

RIFIUTI URBANI

INDAGINE ANNUALE
SU COSTI, QUALITÀ
E TUTELE

NOVEMBRE 2019



Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



RIFIUTI URBANI

DOSSIER A CURA DELL'OSSERVATORIO
PREZZI & TARIFFE DI CITTADINANZATTIVA

PREMESSA

Il presente rapporto, edito a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva¹, è il secondo strumento di informazione, approfondimento e analisi nell'ambito dei servizi pubblici locali realizzato grazie al progetto **"Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino"**, finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

Il progetto, nel suo complesso, realizza un percorso volto a garantire al cittadino/consumatore pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni, l'esercizio dei propri diritti e delle relative forme di tutela, nei settori dei *Servizi Pubblici Locali*, dei *Servizi Digitali della Pubblica Amministrazione* e della *Tutela della Privacy*, del *Benessere* e della *Sicurezza Alimentare*.

Delineando tale percorso si intende contribuire al perseguimento dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 dell'ONU **"ridurre le disuguaglianze"**, a nostro avviso propedeutico al raggiungimento di molti altri, rispetto al quale, come risulta dall'ultimo rapporto ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), non sono stati fatti i necessari passi avanti.

Il rapporto vuole essere uno strumento, al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituisca una fotografia della purtroppo disparata geografia dell'Italia in termini di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani riguardo gli aspetti tariffari, la qualità e le tutele.

Tali informazioni sono disponibili, con indicazione precisa delle fonti (documenti disponibili al download) su **INFORMAP**, www.cittadinanzattiva.it/informap, la cartina navigabile che rende fruibili, per ogni capoluogo di provincia, informazioni e approfondimenti su tariffe e agevolazioni, qualità, tutele e altri riferimenti utili.

¹ L'attività di ricerca, analisi ed elaborazione dei dati e la redazione dei testi sono a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, composto da: Tiziana Toto (responsabile), Martina Lalli, Cinzia Pollio, Edoardo Rinaldi.

INTRODUZIONE

Il nostro sistema di gestione dei rifiuti urbani presenta ancora numerose criticità in termini di ricorso allo smaltimento in discarica e ai livelli, soprattutto per alcune aree del Paese, di differenziazione dei rifiuti e recupero delle risorse.

Il livello medio della raccolta differenziata del nostro Paese si attesta al 55,5%, ancora al di sotto dell'obiettivo di raccolta differenziata di almeno il 65% da raggiungere entro il 2012. Continuiamo a smaltire in discarica in media il 23% dei rifiuti urbani prodotti, percentuale che supera anche il 50% in alcune regioni dell'Italia meridionale e insulare.

La revisione della normativa UE sui rifiuti introduce obiettivi ambiziosi per il riutilizzo e il riciclaggio dei rifiuti urbani. Ma per raggiungere questi obiettivi è indispensabile cambiare le modalità con cui le famiglie raccolgono i rifiuti. Non può infatti esserci alcuna economia circolare senza una buona raccolta differenziata.

Il ruolo dei cittadini nella transizione verso un'economia circolare, dove i prodotti mantengono il loro valore il più a lungo possibile e quando giungono a fine vita le risorse restano all'interno del sistema economico per produrre nuovo valore, è fondamentale. Di conseguenza è necessario comunicare con i cittadini, informarli in maniera adeguata e organizzare anche momenti di vera e propria formazione per facilitarli a fare la cosa giusta.

Uno strumento che potrebbe facilitare la comunicazione tra erogatore del servizio e cittadinanza potrebbe essere rappresentato dalla Carta della Qualità del servizio, che nasce come documento con il quale l'Amministrazione o il Gestore del servizio si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino. Non si tratta quindi di una semplice guida, ma è un vero e proprio "patto" con la cittadinanza.

A tal proposito, la ricognizione effettuata nell'ambito della presente indagine rispetto a 112 capoluoghi di provincia, evidenzia numerose criticità rispetto a questo strumento. In primo luogo la sua effettiva esistenza o accessibilità e quindi la tipologia di informazioni concretamente utili al cittadino nell'utilizzo del servizio. Così come ancora carenti sono le forme di tutela a disposizione dei cittadini nel caso di disservizi.

Altra questione di rilevante importanza è rappresentata dalla spesa che i cittadini sono chiamati a sostenere per la gestione dei rifiuti urbani. Dalla nostra indagine, relativa ad un nucleo familiare composto da tre persone e abitazione di 100 metri quadri, viene fuori un costo medio di 300 euro annui che però possono variare notevolmente spostandoci nelle diverse aree del Paese, e arrivare ad importi di 500 euro nelle aree meridionali. Da questo punto vista, riuscire sempre più a legare il sistema di pagamento alle quantità di rifiuti che si gettano in modo indifferenziato e d'altro canto prevedere sistemi di incentivi e detrazioni legate al costante conferimento differenziato dei rifiuti aiuterebbe sicuramente a raggiungere livelli più elevati di servizio, sviluppando magari un sistema di indicatori che possa rendere facile comunicare i progressi ai cittadini.

1. LA SITUAZIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ITALIA

1.1 • DATI DI SINTESI SU PRODUZIONE E RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e in particolare l'obiettivo 12 "Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo" aspirano con il traguardo 12.5 a ridurre la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, riduzione, riciclo e riutilizzo. Perfettamente in linea con quanto stabilito dall'Agenda, le politiche di settore dell'Unione europea, in un'ottica di miglioramento della gestione dei rifiuti, adottano un approccio che li considera una risorsa da gestire e sfruttare attraverso la promozione del riutilizzo, del riciclaggio e del recupero.

Sembra evidente come a livello politico ci si diriga verso un cambio di paradigma e dei modelli di consumo come dimostra anche l'azione della Commissione europea che ha individuato delle strategie che consentono di raggiungere nel 2020 una svolta verso la green economy e verso un'economia circolare. Un'economia basata sul riuso e sul riciclaggio come alternativa alla discarica e all'eliminazione sostanziale dei rifiuti residui.

L'Italia è ancora lontana da risultati virtuosi attestandosi su un 44% circa di recupero della materia prima registrando però una diminuzione dei rifiuti conferiti in discarica che passa dal 25% del 2015 al 23% del 2017.

Secondo il rapporto Rifiuti urbani 2018 dell'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) in Italia nel 2017 sono state prodotte 29,6 milioni di tonnellate di rifiuti urbani (-1,7% rispetto al 2016). La maggioranza dei rifiuti urbani in Italia è prodotta nel nord (47%) seguito dal sud con il 31% e infine dal centro (22%).

La media nazionale di raccolta differenziata ha raggiunto il 55,5% (+ 3punti rispetto al 2016) mentre il 23% finisce in discarica. A livello di aree geografiche anche in questo caso il Nord si posiziona al primo posto (66,2%) seguito da Centro (51,8%) e Sud (41,9%).

Regione	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017	SMALTIMENTO IN DISCARICA 2017
Abruzzo	56,0%	41%
Basilicata	45,3%	36%
Calabria	39,7%	55%
Campania	52,8%	3%
Emilia Romagna	63,8%	14%
Friuli Venezia Giulia	65,5%	6%
Lazio	45,5%	11%
Liguria	48,8%	25%

Lombardia	69,6%	5%
Marche	63,2%	36%
Molise	30,7%	93% ²
Piemonte	59,3%	22%
Puglia	40,4%	43%
Sardegna	63,1%	36%
Sicilia	21,7%	73%
Toscana	53,9%	32%
Trentino Alto Adige	72,0%	10%
Umbria	61,7%	39%
Valle d'Aosta	61,1%	43%
Veneto	73,6%	13%
Italia	55,5%	23%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA, 2018

Tutte in aumento le percentuali di raccolta differenziata regionali. Quelle più virtuose sono Veneto, Trentino Alto Adige, Lombardia, Friuli Venezia Giulia che confermano la tendenza degli ultimi anni e uniche le uniche ad aver raggiunto gli obiettivi definiti dal d.lgs. n. 152/2006 e dalla legge 27 dicembre 2006, n. 296:

- almeno il 35% entro il 31 dicembre 2006;
- almeno il 40% entro il 31 dicembre 2007;
- almeno il 45% entro il 31 dicembre 2008;
- almeno il 50% entro il 31 dicembre 2009;
- almeno il 60% entro il 31 dicembre 2011;
- almeno il 65% entro il 31 dicembre 2012.

5

La direttiva quadro sui rifiuti 2008/98/CE affianca agli obiettivi di raccolta previsti dalla normativa italiana target di preparazione per il riutilizzo e riciclaggio per specifici flussi di rifiuti quali i rifiuti urbani e i rifiuti da attività di costruzione e demolizione.

Nel caso dei primi, in particolare, la direttiva quadro prevede che, entro il 2020, la preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio di rifiuti quali, come minimo, carta, metalli, plastica e vetro provenienti dai nuclei domestici, e possibilmente di altra origine, nella misura in cui tali flussi di rifiuti sono simili a quelli domestici, siano aumentati complessivamente almeno al 50% in termini di peso. La direttiva quadro è stata ampiamente modificata dalla direttiva 2018/851/UE, che ha aggiunto ulteriori obiettivi per la preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio, da conseguirsi entro il 2025 (55%), 2030 (60%) e 2035 (65%).

Nel 2017, la percentuale di preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio, si attesta al 43,9%, con un aumento di 1,7 punti rispetto al 2016. Tuttavia, negli ultimi due anni, si accentua un allargamento della forbice tra la percentuale di raccolta differenziata e i tassi di riciclaggio.

