziata non viene garantito in forma automatica ma viene raggiunto se all'effetto psicologico di



COMUNE DI ARTENA

controllo sull'utenza si associa un effettiva forma di verifica della qualità del materiale raccolto da parte degli operatori. Ciò comporta diversi gradi di controllo, in prima battuta l'operatore potrà procedere alla segnalazione dell'utenza all'ufficio competente, e in caso di recidività o materiale particolarmente impuro non effettuare la raccolta. Nel periodo iniziale quindi, dopo l'attivazione del servizio, un gruppo di eco volontari che saranno formati insieme agli operatori del servizio si doteranno di un set di cartellini adesivi, da applicare tipo POST-IT ai contenitori esposti dagli utenti, realizzati in 2 colori diversi, giallo (conferimento non corretto ma accettabile), rosso (conferimento errato), con una funzione di "semaforo", in modo che possa essere visibile a tutti gli utenti la partecipazione dei proprio concittadini alla raccolta differenziata. In base al comportamento degli utenti l'amministrazione Comunale potrà in seguito intraprendere azioni sanzionatorie in base a quanto previsto dal regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

I cartellini saranno realizzati in bianco e nero e stampati su carta di 2 diversi colori in formato adesivo 10x10.

Un ulteriore importante contributo all'efficacia della raccolta potrà essere dato da una attività sanzionatoria da parte della Polizia municipale che avrà, al di là del numero delle multe effettivamente comminate, un notevole effetto di attenzione e di risonanza sull'opinione pubblica.

Si tenga presente che se non si affiancano questi altri tasselli, lo sforzo economico e gestionale messo in atto non porterà agli obiettivi posti, se l'utenza ha la sensazione che può comunque conferire tutto sempre.

Tipo	Quantità
Cartellini semaforici 10x10	1.000

Tabella 9 Cartellini semaforici

10. Monitoraggio del progetto

Per valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio, il Comune monitorerà l'andamento della raccolta e per i primi tre mesi ed elaborerà mensilmente i dati di raccolta delle varie frazioni che verranno tempestivamente comunicati all'Osservatorio Provinciale Rifiuti.

Dopo i primi tre mesi la comunicazione dei dati sarà trimestrale fino al completamento dei primi 12 mesi di attivazione del servizio. Trascorso il periodo di 12 mesi dall'attivazione della raccolta porta a porta, la comunicazione dei dati si allineerà alla frequenza stabilita dalla Regione Lazio: "con cadenza annuale (entro il mese di aprile dell'anno successivo)" si veda art. 3 del "Documento



COMUNE DI ARTENA

tecnico” allegato alla D.G.R. del 07.08.2010, n. 375 “Revisione del Metodo standardizzato di certificazione della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, di cui alla D.G.R. 310/2009”. Per l’organizzazione e la comunicazione dei dati all’Osservatorio Provinciale rifiuti verrà utilizzata la scheda di rilevazione allegata alla citata delibera regionale.

Il Comune svolgerà incontri pubblici di informazione diretta sul monitoraggio del progetto, per i quali saranno utilizzati specifici materiali realizzati a cura del Comune:

Tipo	Descrizione	Quantità
Locandine	In formato A3	100
Lettera Utenze domestiche e utenze non domestiche	Lettera A4 stampata f/r, 1 colore (con invito agli incontri pubblici), con busta americana	7.000
Conferenza stampa	Per la comunicazione dei risultati	1 conferenza stampa

Tabella 10 Monitoraggio del progetto

Le lettere verranno consegnate tramite cassettaggio

11. Quadro economico delle attività

Nel seguito si fornisce un dettaglio del quadro economico delle attività inerenti l’attivazione del servizio.

VOCE COMUNICAZIONE	€ iva inclusa
Mailing: <ul style="list-style-type: none"> - Lettera utenze domestiche - Busta utenze domestiche - Lettera utenze non domestiche - Busta utenze non domestiche - Imbustamenti - Pieghevole Utenze domestiche e non domestiche - Cassettaggio - Spedizione con indirizzo per non residenti 	7.978,39
Materiale di visibilità: <ul style="list-style-type: none"> - Locandine - Manifesti 	2.246,00
Informazione: <ul style="list-style-type: none"> - Incontri informativi popolazione - Incontri di concertazione - Conferenza Stampa 	6.541,52
Formazione personale: <ul style="list-style-type: none"> - Formazione operatori - Formazione personale uff comunale - Formazione operatori punti informativi - Formazione operatori distribuzione kit 	18.75,38



