



Associazione Nazionale
degli Enti d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti

Il ruolo dell'Ente d'ambito nelle strategie di comunicazione finalizzate al conseguimento degli obiettivi ambientali

Matteo Giantomassi

Responsabile Servizio comunicazione istituzionale e relazioni esterne

ATA Rifiuti Ancona

Le premesse

1. Gli Enti d'ambito si configurano come **pubbliche amministrazioni**
2. Il ruolo distintivo degli Enti d'ambito è quello inerente la **pianificazione e la programmazione**
3. Il vero protagonista del successo delle strategie d'ambito è il **cittadino** e, pertanto, va **coinvolto e motivato**

Le premesse

1. Gli Enti d'ambito si configurano come **pubbliche amministrazioni**
 - La comunicazione istituzionale costituisce un **aspetto rilevante** per tutte le amministrazioni pubbliche.
 - La comunicazione pubblica (costantemente oggetto di studio di leggi di riforma) si configura come uno dei campi su cui si gioca **la sfida del cambiamento delle PA.**
 - È proprio tramite le attività di informazione e comunicazione che le amministrazioni:
 - rispondono ai **doveri di trasparenza**, imparzialità e parità di accesso che le leggi assicurano a tutti i cittadini;
 - diventano organizzazioni capaci di agire il proprio mandato istituzionale con un maggiore livello di **coerenza rispetto ai bisogni dei cittadini e delle imprese.**

Le premesse

2. Il ruolo distintivo degli Enti d'ambito è quello inerente la pianificazione e la programmazione
- La **pianificazione**, in base alle norme istitutive degli stessi, è una **prerogativa degli Enti d'ambito**.
 - Come la dotazione impiantistica e i servizi di raccolta e spazzamento, così anche la **comunicazione è efficace ed efficiente solo se pianificata**.
 - Una comunicazione che nasce al di fuori di una strategia, del Piano della comunicazione, risulta episodica e, soprattutto, **non governabile**.

Le premesse

3. Il vero protagonista del successo delle strategie d'ambito è il cittadino e, pertanto, va **coinvolto e motivato**
- I **cittadini** si trovano a essere contemporaneamente:
 - i **destinatari del servizio** (per cui pagano una tassa o una tariffa);
 - i **produttori del servizio stesso** in quanto parte attiva sia nella produzione dei rifiuti che nella loro gestione fino al loro ritiro da parte del gestore del servizio.
 - Ne consegue che gli utenti devono essere **corresponsabilizzati, sensibilizzati e mobilitati** alla partecipazione.
 - Non si tratta soltanto di divulgare informazioni, di rispettare obblighi istituzionali o di legge, ma di ottenere che i cittadini, da semplici utenti di un servizio, ne divengano **protagonisti attivi**. Quindi **la comunicazione** non riveste solo un carattere puramente strumentale, ma diviene una **fondamentale componente della strategia dell'Ente**.

Il ruolo dell'Ente d'ambito e quello del gestore

Quindi viene meno il ruolo del Gestore nelle attività di comunicazione?

Assolutamente no!

Il ruolo del Gestore è esattamente lo stesso che ricopre nelle attività legate, ad esempio alla raccolta o allo spazzamento. È il **soggetto esecutore** e, "vivendo" il territorio e il servizio, è anche **raccogliatore di feedback** e sensazioni.

Per alcune **attività "sensibili"** previste dal Piano di comunicazione, o in presenza di situazioni particolari, è opportuno che **l'Ente d'ambito assuma anche il ruolo di esecutore** di quanto pianificato.

Il ruolo dell'Ente d'ambito e quello del gestore



Il ruolo dell'Ente d'ambito comporta i seguenti oneri:

- Elaborazione del **piano** di comunicazione;
- **Progettazione generale degli strumenti** di comunicazione;
- Promozione **iniziative riduzione della produzione dei rifiuti**;
- Ideazione e realizzazione di **progetti di educazione ambientale**;
- Interventi comunicativi di carattere **relazionale**;
- Sito web, social e applicazione;
- Cura della comunicazione e delle **relazioni** con i **Comuni**, le **istituzioni** pubbliche e private e con i **media**.

Il ruolo dell'Ente d'ambito e quello del gestore



Il ruolo del gestore comporta i seguenti oneri:

- **Collaborazione** con l'Ente d'ambito allo svolgimento dei compiti precedentemente descritti;
- **Realizzazione, stampa e consegna materiale informativo** inerente i servizi di raccolta (guide, avvisi, calendari, ecc.);
- Predisposizione e diffusione della **Carta dei Servizi**;
- Organizzazione della **attività informative** e tecniche legate al **cambiamento dei servizi**;
- Attività di **sportello** e **assistenza telefonica**.

L'organizzazione interna e le risorse

Come si organizza l'Ente d'ambito per adempiere ai propri compiti:

- Istituisce un settore nell'ambito del proprio **organigramma appositamente dedicato** (il costo dello stesso è a carico del bilancio dell'Ente);
- Prevede che i **costi generali del servizio** diano copertura alle risorse necessarie per la comunicazione sia per le attività in capo all'Ente d'ambito, sia per le attività in capo al gestore.

Il possibile supporto di ANEA agli Enti associati



L'ANEA potrebbe supportare gli Enti associati:

- nella redazione del **Piano di comunicazione**;
- nella pianificazione di interventi volti alla **prevenzione** della produzione dei rifiuti;
- nella stesura delle voci del **piano finanziario** inerenti i costi di prevenzione della produzione dei rifiuti e di comunicazione.