² In questa percentuale sono comprese le quote di rifiuti di provenienza extraregionale al netto delle quali la percentuale di rifiuti smaltiti in discarica scenderebbe al 44%.

1.2 • IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE ITALIANE

Secondo una indagine Istat³, la principale leva per aumentare, in termini quantitativi e qualitativi, la partecipazione delle famiglie alla raccolta differenziata, è quella economica, legata alla previsione di detrazioni e agevolazioni fiscali e tariffarie per chi effettua regolarmente la raccolta differenziata. Sono, inoltre, richieste maggiori garanzie sul fatto che i rifiuti raccolti in modo separato e differenziato vengano poi effettivamente recuperati/riciclati.

Motivazioni che spingerebbero le famiglie a differenziare maggiormente i rifiuti	
Detrazioni, agevolazioni fiscali o tariffarie per chi effettua regolarmente la raccolta differenziata	84,9%
Maggiori garanzie che i rifiuti raccolti separatamente vengano effettivamente recuperati/ riciclati	72,5%
Obbligo legale/multe per chi non effettua la raccolta differenziata	65,0%
Disponibilità di appositi contenitori nelle vicinanze dell'abitazione	57,1%
Centri di raccolta per i rifiuti riciclabili e compostabili migliori e più numerosi	56,5%
Maggiori informazioni su come separare i rifiuti	53,3%
La raccolta a domicilio (porta a porta)	50,2%
Maggiori informazioni su dove separare i rifiuti	48,4%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, 2019

Con riferimento alla raccolta porta a porta, nella stessa indagine viene riportato che le famiglie italiane, nelle zone servite, sono molto soddisfatte del servizio nel 25% dei casi, abbastanza soddisfatte per il 62% e poco o per niente soddisfatte nell'11% circa dei casi.

La principale motivazione di insoddisfazione è legata soprattutto alla frequenza stabilita per il ritiro dei rifiuti.

Famiglie servite dal servizio di raccolta porta a porta – motivi di insoddisfazione	
Frequenza del ritiro dei rifiuti	60,9%
Odori causati dall'umido non raccolto quotidianamente	42,4%
Sacchetti/contenitori da utilizzare per la raccolta	35,3%
Non crede che i rifiuti differenziati vengano recuperati/riciclati	32,7%
Orario di ritiro dei rifiuti	32,2%
Non adeguate informazioni e assistenza agli utenti	17,7%
Non è utile raccogliere i rifiuti in modo differenziato	5,1%
Altro	3,7%

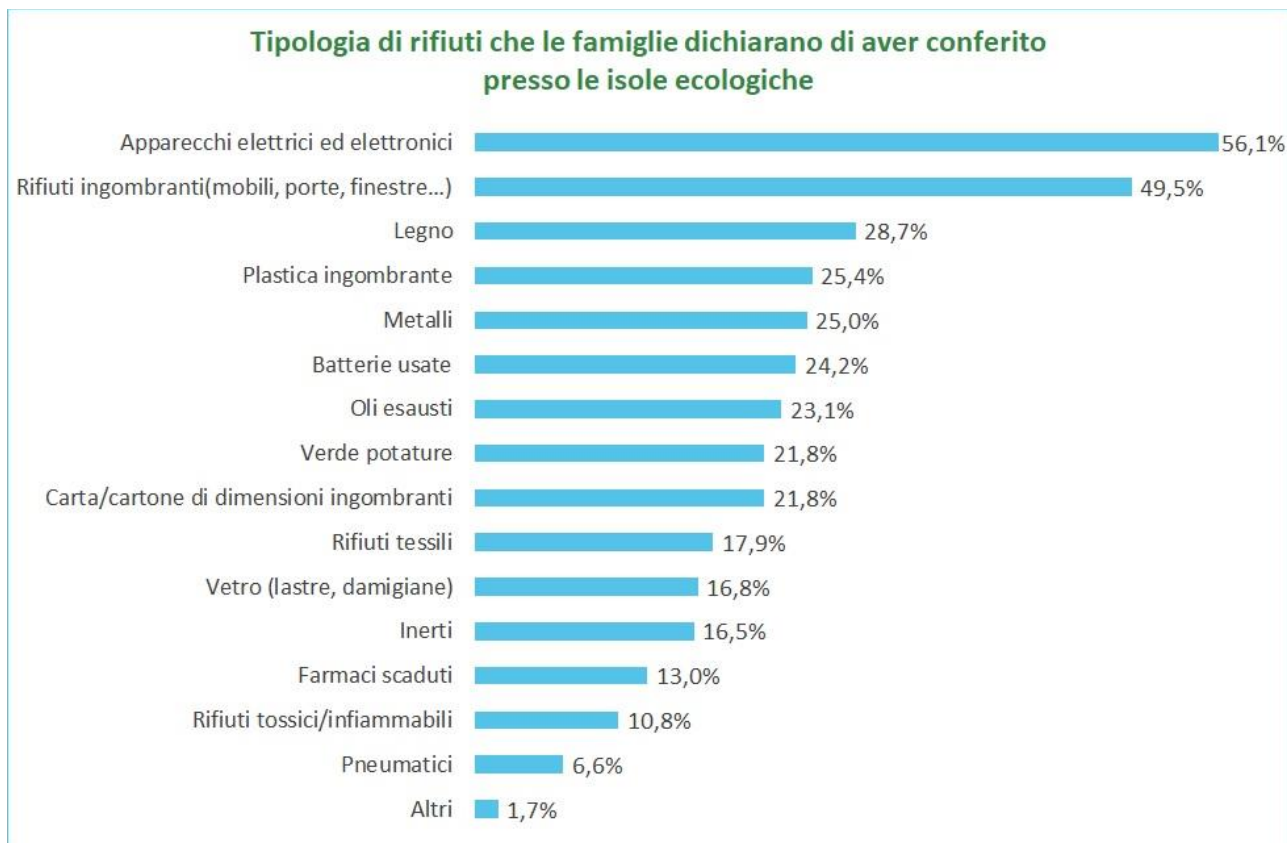
Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, 2019

Dalle dichiarazioni delle famiglie risulta abbastanza contenuto il livello di conferimento dei rifiuti presso i Centri di Raccolta/Stazioni ecologiche considerato che nel 2018 dichiara di esservi ricorso in

³ Raccolta differenziata dei rifiuti: comportamenti e soddisfazione dei cittadini e politiche nelle città, Ottobre 2019

media solo il 49% di esse. Percentuale che supera il 60% nelle aree settentrionali e che non va oltre il 25% nelle aree meridionali.

Rispetto alla tipologia di rifiuti che le famiglie dichiarano di aver conferito presso le isole ecologiche prevalgono le apparecchiature elettriche ed elettroniche e quindi i rifiuti ingombranti.



Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, 2019

2. I COSTI DEL SERVIZIO

2.1 • LE TARIFFE PAGATE DAGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA ITALIANI

La disciplina della **TARI** (Tariffa Rifiuti) è stata introdotta dalla Legge di stabilità del 2014 (Legge 147 del 2013) in sostituzione della TARES che viene contestualmente abrogata. La Tari è una articolazione, insieme alla TASI, della componente servizi della nuova **Imposta unica comunale - IUC**.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il versamento della TARI va effettuato secondo il numero di rate e le scadenze di pagamento stabiliti dal comune, che deve consentire, di norma, almeno due rate a scadenza semestrale. È consentito il pagamento in unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno.

La tassa deve assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, deve comprendere anche i costi dello smaltimento dei rifiuti nelle discariche. Sono, invece esclusi i costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori.

L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe rifiuti applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2019, e ha preso come riferimento una famiglia tipo composta da 3 persone ed una casa di proprietà di 100 metri quadri. I costi rilevati sono comprensivi di Iva (ove applicata) e di addizionali provinciali.

La TARI è composta da un importo fisso da moltiplicare per i mq dell'abitazione, e da una parte variabile individuata a seconda del numero di componenti del nucleo familiare. In aggiunta alle tariffe deliberate dal Comune, va considerato un tributo provinciale che può variare dall'1 al 5% della tariffa.

Al fine di valutarne eventuali scostamenti dal punto di vista dell'impegno economico sostenuto dalle famiglie, si riportano anche i dati relativi alla precedente annualità (2018).