COMUNE DI ARTENA

Compostaggio domestico: - Opuscoli informativi - Corso compostaggio - Locandine	4.113,57
Strumenti di comunicazione: - Opuscolo utenze domestiche - Promemoria di raccolta utenze domestiche e non domestiche (ecocalendario) - Cartoline mancata consegna	9.622,51
Attività nelle scuole: - Opuscolo informativo - Attività didattica - Formazione Insegnanti	8.260,62
Monitoraggio del progetto - Locandine - Mailing utenze domestiche - Mailing utenze non domestiche - Conferenza stampa	6.396,40
TOTALE	47.034,38
VOCE RIMOZIONE E DISTRIBUZIONE	€ iva.inclusa
Affitto mezzi e personale per consegne contenitori e ritiri cassonetti	12.200,00
Consegna kit, contenitori ed Ecocalendario e Info Point	7.266,32
Cartolina mancata consegna cartoncino F.to 10x15 – stampa a colori su cartoncino	823,50
Adesivi per contenitori Stampa autoadesiva plastificata	12.200,00
LOCANDINE avviso di dismissione cassonetti F.to A3 CARTA RICICLATA	1.043,10
Cartellini “semaforo”	1.482,30
TOTALE	35.015,87

Tabella 11 Quadro economico delle attività

12. Tempistica di attivazione della campagna di comunicazione

Lo schema seguente fornisce un riepilogo sintetico delle diverse azioni di comunicazione previste, indicando per ciascuna azione la specifica tempistica di attivazione ed il soggetto responsabile.



COMUNE DI ARTENA

La tempistica può variare ancora perché dipenderà dai tempi di affidamento del servizio.

TIPO DI ATTIVITÀ	LUOGO	PERIODO	SOGGETTO RESPONSABILE
Disponibilità centro raccolta	ARTENA Località Macere	GENNAIO 2017	Comune
Disponibilità contenitori	-	GIUGNO 2017	Comune
INIZIO SERVIZIO	TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE	SETTEMBRE 2017	Comune
Incontri formazione con personale dell'amministrazione ASSESSORI E CONSIGLIERI, RAPPRESENTANTI DEI VIGILI URBANI, DIRIGENTI COMUNALI E TECNICI	Sede Comune	Maggio 2017	Comune
Incontri formazione con personale comunale <u>OPERATORI GESTORE SERVIZIO,</u> OPERATORI TELEFONICI, OPERATORI DISTRIBUZIONE KIT	Sede Comune	Maggio 2017	Comune
Formazione facilitatori	Sede Comune	Maggio 2017	Comune
Formazione operatori punti informativi	Sede Comune	Maggio 2017	Comune
Incontri formativi sul compostaggio domestico	Sede Comune	Settembre 2017	Comune
Incontro di monitoraggio sull'andamento del compostaggio domestico	Sede Comune	Gennaio 2018	Comune
<i>Conferenza stampa</i> di lancio del progetto con illustrazione delle motivazioni e del materiale della campagna. Presenza massime istituzioni Politiche	Sede Comune	Aprile 2017	Comune
Affissione Apposizione del materiale informativo di invito incontri pubblici (manifesti, locandine)		APRILE 2017	Comune
Mailing informativo utenze domestiche	Cassettaggio	APRILE 2017	Comune
Mailing informativo utenze NON domestiche	Cassettaggio	APRILE 2017	Comune



COMUNE DI ARTENA

Incontri utenze domestiche	Sede Comune	MAGGIO 2017	Comune
Incontri utenze non domestiche	Sede Comune	Maggio 2017	Comune
Incontri formazione insegnanti	Scuola	Ottobre 2017	Comune
Incontri didattici scuole	Scuola	Ottobre 2017	Comune
Punto informativo fisso	Sede del Comune		Comune
Distribuzione Kit e contenitori utenze domestiche - mastelli e bidoni - calendario raccolta - opuscolo istruzioni uso - sacchi - sottolavello	Consegna a domicilio	GIUGNO/LUGLIO 2017	Comune e Ditta di raccolta
Distribuzione contenitori utenze NON domestiche - contenitori - sacchi calendario raccolta	Consegna a domicilio	GIUGNO/LUGLIO 2017	Comune e Ditta di raccolta
Affissione avviso rimozione cassonetti		SETTEMBRE 2017	Comune
Monitoraggio e controllo Cartellini semaforo		Gennaio 2018	Comune

Tabella 12 - Tempistica di attivazione della campagna di comunicazione della raccolta domiciliare