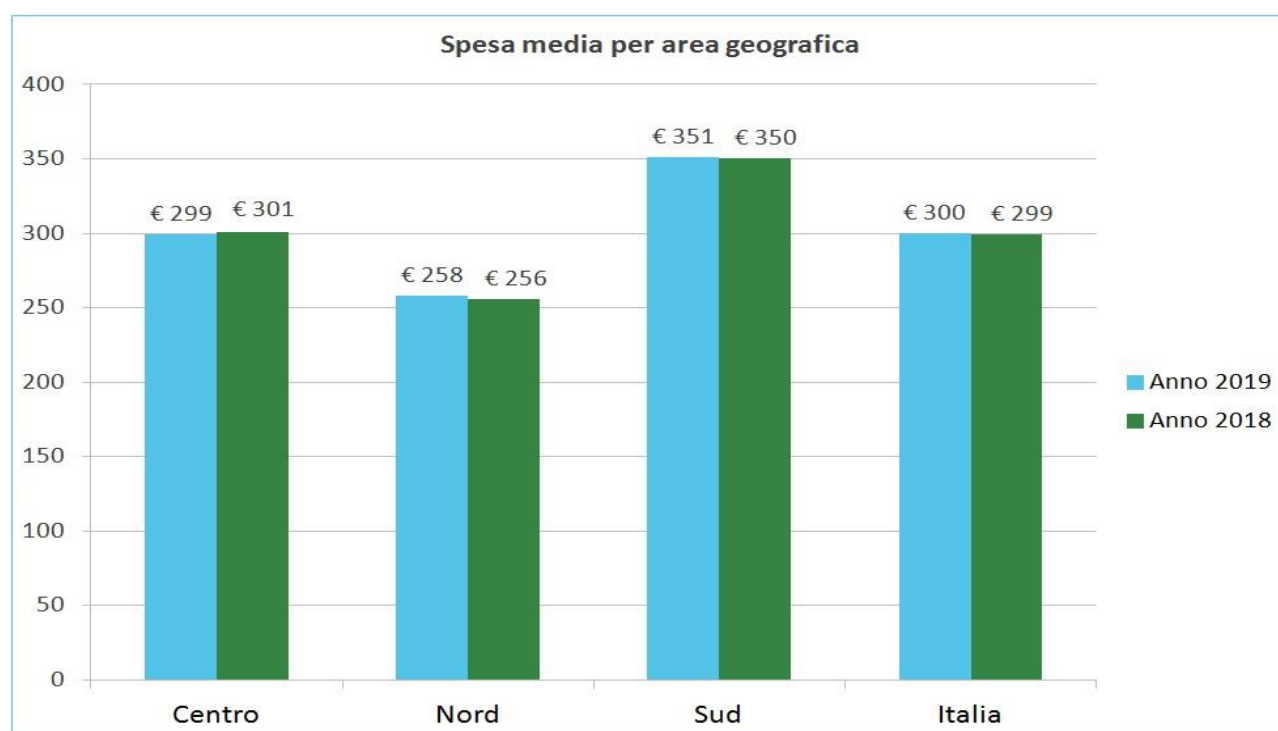
Dall'analisi emerge che la spesa media mensile per la famiglia tipo individuata è di € 300 con una variazione in aumento dello 0,3% rispetto all'anno precedente. La regione in cui si rileva la spesa media più bassa è il Trentino Alto Adige (€ 190), dove però si registra un incremento del 3,9% rispetto all'anno precedente. Al contrario, la regione con la spesa più elevata risulta essere la Campania (€ 421) con una situazione di relativa stabilità rispetto all'anno precedente (-0,3%).

Regione	Tari 2019	Tari 2018	Variazione %
Abruzzo	€ 326	€ 320	+ 1,8%
Basilicata	€ 221	€ 204	+ 7,9%
Calabria	€ 296	€ 296	+ 0,0%
Campania	€ 421	€ 422	- 0,3%
Emilia	€ 274	€ 276	- 0,8%

Friuli Venezia Giulia	€ 228	€ 221	+ 3,0%
Lazio	€ 325	€ 332	- 2,0%
Liguria	€ 333	€ 323	+ 3,2%
Lombardia	€ 241	€ 239	+ 0,8%
Marche	€ 235	€ 238	- 1,4%
Molise	€ 219	€ 218,5	+ 0,1%
Piemonte	€ 276	€ 272	+ 1,4%
Puglia	€ 373	€ 373	+ 0,0%
Sardegna	€ 345	€ 345	+ 0,0%
Sicilia	€ 394	€ 399	- 1,3%
Toscana	€ 323	€ 322	+ 0,3%
Trentino Alto Adige	€ 190	€ 183	+ 3,9%
Umbria	€ 301	€ 301	+ 0,0%
Valle d'Aosta	€ 275	€ 281	- 2,3%
Veneto	€ 234	€ 234	+ 0,0%
Italia	€ 300	€ 299	+ 0,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Se osserviamo i dati riportati per area geografica (figura sottostante) è possibile notare come le aree centrali siano totalmente in linea con il dato medio nazionale mentre le aree settentrionali sono al di sotto dello stesso e quelle meridionali molto al di sopra.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

I 10 capoluoghi che si posizionano come più costosi appartengono tutti a regioni meridionali e insulari e in alcuni casi fanno registrare aumenti rispetto alla precedente annualità.

I 10 capoluoghi più costosi					
Capoluogo	Tari 2019		Capoluogo	Tari 2018	
Catania	504 € ↑		Trapani	571 €	
Cagliari	490 € ↓		Cagliari	514 €	
Trapani	475 € ↓		Salerno	468 €	
Benevento	471 € ↑		Trani	461 €	
Salerno	467 € ↓		Benevento	460 €	
Napoli	455 € ↑		Reggio c.	456 €	
Reggio c.	443 € ↓		Napoli	446 €	
Siracusa	442 € =		Siracusa	442 €	
Agrigento	425 € ↑		Catania	435 €	
Messina	419 € ↑		Ragusa	427 €	

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Al contrario, i capoluoghi che si posizionano tra i 10 più economici appartengono prevalentemente a regioni settentrionali con l'eccezione di Potenza, Isernia e Vibo Valentia.

I 10 capoluoghi più economici					
Capoluogo	Tari 2019		Capoluogo	Tari 2018	
Potenza	121 € ↓		Potenza	140 €	
Udine	167 € ↑		Udine	160 €	
Belluno	168 € ↑		Belluno	167 €	
Pordenone	181 € ↓		Bolzano	172 €	
Vibo Valentia	184 € ↑		Vibo Valentia	181 €	
Isernia	185 € =		Brescia	182 €	
Bolzano	186 € ↑		Pordenone	183 €	
Brescia	191 € ↑		Isernia	185 €	
Verona	193 € =		Verona	193 €	
Trento - Cremona	195 € =		Trento - Cremona	195 €	

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Rispetto ai 112 capoluoghi di provincia esaminati, sono state riscontrate variazioni in aumento (rispetto al 2018) in 51 capoluoghi; situazioni di stabilità in 27 capoluoghi e variazioni in diminuzione in 34 capoluoghi.

Variazioni % in aumento			Situazione invariata	Variazioni % in diminuzione		
Matera (+19,1)	Cuneo (+3,5)		Milano	Trapani (-16,8)	Reggio C. (-2,9)	
Catania (+15,9)	Treviso (+3,4)		Urbino	Frosinone (-13,7)	Aosta (-2,3)	

Imperia (+15,6)	Verbania (+3,2)	Varese	Potenza (-13,7)	Ferrara (-2,2)
Pistoia (+15,4)	Arezzo (+3,0)	Livorno	Trani (-13,3)	Caserta (-2,1)
Chieti (+13,4)	Sondrio (+2,9)	Isernia	Teramo (-9,2)	Monza (-1,9)
Viterbo (+10,1)	Latina (+2,7)	Verona	La Spezia (-8,7)	Foggia (-1,6)
Andria (+8,6)	Benevento (+2,5)	Bergamo	Cesena (-5,8)	Firenze (-1,6)
Bolzano (+8,3)	Lodi (+2,3)	Macerata	Pisa (-5,5)	Alessandria (-1,5)
Biella (+7,5)	Lucca (+2,1)	Vicenza	Ragusa (-5,0)	Forlì (-1,5)
Trieste (+7,1)	Napoli (+2,0)	Vercelli	Prato (-5,0)	Pordenone (-1,2)
Padova (+6,1)	Vibo V. (+1,9)	Catanzaro	Grosseto (-5,0)	Lecce (-0,8)
Carbonia (+6,0)	Sassari (+1,7)	Terni	Avellino (-4,9)	Fermo (-0,5)
Brindisi (+5,5)	Messina (+1,6)	Piacenza	Cagliari (-4,7)	Barletta (-0,5)
Taranto (+5,4)	Lecco (+1,4)	Bologna	Rovigo (-4,5)	Salerno (-0,3)
Brescia (+5,2)	Massa (+1,3)	Caltanissetta	Ancona (-4,2)	Rimini (-0,3)
Cosenza (+5,0)	Siena (+1,2)	Modena	Roma (-4,1)	
Savona (+4,9%)	Agrigento (+1,1)	Nuoro	Enna (-3,4)	
Udine (+4,4)	Novara (+1,0)	L'Aquila	Venezia (-3,2)	
Pescara (+3,6)	Parma (+0,9)	Siracusa	Ascoli P. (-3,1)	
Belluno (+0,8)	Genova (+0,4)	Mantova		
Torino (+0,7)	Gorizia (+0,4)	Crotone		
Oristano (+0,7)	Bari (+0,3)	Ravenna		
Pavia (+0,7)	Pesaro (+0,2)	Carrara		
Reggio E. (+0,6)	Campobasso (+0,2)	Trento		
Palermo (+0,5)	Perugia (+0,1)	Rieti		
Como (+0,4)		Cremona		
		Asti		

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Sempre con riferimento alla spesa dalle famiglie italiane per la gestione dei rifiuti, si riportano di seguito i dati dell'Istat⁴ circa il giudizio espresso dalle stesse famiglie rispetto ai costi sostenuti per l'annualità 2018.

Giudizio delle famiglie sul costo dei rifiuti - Anno 2018				
Regione	Elevato	Adeguito	Basso	Non so
Abruzzo	71,3	25,9	0,1	2,8
Basilicata	71,7	25,3	0,3	2,7
Calabria	72,3	23,9	1,1	2,7
Campania	78,4	19,5	0,7	1,3
Emilia	66,8	28,1	0,3	4,8
Friuli Venezia Giulia	57,9	37,5	0,8	3,7

⁴Raccolta differenziata dei rifiuti: comportamenti e soddisfazione dei cittadini e politiche nelle città, Ottobre 2019

Lazio	75,2	21,3	0,8	2,8
Liguria	74,6	21,5	1,5	2,4
Lombardia	52,2	43,3	0,4	4,2
Marche	67,1	28,6	0,8	3,5
Molise	64,0	31,8	0,8	3,4
Piemonte	68,6	28,9	0,5	2,0
Puglia	79,1	18,6	1,1	1,2
Sardegna	69,8	23,6	0,8	5,9
Sicilia	83,4	14,4	0,5	1,7
Toscana	72,7	23,4	0,7	3,2
Provincia autonoma di Bolzano	29,9	66,4	1,3	2,5
Provincia autonoma di Trento	48,3	48,4	0,5	2,8
Umbria	80,2	15,3	0,7	3,8
Valle d'Aosta	63,4	32,5	0,8	3,3
Veneto	58,3	37,6	0,8	3,3
Italia	68,2	28,2	0,7	3,0

Fonte: Cittadinanzattiva su dati Istat, Novembre 2019

Il 68,2% delle famiglie ritiene di sostenere un costo elevato per la raccolta dei rifiuti, il 28,2% lo giudica adeguato. Le famiglie meno soddisfatte sono quelle di: Sicilia, Umbria, Puglia e Campania. Al Contrario, le più soddisfatte sono quelle del Trentino, Lombardia e Veneto.

2.2 • AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI PREVISTE PER LE UTENZE DOMESTICHE

Come già detto prima, nel calcolo della TARI sono previste specifiche ipotesi di **riduzioni tariffarie**, salva la facoltà, per il consiglio comunale, di deliberare ulteriori riduzioni ed esenzioni.

Ad esempio, la TARI è dovuta nella misura massima del 20%, in caso di *mancato svolgimento del servizio* di gestione dei rifiuti ovvero di effettuazione dello stesso gravemente carente. Nelle zone in cui *non è effettuata la raccolta*, la TARI è dovuta in misura non superiore al 40% da determinare, anche in maniera graduale, a seconda della distanza dal più vicino punto di raccolta/conferimento. Sono inoltre previste riduzioni per la *raccolta differenziata* riferibile alle utenze domestiche.

Il comune può inoltre prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni come nel caso di: *abitazioni con unico occupante; abitazioni tenute a disposizione per uso limitato; fabbricati rurali ad uso abitativo*, nonché deliberare ulteriori riduzioni ed esenzioni rispetto a quelle previste. La relativa copertura può essere disposta attraverso il ricorso a risorse derivanti dalla fiscalità generale del comune stesso.

Nell'ambito della presente indagine è stata effettuata una ricognizione circa le informazioni su agevolazioni e riduzioni riportate all'interno dei regolamenti di applicazione della tariffa dei 112 capoluoghi di provincia italiani esaminati.

AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI	
• In caso di utenze non servite dalla raccolta, riduzione in base alla <i>distanza dal più vicino punto di conferimento/raccolta</i> .	Presente nell'80% dei casi
• Riduzioni per <i>abitazioni tenute a disposizione per uso limitato e discontinuo</i> .	Presente nel 79% dei casi
• Riduzione per <i>mancato svolgimento del servizio</i> o in caso in cui lo stesso venga svolto in grave violazione delle prescrizioni regolamentari.	Presente nel 73% dei casi
• Riduzione in per le utenze che effettuano il <i>compostaggio domestico</i> secondo le indicazioni del regolamento Comunale	Presente nel 73% dei casi
• Riduzione per situazioni di <i>disagio sociale e/o economico</i> .	Presente nel 55% dei casi
• Riduzione per <i>fabbricati rurali ad uso abitativo</i> .	Presente nel 45% dei casi
• Esenzione per situazioni di <i>disagio sociale e/o economico</i> .	Presenti nel 44% dei casi
• Riduzione per <i>conferimento differenziato di alcune tipologie di rifiuti presso i Centri di Raccolta</i> (Isole ecologiche)	Presente nel 30% dei casi
• Riduzione per abitazioni con <i>unico occupante</i> .	Presente nel 27% dei casi
• Riduzione in <i>presenza nel nucleo familiare di bambini sotto i 3 anni</i> .	Presente nel 7% dei casi
• Esenzione/riduzione per le abitazioni ubicate nelle <i>immediate vicinanze di discariche o siti trattamento rifiuti</i> .	Presente nel 4,5% dei casi
• Riduzione in caso di <i>adozione di un cane randagio</i> .	Presente nel 3,5% dei casi
• Riduzione ad hoc per <i>giovani coppie</i> .	Presente nel 2,5% dei casi

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Ovviamente le modalità con le quali tali riduzioni/agevolazioni vengono applicate li dove sono state riscontrate variano notevolmente a seconda dei casi. Ad esempio se la riduzione media in tema di distanza dal più vicino punto di conferimento è del 60%, essa può variare da un minimo del 30% ad un massimo del 100%.

Altro esempio di elevata disomogeneità è riscontrabile relativamente alla riduzione in presenza di compostaggio domestico o per il conferimento presso i Centri di Raccolta. In alcuni casi applicata la riduzione si applica esclusivamente sulla quota variabile della tariffa e in altri casi sull'intera tariffa.

3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 • LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo strumento adoperato per formulare un censimento in termini di qualità, così come intesa nell'ambito della nostra indagine, è la **Carta della qualità dei servizi**.

La Carta dei servizi è il documento con il quale l'Amministrazione si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

I risultati di seguito riportati derivano dall'analisi di quanto descritto all'interno delle Carte della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

La finalità di questa indagine non è quella di rilevare presunte irregolarità nella stesura delle carte ma solo quella di rilevare la presenza/assenza di una serie di informazioni (anche limitate) che risultano essere significative dal punto di vista del cittadino/consumatore per comprendere le caratteristiche minime del servizio, i livelli di qualità cui ha diritto e gli strumenti a sua disposizione per tutelare tale diritto.

Il punto di vista adottato è infatti quello del cittadino che, avendo a sua disposizione lo strumento della Carta della Qualità del servizio, può trovarsi di fronte ad un documento che, per certi aspetti, può rivelarsi inefficace nella sua funzione di strumento di informazione, empowerment e tutela.

La Carta della Qualità del servizio nasce come documento con il quale l'Amministrazione o il Gestore del servizio si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino. Non si tratta quindi di una semplice guida, ma è un vero e proprio "patto" con la cittadinanza.

Informazioni di maggior dettaglio circa il funzionamento del servizio, così come la definizione completa degli standard di qualità sono oggetto di altri specifici documenti, rispettivamente il Regolamento di gestione del servizio e il Contratto di servizio.

Ciò premesso, si precisa che l'attività di rilevazione delle Carte è avvenuta considerando come fonte primaria il sito internet del gestore del servizio e, in seconda battuta, il sito del Comune. In caso di assenza del documento su questi siti internet, esso è stato considerato come non reperibile.

Ai fini dell'analisi, sono stati individuati e rilevati una serie di indicatori ritenuti più significativi dal punto di vista del principale destinatario della Carta della qualità del servizio di gestione rifiuti, cioè il cittadino che appropria il servizio.

La batteria di indicatori si focalizza solo su quelle informazioni attinenti al servizio valutate come necessarie, anche se non sufficienti, per l'utilità e l'efficacia del documento stesso.

Si precisa inoltre che le informazioni ricercate sono state valutate positivamente solo se inserite direttamente nella Carta e rese quindi immediatamente fruibili per il cittadino. In caso di rimandi ad altri documenti o a riferimenti normativi, il valore indicato è stato negativo.

Nella rilevazione della presenza di indicazioni utili, come ad esempio la rilevazione della frequenza di raccolta o pulizia delle strade o svuotamento dei cestini, viene considerata la fornitura di un'informazione utile per il cittadino in termini di standard verificabile, e non di indicazione generica.

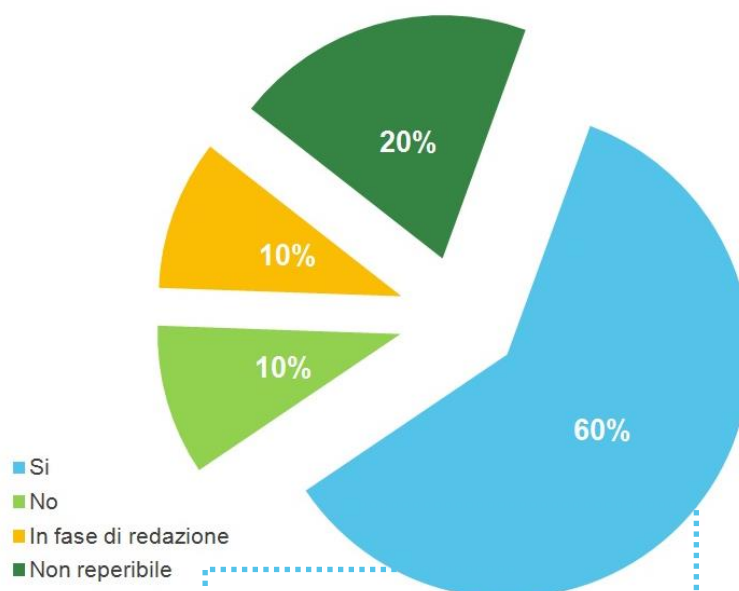
In proposito, si segnala la casistica di alcune Carte della qualità valevoli per più di una città, essendo il servizio di gestione rifiuti affidato alla stessa azienda. Tali Carte, a fronte di ciò, non forniscono direttamente informazioni utili al cittadino circa il servizio svolto nel proprio Comune e i relativi standard ma rimandano, nel migliore dei casi, al sito internet del Comune o del gestore stesso per informazioni di maggior dettaglio.

INDICATORI	
• Esistenza della carta dei servizi	E' stata rilevata l'esistenza o meno della Carta per il servizio di gestione rifiuti per ciascun capoluogo di provincia.
• Reperibilità online	E' stata rilevata la disponibilità online del documento sul sito del Gestore o sul sito del Comune.
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	Riferimento all'ultimo aggiornamento del documento.
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	È stata rilevata la presenza dell'informazione sul tipo di raccolta effettuata (porta a porta/su strada/mista).
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	È stata rilevata la presenza dell'informazione sull'indicazione della frequenza della raccolta.
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	È stata rilevata la presenza di informazioni circa la frequenza dell'igienizzazione dei cassonetti (solo nei casi di raccolta mista o su strada).
• Riferimento all'esistenza di Centri di Raccolta/Isole ecologiche	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Indicazione dei giorni e orari di conferimento presso i Centri di Raccolta	È stata rilevata l'indicazione di giorni e orari di conferimento per i cittadini.
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	È stata rilevata la presenza di indicazioni al riguardo, con indicazione delle tipologie specifiche di rifiuti trattati.
• Indicazioni sul servizio raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	È stata rilevata la presenza di indicazioni al riguardo e sull'eventuale costo o gratuità del servizio.
• Informazioni circa la frequenza della pulizia stradale	È stata rilevata la presenza di info al riguardo.
• Informazioni circa la frequenza dello svuotamento dei cestini gettacarte	È stata rilevata la presenza di info al riguardo.
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.
• Riferimento esplicito al comma 461, art 2, l. 244/2007	È stata rilevata la presenza del riferimento citato.
• Indicazione dei contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio	È stata rilevata la presenza dei contatti.
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo.

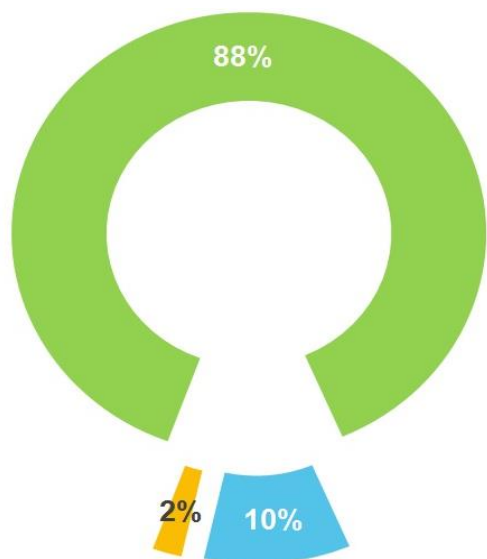
Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

La carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti risulta essere **esistente solo nel 60%** delle gestioni esaminate. Rispetto **all'82% di esse è indicato** l'anno a cui risale **l'ultimo aggiornamento** e **nell'88%** dei casi la carta è **reperibile online sul sito web del gestore**.

Esistenza della Carta della Qualità del servizio

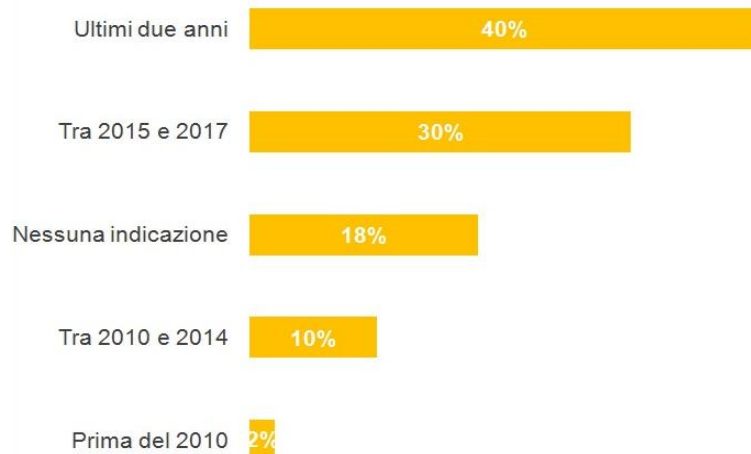


Reperibile online?

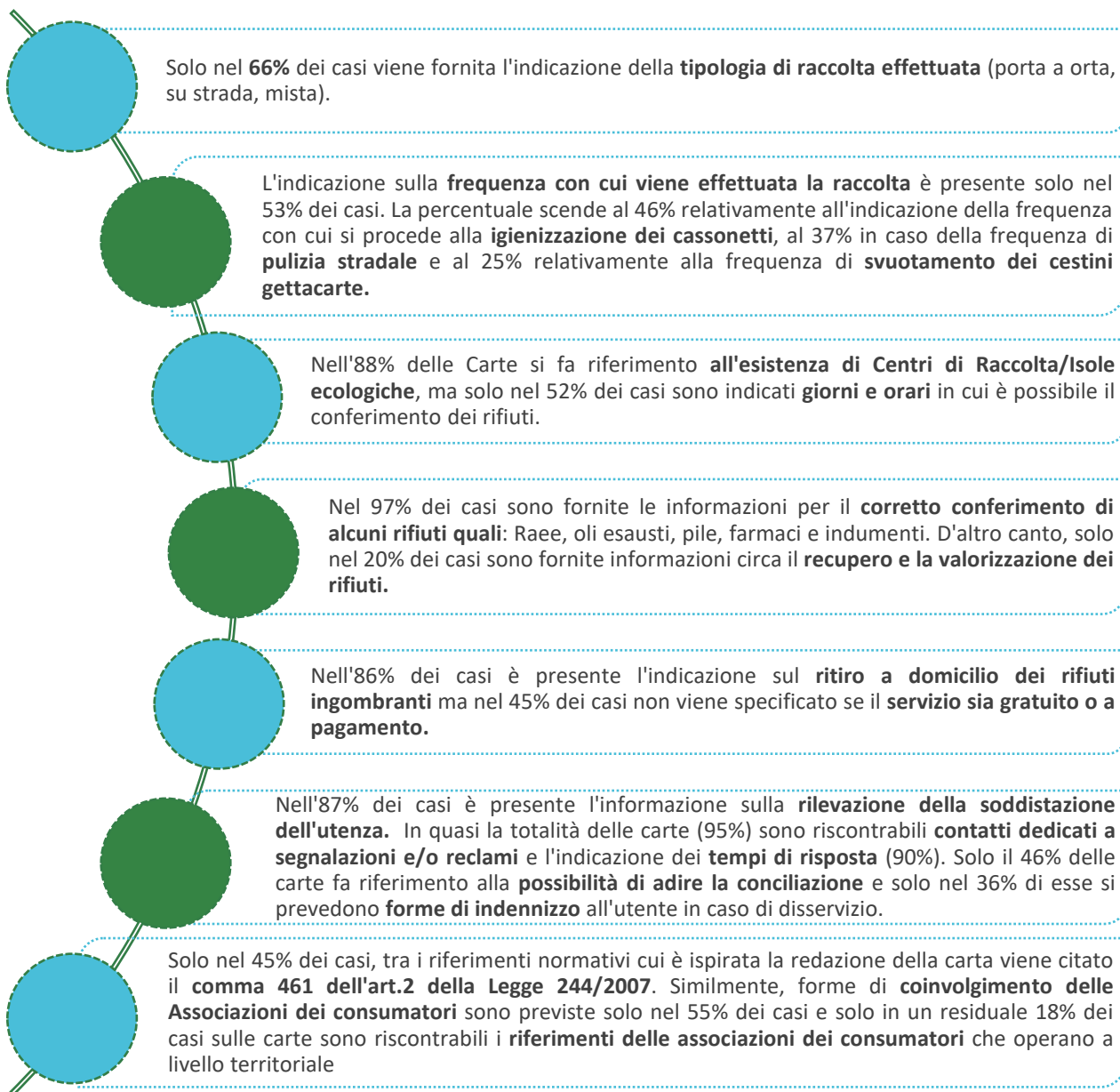


■ Si, sul sito del gestore ■ Si, sul sito del Comune ■ No

È indicato anno di ultimo aggiornamento?



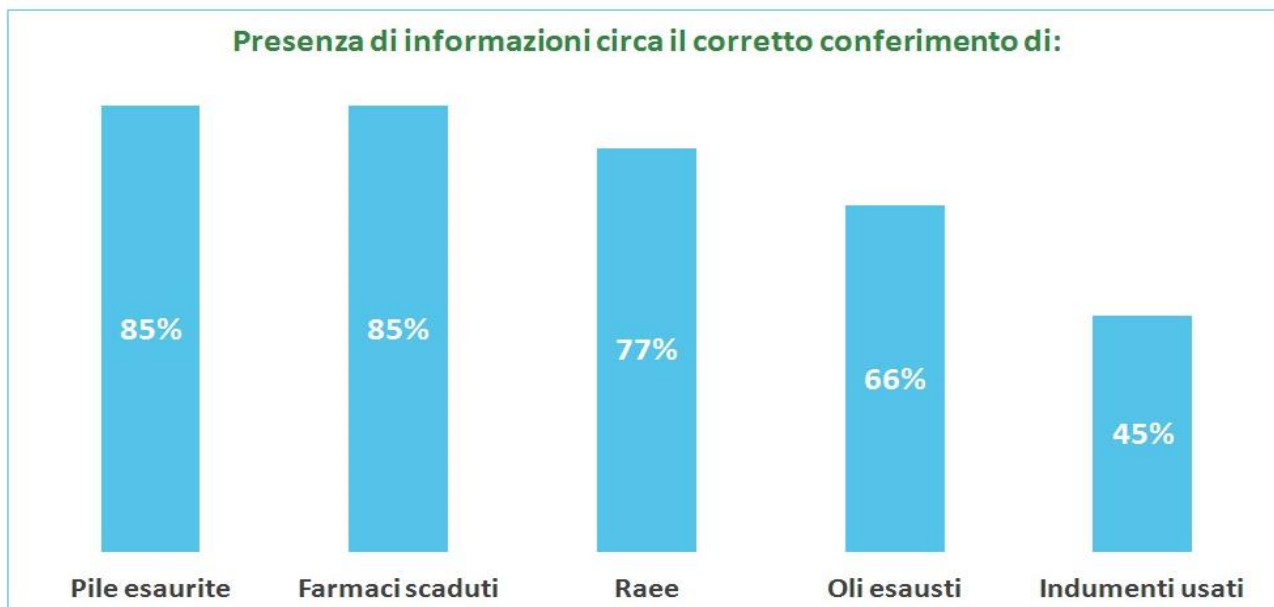
Per quanto riguarda alcune informazioni contenute all'interno delle carte, è stato rilevato che:



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Rispetto al corretto conferimento di alcune **particolari tipologie di rifiuti**, quali: i RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), le pile esaurite, gli oli esausti, gli indumenti usati e i farmaci scaduti, come già detto, le carte analizzate non forniscono alcuna informazione solo nel 3% dei

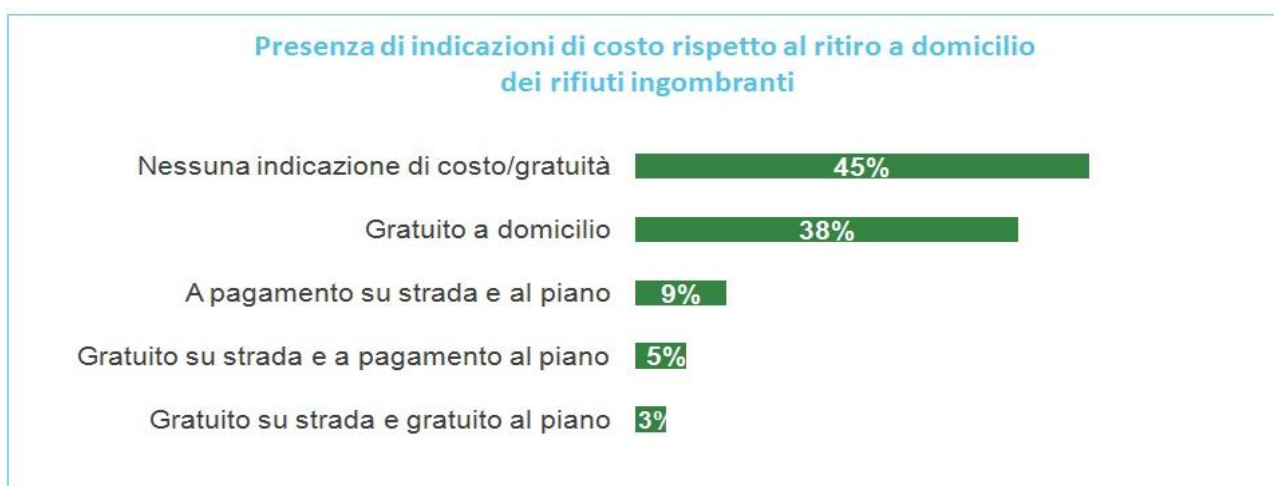
casi. Nel restante 97% non sono però presenti in modo uniforme le informazioni su tutte le tipologie indicate, Come riportato nel grafico sottostante.



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Per quanto riguarda invece il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, di cui non si parla nel 14% delle carte esaminate, è difficile la ricostruzione sulla forma gratuita o a pagamento del servizio. Il panorama è infatti molto variegato tra servizi che prevedono un prelievo gratuito su strada e a pagamento al piano, oppure a pagamento in entrambi i casi, oppure gratuito in entrambi i casi oppure dove è semplicemente riportato "gratuito a domicilio" senza specificare se esista una differenza tra prelievo su strada o al piano.

19



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

4. LE TUTELE

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, da esercitarsi *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria"* stabiliti dalla legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481) e già esercitati negli altri settori di competenza.

In particolare, tra le funzioni attribuite all'Autorità rientrano la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza e la **tutela dei diritti degli utenti**, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati.

A tal fine, dal 1° luglio 2018 lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito dall'Autorità presso Acquirente Unico S.p.A., fornisce informazioni ed assistenza anche agli utenti del settore rifiuti anche differenziati, urbani e assimilati.

I reclami o le segnalazioni aventi ad oggetto la qualità del servizio devono essere preventivamente inviati dall'utente al proprio gestore di riferimento, che è tenuto a rispondere entro i termini e con le modalità fissati dalla propria Carta dei servizi. L'utente può altresì verificare, anche consultando il sito web del gestore, se lo stesso abbia attivato procedure di conciliazione.

Come però si evince dall'indagine effettuata, ad oggi non tutti i gestori hanno redatto una Carta dei servizi e anche dove presente sono previste limitate forme di ristoro dell'utente in caso di disservizi e la possibilità di ricorrere allo strumento della conciliazione è altrettanto limitata.

Così come limitato è stato sino ad ora il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nella fase di definizione, valutazione e controllo del servizio erogato.

Più in dettaglio, anche se in quasi la totalità delle carte (95%) sono riscontrabili contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami e l'indicazione dei tempi di risposta (90%), solo nel 46% delle carte si fa riferimento alla possibilità di adire la conciliazione e solo nel 36% di esse si prevedono forme di indennizzo all'utente in caso di disservizio.

A fronte di quanto emerso nelle pagine precedenti, si ritiene quindi positivo il contenuto della Delibera⁵ dell'ARERA in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, nel cui ambito di intervento sono ricompresi gli elementi informativi minimi da rendere disponibili attraverso siti internet (tra i quali la Carta della qualità del servizio, in formato scaricabile), gli elementi informativi minimi da includere nei documenti di riscossione (avviso di pagamento o fattura) e le comunicazioni individuali agli utenti relative a variazioni di rilievo nella gestione.

⁵ Delibera 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif

APPENDICE

DATI REGIONALI



REGIONE ABRUZZO

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
CHIETI	€ 357	€ 314	+ 13,4%
L'AQUILA	€ 373	€ 373	+ 0,0%
PESCARA	€ 283	€ 273	+ 3,6%
TERAMO	€ 291	€ 320	- 9,2%
MEDIA	€ 326	€ 320	+ 1,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
CHIETI	525,2	60,5%
L'AQUILA	479,0	35,7%
PESCARA	582,1	36,2%
TERAMO	402,6	61,4%
MEDIA REGIONE	453,73	56,0%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI				
INFORMAZIONI RILEVATE	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI*
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI**	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP	M	M	-
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	SI	-
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	NO	SI	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI	SI	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile esaurite/farmaci scaduti/indumenti usati/oli esausti	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO	NO	SI	-
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	NO	SI	-
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO	NO	-
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	NO	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI

• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	SI	NO	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO	NO

NOTE

*Carta relativa a più Comuni.

* *Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE BASILICATA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
MATERA	€ 320	€ 269	+ 19,1%
POTENZA	€ 121	€ 140	- 13,7%
MEDIA	€ 221	€ 204	+ 7,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
MATERA	479,6	26,0%
POTENZA	372,8	48,1%
MEDIA REGIONE	346,16	45,3%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	POTENZA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	S
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
NOTE Matera: carta non reperibile PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista	

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE CALABRIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
CATANZARO	€ 246	€ 246	+ 0,0%
COSENZA	€ 253	€ 241	+ 5,0%
CROTONE	€ 356	€ 356	+ 0,0%
REGGIO C.	€ 443	€ 456	- 2,9%
VIBO V.	€ 184	€ 181	+ 1,9%
MEDIA	€ 296	€ 296	+ 0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
CATANZARO	407,4	60,9%
COSENZA	400,3	52,6%
CROTONE	467,5	7,1%
REGGIO C.	418,4	31,5%
VIBO V.	471,9	26,5%
MEDIA REGIONE	395,46	39,7%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI			
INFORMAZIONI RILEVATE	CATANZARO	COSENZA	CROTONE
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI*	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP	PP	S
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	-	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	NO	SI	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile	SI	SI	NO

esaurite/farmaci scaduti/indumenti usati/oli esausti			
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO	NO	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	NO	SI
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	NO	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO

NOTE

Reggio Calabria: carta non reperibile

Vibo Valentia: carta non esistente

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE CAMPANIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
AVELLINO	€ 315	€ 331	- 4,9%
BENEVENTO	€ 471	€ 460	+ 2,5%
CASERTA	€ 395	€ 403	- 2,1%
NAPOLI	€ 455	€ 446	+ 2,0%
SALERNO	€ 467	€ 468	- 0,3%
MEDIA	€ 421	€ 422	- 0,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
AVELLINO	477,4	31,0%
BENEVENTO	422,3	66,0%
CASERTA	491,8	52,5%
NAPOLI	517,1	34,3%
SALERNO	457,1	61,1%
MEDIA REGIONE	439,52	52,8%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI				
INFORMAZIONI RILEVATE	AVELLINO	BENEVENTO	NAPOLI	SALERNO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI*	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	NO
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP	PP	M	PP
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	SI	.NO
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	-	NO	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	NO
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	NO	NO	SI	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	NO

• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI	NO	SI	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	NO	SI	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO	SI	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	NO	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	NO	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI	NO	SI	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI	NO	NO	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	SI	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO	SI

NOTE

Caserta: carta non esistente

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE EMILIA ROMAGNA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
BOLOGNA	€ 286	€ 286	+ 0,0%
CESENA	€ 253	€ 269	- 5,8%
FERRARA	€ 253	€ 258	- 2,2%
FORLÌ	€ 275	€ 279	- 1,5%
MODENA	€ 293	€ 293	+ 0,0%
PARMA	€ 257	€ 255	+ 0,9%
PIACENZA	€ 275	€ 275	+ 0,0%
RAVENNA	€ 247	€ 247	+ 0,0%
REGGIO E.	€ 315	€ 313	+ 0,6%
RIMINI	€ 286	€ 287	- 0,3%
MEDIA	€ 274	€ 276	- 0,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
BOLOGNA	572,5	48,2%
FERRARA	683,5	63,1%
FORLÌ	719,0	62,0%
MODENA	674,6	61,4%
PARMA	551,8	81,0%
PIACENZA	735,5	57,1%
RAVENNA	727,4	53,4%
REGGIO E.	651,2	66,0%
RIMINI	736,0	64,3%
MEDIA REGIONE	642,26	63,8%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI									
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLOGNA	CESENA	FERRARA	MODENA	PARMA	PIACENZA	RAVENNA	REGGIO E.	RIMINI
• Esistenza della carta dei servizi	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*	SI*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	-	-	SI	-	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	-	-	-	-	-	-	-	-	-

• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/oli esausti	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

NOTE

Forlì: carta in fase di redazione

*Carta relativa a più Comuni.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
GORIZIA	€ 252	€ 251	+ 0,4%
PORDENONE	€ 181	€ 183	- 1,2%
TRIESTE	€ 312	€ 292	+ 7,1%
UDINE	€ 167	€ 160	+ 4,4%
MEDIA	€ 228	€ 221	+ 3,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
GORIZIA	474,8	64,3%
PORDENONE	511,6	84,5%
TRIESTE	471,9	38,5%
UDINE	575,9	65,1%
MEDIA REGIONE	484,6	65,5%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI			
INFORMAZIONI RILEVATE	GORIZIA	TRIESTE	UDINE
• Esistenza della carta dei servizi	SI*	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	NO
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	-	S	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	-	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	SI	NO
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-	SI	NO
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ olii esausti	SI	SI	NO
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	-	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	-	NO	NO
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	-	NO	NO

• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	-	NO	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	NO
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	NO	NO
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	NO	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO

NOTE

Pordenone: carta in fase di redazione

*Carta relativa a più Comuni.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE LAZIO

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
FROSINONE	€ 319	€ 369	- 13,7%
LATINA	€ 335	€ 326	+ 2,7%
RIETI	€ 325	€ 325	+ 0,0%
ROMA	€ 378	€ 394	- 4,1%
VITERBO	€ 269	€ 244	+ 10,1%
MEDIA	€ 325	€ 332	- 2,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
FROSINONE	593,5	15,2%
LATINA	533,6	23,8%
RIETI	509,4	27,3%
ROMA	587,2	43,2%
VITERBO	399,3	52,5%
MEDIA REGIONE	502,3	45,5%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INFORMAZIONI RILEVATE	RIETI	ROMA	VITERBO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	NO
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	NO
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	S	M	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	NO	NO
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO	SI	NO
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI	NO
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	NO
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI	NO	NO
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	SI	NO	NO

• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	SI	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	NO	SI	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	SI	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	SI	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO

NOTE

Frosinone: carta non reperibile

Latina: carta in fase di redazione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE LIGURIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
GENOVA	€ 380	€ 379	+ 0,4%
IMPERIA	€ 351	€ 304	+ 15,6%
LA SPEZIA	€ 251	€ 275	- 8,7%
SAVONA	€ 349	€ 333	+ 4,9%
MEDIA	€ 333	€ 323	+ 3,2%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
GENOVA	488,1	34,2%
IMPERIA	522,7	35,7%
LA SPEZIA	491,7	62,7%
SAVONA	526,4	43,5%
MEDIA REGIONE	533,1	48,8%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	SAVONA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	S
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	NO
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile esaurite/farmaci scaduti/indumenti usati/oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO

• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	SI

NOTE

Genova: carta non reperibile

Imperia: carta non esistente

La Spezia: carta in fase di redazione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE LOMBARDIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
BERGAMO	€ 203	€ 203	+ 0,0%
BRESCIA	€ 191	€ 182	+ 5,2%
COMO	€ 212	€ 211	+ 0,4%
CREMONA	€ 195	€ 195	+ 0,0%
LECCO	€ 264	€ 260	+ 1,4%
LODI	€ 261	€ 255	+ 2,3%
MANTOVA	€ 233	€ 233	+ 0,0%
MILANO	€ 332	€ 332	+ 0,0%
MONZA	€ 288	€ 294	- 1,9%
PAVIA	€ 267	€ 265	+ 0,7%
SONDRIO	€ 208	€ 202	+ 2,9%
VARESE	€ 235	€ 235	+ 0,0%
MEDIA	€ 241	€ 239	+ 0,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
BERGAMO	529,5	71,7%
BRESCIA	587,5	68,2%
COMO	475,8	73,1%
CREMONA	521,9	74,4%
LECCO	475,3	65,0%
LODI	423,3	75,0%
MANTOVA	507,0	83,0%
MILANO	497,3	57,8%
MONZA	424,6	64,9%
PAVIA	551,1	64,6%
SONDRIO	483,8	53,4%
VARESE	509,6	64,2%
MEDIA REGIONE	466,9	69,6%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INFORMAZIONI RILEVATE	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MILANO	MONZA	PAVIA	SONDRIO
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI*	SI	SI	NO	SI*	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI**
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP	M	PP	M	-	M	PP		PP	PP
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	SI	NO	-	NO	SI		-	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	SI	-	NO	-	NO	-		-	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI	SI	SI	-	SI	SI		SI	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	SI	SI		SI	SI		SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI	SI	SI	NO	-	NO	SI		-	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	SI	SI	SI	NO	-	NO	SI		-	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI		-	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		-	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		-	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI		--	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI		-	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI		-	NO

• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI		-	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO		-	SI

NOTE

Mantova: carta non reperibile

Varese: carta non esistente

*Carta relativa a più Comuni.

* *Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE MARCHE

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
ANCONA	€ 264	€ 276	- 4,2%
ASCOLI PICENO	€ 232	€ 239	- 3,1%
FERMO	€ 196	€ 197	- 0,5%
MACERATA	€ 207	€ 207	+ 0,0%
PESARO	€ 264	€ 263	+ 0,2%
URBINO	€ 243	€ 243	+ 0,0%
MEDIA	€ 235	€ 238	-1,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
ANCONA	499,7	54,1%
ASCOLI PICENO	534,4	47,3%
FERMO	534,1	53,7%
MACERATA	482,8	75,0%
PESARO	755,5	58,2%
MEDIA REGIONE	533,4	63,2%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

40

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	ANCONA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile esaurite/farmaci scaduti/indumenti usati/oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO

• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO

NOTE

Ascoli Piceno, Fermo, Pesaro e Urbino: carta non reperibile

Macerata: carta non esistente

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE MOLISE

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
CAMPOBASSO	€ 253	€ 252	+ 0,2%
ISERNIA	€ 185	€ 185	+ 0,0%
MEDIA	€ 219	€ 218,5	+ 0,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
CAMPOBASSO	449,6	13,6%
ISERNIA	383,7	52,3%
MEDIA REGIONE	378,2	30,7%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	CAMPOBASSO
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	S
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/pile esaurite/ farmaci scaduti/indumenti usati/oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	NO
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	SI
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO

• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO

NOTE

Isernia: carta non esistente

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE PIEMONTE

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
ALESSANDRIA	€ 320	€ 325	- 1,5%
ASTI	€ 402	€ 402	+ 0,0%
BIELLA	€ 237	€ 221	+ 7,5%
CUNEO	€ 221	€ 213	+ 3,5%
NOVARA	€ 205	€ 203	+ 1,0%
TORINO	€ 339	€ 337	+ 0,7%
VERBANIA	€ 253	€ 245	+ 3,2%
VERCELLI	€ 229	€ 229	+ 0,0%
MEDIA	€ 276	€ 272	+ 1,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
ALESSANDRIA	544,6	47,5%
ASTI	486,7	68,4%
BIELLA	516,3	76,1%
CUNEO	493,3	70,8%
NOVARA	407,1	71,6%
TORINO	496,8	44,7%
VERBANIA	595,5	76,2%
VERCELLI	495,1	67,2%
MEDIA REGIONE	471,6	59,3%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI						
INFORMAZIONI RILEVATE	ALESSANDRIA	ASTI	BIELLA	NOVARA	TORINO	VERBANIA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI*	SI	SI	SI*
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	NO	SI	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	M	PP	-	PP	M	-
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	-	SI	SOLO PER PP	-
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei	SI	-	-	-	NO	-

cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)						
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI	-	SI	SI	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI	SI	-	SI	SI	-
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	SI	-	SI	SI	-
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO	NO	SI	SI	-
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	NO	NO	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	NO	NO	NO	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI	NO	NO	NO	SI	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	NO	NO	NO	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI	NO	NO	NO	SI	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO	NO	NO	SI	NO

NOTE

Cuneo: carta in fase di redazione

Vercelli: carta non reperibile

*Carta relativa a più Comuni.

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE PUGLIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
ANDRIA	€ 390	€ 359	+ 8,6%
BARI	€ 372	€ 371	+ 0,3%
BARLETTA	€ 358	€ 360	- 0,5%
BRINDISI	€ 396	€ 376	+ 5,5%
FOGGIA	€ 352	€ 358	- 1,6%
LECCE	€ 346	€ 349	- 0,8%
TARANTO	€ 371	€ 352	+ 5,4%
TRANI	€ 400	€ 461	- 13,3%
MEDIA	€ 373	€ 373	0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
ANDRIA	420,1	63,4%
BARI	608,5	39,9%
BARLETTA	425,8	68,1%
BRINDISI	484,5	27,4%
FOGGIA	493,9	23,9%
LECCE	500,2	58,3%
TARANTO	522,0	17,2%
TRANI	501,9	20,3%
MEDIA REGIONE	463,5	40,4%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

INFORMAZIONI RILEVATE	BARLETTA	LECCE
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI*	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP	PP
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	SI	-

• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	SI
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	NO

NOTE

Andria: carta non esistente

Bari, Brindisi, Foggia e Taranto: carta non reperibile

Trani: carta in fase di redazione

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE SARDEGNA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
CAGLIARI	€ 490	€ 514	- 4,7%
CARBONIA	€ 332	€ 314	+ 6,0%
NUORO	€ 335	€ 335	+ 0,0%
ORISTANO	€ 296	€ 295	+ 0,7%
SASSARI	€ 272	€ 268	+ 1,7%
MEDIA	€ 345	€ 345	+ 0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
CAGLIARI	589,9	28,9%
CARBONIA	425,3	71,1%
NUORO	359,2	66,5%
ORISTANO	488,5	78,4%
SASSARI	475,9	50,6%
MEDIA REGIONE	439,0	63,1%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	CARBONIA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	PP
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	NO
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	NO

• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	NO
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	SI

NOTE

Cagliari: carta in fase di redazione

Nuoro e Sassari: carta non reperibile

Oristano: carta non esistente

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE SICILIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
AGRIGENTO	€ 425	€ 421	+ 1,1%
CALTANISSETTA	€ 288	€ 288	+ 0,0%
CATANIA	€ 504	€ 435	+ 15,9%
ENNA	€ 280	€ 290	- 3,4%
MESSINA	€ 419	€ 413	+ 1,6%
PALERMO	€ 309	€ 307	+ 0,5%
RAGUSA	€ 405	€ 427	- 5,0%
SIRACUSA	€ 442	€ 442	+ 0,0%
TRAPANI	€ 475	€ 571	- 16,8%
MEDIA	€ 394	€ 399	- 1,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
AGRIGENTO	581,9	8,1%
CALTANISSETTA	458,6	15,3%
CATANIA	711,0	8,7%
ENNA	427,5	9,2%
MESSINA	472,9	14,2%
PALERMO	548,3	13,8%
RAGUSA	485,8	18,1%
SIRACUSA	541,3	8,0%
TRAPANI	570,2	14,3%
MEDIA REGIONE	457,6	21,7%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI			
INFORMAZIONI RILEVATE	CATANIA	MESSINA	PALERMO
• Esistenza della carta dei servizi	SI*	SI*	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	-	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	-	-	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	-	-	SI

• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	-	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	NO	NO	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-	-	SI
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	-	-	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	NO	NO	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	-	-	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	-	-	SI
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	-	-	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	NO
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI	SI	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	SI	NO

NOTE

Agrigento, Ragusa, Siracusa e Trapani: carta non reperibile

Caltanissetta: carta non esistente

Enna: carta in fase di redazione

* Carta relativa a più Comuni

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE TOSCANA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
AREZZO	€ 304	€ 295	+ 3,0%
CARRARA	€ 394	€ 394	+ 0,0%
FIRENZE	€ 228	€ 231	- 1,6%
GROSSETO	€ 361	€ 380	- 5,0%
LIVORNO	€ 327	€ 327	+ 0,0%
LUCCA	€ 291	€ 284	+ 2,1%
MASSA	€ 373	€ 368	+ 1,3%
PISA	€ 393	€ 415	- 5,5%
PISTOIA	€ 351	€ 305	+ 15,4%
PRATO	€ 282	€ 297	- 5,0%
SIENA	€ 247	€ 244	+ 1,2%
MEDIA	€ 323	€ 322	+ 0,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
AREZZO	614,0	39,8%
FIRENZE	621,4	50,8%
GROSSETO	601,4	34,8%
LIVORNO	553,8	45,2%
LUCCA	587,4	78,3%
MASSA	817,6	32,6%
PISA	718,9	59,7%
PISTOIA	601,0	38,5%
PRATO	590,1	72,7%
SIENA	660,1	40,3%
MEDIA REGIONE	600,4	53,9%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI								
INFORMAZIONI RILEVATE	AREZZO	FIRENZE	GROSSETO	LIVORNO	MASSA	PISTOIA	PRATO	SIENA
• Esistenza della carta dei servizi	SI*	SI*	SI*	SI	SI	SI*	SI*	SI*
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	-	-	-	PP	S	-	-	-
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	-	-	-	NO	SI	-	-	-
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	-	-	-	-	SI	-	-	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-	-	-	NO	-	-	-	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	-	-	-	SI	NO	-	-	-
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	-	-	-	SI	NO	-	-	-
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	-	SI	-	SI	NO	SI	SI	-
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO

NOTE

Carrara: carta non reperibile

Lucca: carta in fase di redazione

Pisa: carta non esistente

* Carta relativa a più Comuni

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
BOLZANO	€ 186	€ 172	+ 8,3%
TRENTO	€ 195	€ 195	+ 0,0%
MEDIA	€ 190	€ 183	+ 3,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
BOLZANO	503,4	66,3%
TRENTO	443,2	79,3%
MEDIA REGIONE	486,2	72,0%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLZANO
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	NO
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	SI
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	SI

• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	SI

NOTE

Trento: carta in fase di redazione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE UMBRIA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
PERUGIA	€ 354	€ 353	+ 0,1%
TERNI	€ 249	€ 249	+ 0,0%
MEDIA	€ 301	€ 301	+ 0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
PERUGIA	574,9	62,2%
TERNI	482,2	71,8%
MEDIA REGIONE	509,6	61,7%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI		
INFORMAZIONI RILEVATE	PERUGIA	TERNI
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	M	PP
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	NO	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO	-
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	NO
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	NO	-
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	NO
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI

• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	SI

NOTE

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

REGIONE VALLE D'AOSTA

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
AOSTA	€ 275	€ 281	- 2,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
AOSTA	452,9	67,7%
MEDIA REGIONE	584,2	61,1%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	
INFORMAZIONI RILEVATE	AOSTA
• Esistenza della carta dei servizi	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	NO
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	NO
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	NO
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	NO
• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	NO
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	NO
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	NO
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte	NO

dell'utente in caso di disservizio	
------------------------------------	--

NOTE**PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista***Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019*

REGIONE VENETO

CAPOLUOGO	TARI 2019	TARI 2018	VARIAZIONE %
BELLUNO	€ 168	€ 167	+ 0,8%
PADOVA	€ 226	€ 213	+ 6,1%
ROVIGO	€ 258	€ 270	- 4,5%
TREVISO	€ 219	€ 212	+ 3,4%
VENEZIA	€ 365	€ 377	- 3,2%
VERONA	€ 193	€ 193	+ 0,0%
VICENZA	€ 208	€ 208	+ 0,0%
MEDIA	€ 234	€ 234	+ 0,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

CAPOLUOGO	PRODUZIONE PRO CAPITE RIFIUTI URBANI KG/AB/ANNO 2017	RACCOLTA DIFFERENZIATA 2017
BELLUNO	435,3	83,8%
PADOVA	588,6	55,1%
ROVIGO	604,6	57,2%
TREVISO	467,9	87,3%
VENEZIA	636,4	57,8%
VERONA	522,3	52,5%
VICENZA	597,8	74,7%
MEDIA REGIONE	476,0	73,6%

Fonte: Cittadinanzattiva su dati ISPRA 2018

ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI				
INFORMAZIONI RILEVATE				
	PADOVA	TREVISO	VENEZIA	VICENZA
• Esistenza della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI
• Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI*
• Indicazione dell'ultimo aggiornamento	NO	SI	SI	SI
• Indicazione del tipo di raccolta effettuata	M	PP	M	M
• Indicazione della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti delle utenze domestiche	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza di igienizzazione dei cassonetti (in caso di servizio su strada o misto)	NO	-	NO	SI
• Riferimento all'esistenza di centri di raccolta	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei giorni e degli orari di conferimento presso i centri di raccolta	SI	SI	SI	NO

• Indicazione di informazioni esplicite circa il corretto conferimento di: Raee/ pile esaurite/ farmaci scaduti/ indumenti usati/ oli esausti	SI	SI	SI	SI
• Indicazioni sul servizio di raccolta ingombranti a domicilio	SI	NO	SI	SI
• Indicazione circa la frequenza della pulizia stradale	NO	NO	NO	SI
• Indicazioni circa la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte	NO	SI	NO	SI
• Informazioni sul recupero e la valorizzazione dei rifiuti	NO	NO	NO	NO
• Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI
• Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazione dei tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI
• Indicazione circa la possibilità di adire la conciliazione	NO	SI	SI	SI
• Riferimento a forme di coinvolgimento delle AACC	NO	NO	SI	SI
• Riferimento esplicito al comma 461, art. 2, L. 244/07	NO	SI	SI	SI
• Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	NO	NO	NO	NO
• Indicazione sulla possibilità di ricevere rimborsi e/o indennizzi economici da parte dell'utente in caso di disservizio	NO	SI	SI	SI

NOTE

Belluno: carta in fase di redazione

Rovigo e Verona: carta non reperibile

* Nella sezione del sito "Amministrazione Trasparente" o altra sezione

PP = Raccolta Porta a porta S = Raccolta su strada M = Raccolta mista

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Novembre 2019

Realizzato nell'ambito del progetto:

**CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE,
UGUALMENTE CITTADINO**

Finanziato dal
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO (DM 7 FEBBRAIO 2018).

Promosso da
Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori.



Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT