



CITTÀ DI SESTO SAN GIOVANNI  
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE



# **PROGETTO “LA SOSTENIBILITA’ IN COMUNE A DIFESA DEI BENI COMUNI DEL TERRITORIO”**

*L’acqua di rete di Sesto: cosa ne pensano i cittadini  
I risultati di una indagine conoscitiva*

*Report redatto a cura di  
Rosario Lembo, Cristina Sossan  
Comitato Italiano Contratto Mondiale sull’Acqua – Onlus*

*“La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio”*

realizzato da: Comitato Italiano Contratto Mondiale sull’acqua – Onlus - Comune Sesto san Giovanni - Assessorato Ecologia, in collaborazione con : ACRA, Accesso, Dipartimento GRISS dell’Università Bicocca, con il contributo di: Fondazione Cariplo, CAP Holding



## Indice

Premessa	pag 3
1. Acqua e territorio	pag 4-7
2. Il progetto “La sostenibilità in Comune: a difesa dei beni comuni del territorio”	pag 8-9
3. Metodi e strumenti di coinvolgimento dei cittadini	pag 10-13
4. Le percezioni e modalità di utilizzo della risorsa	pag 14-24
5. Indicazioni e proposte per il cambiamento	pag 25-31
6. Fonti	pag 32
7. Allegati	pag 33-43

*In collaborazione con  
Aline Storni, Dipartimento GRISS - Università di Milano Bicocca*

*Si ringrazia  
Sara Marazzini, ACRA  
Per l'analisi dei questionari sugli esercenti*



## Premessa

Il presente report è stato redatto da Cristina Sossan e Rosario Lembo del Comitato Italiano Contratto Mondiale sull'acqua Onlus, come strumento di divulgazione dei risultati dei questionari sull'uso dell'acqua rivolti ai cittadini del territorio di Sesto.

L'obiettivo del report è quello di restituire ai cittadini e all'amministrazione comunale di Sesto, i principali elementi di consapevolezza sull'uso e la qualità dell'acqua erogata nella città, associati ad alcuni commenti sui principali dati emersi dall'indagine in funzione dei quali sono stati individuati suggerimenti indirizzati ai diversi target coinvolti dal questionario e all'amministrazione.

La messa in atto di questi obiettivi potrebbe rafforzare la sinergia tra i vari attori sul territorio e favorire una migliore salvaguardia del bene acqua e la diffusione di buone pratiche individuali e collettive.

I dati dei questionari nei condomini e nei parchi sono stati elaborati da Alline Storni del dipartimento GRISS dell'Università Bicocca, mentre i questionari degli esercenti sono stati elaborati da Sara Marazzini di ACRA.

### **Si ringrazia:**

*Un ringraziamento particolare all'assessore all'ambiente ed ecologia del Comune di Sesto **Ersilia Brambilla** e allo staff dell'assessorato per la preziosa collaborazione e impegno nel sostenere il progetto.*

*Arselio Sbardella e le GEV di Sesto, i referenti dei quartieri 1, 2 e 3, Federico D Lucchio, Monica Zaccarini e Claudio Torriani per la distribuzione e raccolta dei questionari nei parchi e presso i condomini, i ragazzi dell'Istituto De Nicola e Spinelli per la raccolta dei questionari agli esercenti.*



## 1. Acqua e territorio

La Lombardia è probabilmente la regione italiana più ricca di acque di superficie.

La regione è, infatti, attraversata da molti fiumi, è ricca di laghi ed ha utilizzato storicamente grandi quantitativi di acqua per la navigazione e l'irrigazione.

Le precipitazioni annue medie toccano i 1000 mm/anno con punte fino a 2000 mm/anno nella zona prealpina occidentale e minime di 600 mm/anno nella pianura sud orientale (Regione Lombardia 2006 e 2010).

Il reticolo idrografico lombardo è caratterizzato dalla presenza di corsi d'acqua naturali e artificiali, da un elevato numero di laghi e da numerosi fontanili. Questo complesso sistema naturale ha subito nel corso del tempo consistenti interventi di trasformazione e di sistemazione idraulica, volti soprattutto a regolare il flusso delle acque fluviali e a garantire l'irrigazione in agricoltura, che ne ha alterato le caratteristiche morfologiche naturali e hanno condotto a un livello di artificializzazione piuttosto intenso.

La tradizionale abbondanza di acqua ha creato nel tempo, in Lombardia, un'elevata domanda d'uso della risorsa, che si aggira sui valori medi più alti in Italia e in Europa. Il dato di prelievo idrico medio corrisponde, nel bacino padano, a 1334/m<sup>3</sup>/anno pro-capite contro un valore medio di 600/m<sup>3</sup> per abitante.

Il patrimonio idrico lombardo è utilizzato per molte finalità e il reticolo artificiale è strettamente integrato e interagente con quello naturale, che però, per effetto dei mutamenti climatici ma anche dei livelli dell'incremento dei livelli di sfruttamento, registra un peggioramento. Molti sono i fattori che incidono su tale situazione tra cui: fattori, demografici, insediativi, industriali, energetici, agricoli, sociali e anche della biodiversità.

A livello di acque di superficie i fiumi presenti sul territorio della Regione convogliano quasi tutta l'acqua nel Po, che attraversa la regione. Il serbatoio idrico regionale è poi garantito dai numerosi ghiacciai e nevai e dalle regolazioni artificiali dei laghi alpini e dai serbatoi montani. L'acquifero della pianura padana è una delle maggiori riserve di acqua in Europa con una disponibilità di centinaia di miliardi di m<sup>3</sup> /anno.

I bacini idrici presenti nella Regione Lombardia sono circa 68. In termini di superficie i laghi lombardi rappresentano circa il 40% della superficie lacustre nazionale, mentre in termini di volume ben il 60%. A livello di acque di superficie, i fiumi maggiormente inquinati sono il Lambro e l'Olonza a causa della vicinanza con gli insediamenti industriali e a sua volta anche il Po che ha tra i maggiori affluenti il fiume Lambro.

Tra le condizioni di estrema criticità in cui versano alcuni fiumi Lombardi, una considerazione particolare riguarda il fiume Po. Uno degli aspetti negativi che maggiormente sta minacciando la valle fluviale e che risulta poco approfondito, percepito e percepibile è il suo sempre più veloce e inarrestabile degrado ambientale e naturalistico. Molte delle tipologie ambientali caratteristiche della regione fluviale si stanno riducendo drasticamente o si stanno gravemente impoverendo; ne sono un esempio il degrado dei saliceti ripariali o la perdita delle zone umide perifluviali piuttosto che quella degli habitat a ghiareti o dei sabbioni indispensabili per parecchie specie ornitiche protette.

La perdita di biodiversità è assolutamente allarmante e molte specie, anche tra quelle protette, stanno scomparendo più o meno nella totale e generale inconsapevolezza. Se si considerano ad esempio i pesci, la grande maggioranza delle specie ritenute indigene è in declino, sia in termini numerici che di areale, diverse specie sono a rischio di estinzione o presentano comunque popolazioni in forte contrazione. (WWF Italia, 2009 sul rapporto AIPO sul Po).

Per quanto riguarda le acque sotterranee, la Regione ha avviato dal 2007 un piano di risanamento delle acque colpite dall'inquinamento causato dai nitrati di origine agricola, nonché normative e tecniche per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento e di tutte le tipologie di apporti azotati a cui le aziende devono conformarsi.



Il rapporto sullo Stato dell'ambiente in Lombardia (2008-2009) denuncia i seguenti rischi:

- i corpi idrici sotterranei risultano spesso di qualità non soddisfacente;
- la situazione dei corpi idrici sotterranei lombardi rispetto all'arricchimento di nitrati è complessivamente peggiorata e già nel 2008 superava l'80% rispetto alla soglia di attenzione fissata al 75% dello standard di qualità.

La situazione nella Regione Lombardia rispetto a usi e salvaguardia della risorsa, trova nei Rapporti realizzati dall'Istituto regionale di Ricerca della Lombardia la fotografia periodicamente più aggiornata. Dall'ultimo rapporto IReR del 2010, e dall'insieme delle informazioni in esso contenute è possibile desumere il seguente bilancio:

- l'attuale modello di agricoltura, che in funzione di una tradizionale disponibilità d'acqua ha finora prestato poca attenzione alla salvaguardia del patrimonio idrico e con il 72% del prelievo delle risorse, costituisce il maggior utilizzatore delle acque di scorrimento, beneficiando di un patrimonio idraulico che interessa più di 813 comuni;
- gli aumenti di prelievo dalle acque superficiali e sotterranee (soprattutto nelle grandi aree urbane come a Milano, dove il consumo giornaliero è salito da 25 litri/abitante del 1931 a quasi 500 nel 2009/2010), stanno portando ad un utilizzo sempre più intenso delle risorse idriche;
- l'abbassamento della falda idrica soprattutto nell'area milanese, già interessata dai minimi livelli di falda nella prima metà degli anni '70 e che ha subito vistosi innalzamenti nei primi anni '90 ma che, negli ultimi tre anni mostra di nuovo segni apprezzabili di abbassamento;
- il crescente consumo di acqua minerale in bottiglia associato allo sfruttamento tramite concessioni a privati delle sorgenti;
- la presenza di fenomeni di inquinamento delle falde, da cui attingono i pozzi degli acquedotti, legati alla diffusione di siti contaminati, specie in Provincia di Milano, che diminuisce le disponibilità di risorsa, obbligando a costosi processi di potabilizzazione.

### 1.1 Acqua potabile e approvvigionamento idrico

Per quanto riguarda l'approvvigionamento idrico a scopo potabile, la Lombardia si serve prevalentemente delle acque sotterranee che derivano da circa 9000 pozzi e sorgenti e circa 30 derivazioni da acque superficiali. L'uso domestico risulta essere al 3° posto rispetto a livelli di utilizzo, seguito dall'uso industriale, civile non potabile e dalla piscicoltura.

Nell'area di pianura il prelievo di acqua per uso potabile avviene essenzialmente dai pozzi, con circa 6.000 pozzi, che raggiungono talvolta profondità ragguardevoli (200-300 m).

Nella Provincia di Milano e nella stessa città di Milano, il prelievo dell'acqua per uso potabile avviene interamente da pozzi e da falda. Per quanto riguarda i prelievi per uso industriale, le acque prelevate sono utilizzate :

- per il raffreddamento, in prevalenza acque superficiali che richiedono grandi quantitativi della risorsa senza però degradarne troppo la qualità
- nei processi produttivi, in prevalenza acque sotterranee che sono prelevate in misura minore rispetto all'uso precedentemente descritto ma possono determinare anche un forte degrado della risorsa utilizzata.

Ricordiamo inoltre che il patrimonio idrico regionale e il territorio e l'ambiente a esso collegato sono molto sfruttati per diversi scopi tra cui: la pesca, i divertimenti e le funzioni ricreative (parchi acquatici, laghi, riserve naturalistiche, ecc); la navigazione (a scopo turistico e di riqualificazione territoriale); estrazione per imbottigliamento.



Rispetto a quest'ultimo, a livello italiano, il nostro paese continua ad avere il più alto consumo di acque in bottiglia che si attesta sui circa 194 litri all'anno per persona, più del doppio della media europea e americana, per un totale di 12,5 miliardi di litri di acqua imbottigliati nel 2008. Queste cifre sono quelle che garantiscono alle aziende produttrici un giro d'affari che arriva a 2,3 miliardi all'anno, nel 2008 e da cui le amministrazioni locali non ricevono alcun beneficio se non il pagamento di qualche piccolo canone di concessione pagato dalle aziende. Stando agli ultimi dati di Beverfood, le fonti attive ad oggi sono 189, da cui provengono 321 marche commercializzate per la maggior parte in bottiglie di plastica e solo una minima parte in vetro.

Per quanto riguarda la Lombardia ricordiamo che essa è una delle regioni maggiormente colpite dall'azione dell'industria estrattiva delle aziende produttrici di acque minerali in bottiglia e una delle maggiori consumatrici. La Lombardia si caratterizza per **elevati livelli di consumo e di sfruttamento delle sorgenti**, di consumo e imbottigliamento di acque minerali. Questa tipologia di consumo si presta a diversi livelli di approfondimento.

A livello di "bilancio familiare" è opportuno ricordare che su un nucleo familiare di 4 persone, stimando un consumo di circa 1 lt per persona, le famiglie sopportano un costo medio annuo fra 320 e 720 euro, molto di quanto non si paghi per le bollette dell'acqua potabile.

A livello "ambientale", l'imbottigliamento e la distribuzione dell'acqua in bottiglia comportano la produzione e distruzione di 5 miliardi di bottiglie di plastica (oltre il 77% dell'acqua viene imbottigliata e commercializzata in bottiglie di plastica). Alle oltre 15.000 tonnellate di rifiuti in plastica che il consumo di acqua minerali imbottigliata determina, con un costo di smaltimento di circa 13 cents di euro per ogni bottiglia a carico dei singoli cittadini, cui vanno aggiunti i costi ambientali, soprattutto a livello di inquinamento ed effetto serra causati da 300.000 TIR che trasportano sul territorio nazionale le acque minerali.

## 1.2 Il consumo d'acqua potabile per uso umano e la qualità dell'acqua a Sesto

Il servizio di acquedotto a livello regionale, in Lombardia copre e raggiunge il 97,2% della popolazione regionale (COVIRI, 2004) e anche nel servizio di fognatura e depurazione raggiunge oggi - parzialmente o completamente - il 93,6% della popolazione residente.

Le acque sotterranee costituiscono la principale fonte di approvvigionamento idrico in tutta la pianura lombarda.

L'area che comprende la cintura metropolitana a nord di Milano e si estende tra il torrente Seveso a ovest e il fiume Adda a est, deve buona parte della propria crescita economica e sociale alla presenza, alla qualità e alla facilità di utilizzo dell'acqua.

Sesto San Giovanni è uno dei comuni della cintura dell'area metropolitana ad utilizzare più acqua rispetto alla sua superficie. Questo a causa dell'alta densità abitativa, oltre che dall'ampiezza territoriale e della presenza di industrie.

Per quanto riguarda i consumi dell'acqua per uso domestico/civile in **provincia di Milano e nell'Ato composto da 133 comuni**, possiamo dire che la situazione varia secondo la popolosità di ciascun comune. Varia molto la quantità di acqua immessa in rete, ma al contrario non varia molto il consumo procapite giornaliero che si aggira in media **intorno a 350 litri**.

Secondo i dati rilevati dal gestore Amiacque, i consumi procapite giornalieri, a **Sesto San Giovanni si aggirano intorno ai 337 litri**, mentre i metri cubi di acqua erogata annualmente sono 9.963.915 per una popolazione residente pari a 80.886 persone. Tale consumo è quindi in media con quelli della provincia e con quello di comuni di grandezza simile a Sesto.

Alcuni dati di ARPA Lombardia<sup>1</sup> stimano che i consumi nell'area del nord Milano arrivano anche a 500 litri per abitante al giorno, comprendendo tutti gli usi da quelli domestici al giardinaggio e lavaggio auto ecc.

In generale, possiamo dire che i consumi oscillano tra i 300 e i 400 litri al giorno per abitante.

<sup>1</sup> [http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato\\_acque\\_sotterranee\\_area\\_nord\\_Mi.pdf](http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato_acque_sotterranee_area_nord_Mi.pdf)

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



In questa parte di provincia milanese la ricchezza d'acqua nel sottosuolo, associata alla fertilità dei terreni, hanno fin dall'antichità favorito lo sviluppo sul territorio dell'agricoltura e dell'industria manifatturiera, soprattutto quella del comparto tessile (seta, cotone, lino) agli inizi del '900, quindi quella del legno, della meccanica e della chimica nei tempi più recenti. **Sesto San Giovanni** ricade appunto tra queste zone più industrializzate, con la presenza di grossi insediamenti produttivi quali le Acciaierie Falck, la Breda e la Marelli, e a poca distanza da Sesto si trova il polo chimico-tessile di Cesano Maderno e Varedo un tempo occupato dagli stabilimenti ACNA e SNIA, la fabbrica della FIAT-Autobianchi di Desio, le zone di Arcore e Villasanta e l'area del Vimercatese<sup>2</sup>.

Tali industrie hanno avuto un ruolo importante per la crescita del territorio ma allo stesso tempo hanno anche avuto un grande impatto sulle risorse idriche del sottosuolo, principalmente utilizzate a scopo idropotabile.

Ricordando infatti che la caratteristica geologica del territorio del nord Milano, secondo un report di Arpa Lombardia del 2003, è quella di avere suoli molto permeabili e scarsamente protettivi nei confronti delle acque sotterranee, negli anni è stato necessario andare a prelevare acqua a maggiore profondità poiché la prima falda (acquifero tradizionale) era soggetta a potenziale rischio di maggiore inquinamento industriale e civile.

Le aree di Sesto san Giovanni e dei comuni vicini hanno presentato livelli di inquinamento della prima falda e dell'acquifero tradizionale, quindi delle riserve idriche meno profonde, molto alti e per questo i controlli di ARPA come di altri enti di controllo e di gestione del servizio idrico integrato si sono intensificati, così come gli sforzi per garantire un monitoraggio sempre maggiore della qualità della risorsa sia per uso umano sia per scopi ambientali.

Grazie a tali sforzi e impegno delle aziende pubbliche del territorio, oggi e nel corso degli ultimi anni, l'acqua di Sesto è notevolmente migliorata e garantita secondo i parametri di legge al rubinetto nelle case dei cittadini. I rischi di inquinamento per l'acqua a scopo idropotabile sono stati eliminati e la qualità è considerata "discreta" nella norma dei parametri di legge definiti dal decreto legislativo n. 31/2001 in attuazione della direttiva europea 98/83/CE. In generale **l'acqua di Sesto** si caratterizza per la presenza di elevata quantità di calcio, che al contrario di quanto molti pensano, non è dannoso per la salute ma anzi necessario per il corpo come dimostrato da molte ricerche dell'istituto superiore di Sanità del 2007 e dall'Istituto nazionale di ricerca per gli alimenti e la nutrizione nel 2003.

L'adeguatezza dei valori dell'acqua di Sesto, ai parametri di legge, sono anche stati confermati dalle analisi campione in 3 condomini effettuate nell'ambito del presente progetto - attività e risultati che saranno successivamente descritti - che si è posto tra gli obiettivi quello di aumentare l'informazione dei cittadini sulla qualità della risorsa e di superare false conoscenze e luoghi comuni sull'acqua spesso ancora presenti nella popolazione in funzione di alcuni elementi di preoccupazione emersi nel passato.

<sup>2</sup> [http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato\\_acque\\_sotterranee\\_area\\_nord\\_Mi.pdf](http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato_acque_sotterranee_area_nord_Mi.pdf)



## 2. Il progetto “La sostenibilità in Comune: a difesa dei beni comuni del territorio”

Il territorio sestese, si presenta nell’hinterland milanese come uno degli esempi concreti di messa in opera di progetti finalizzati al coinvolgimento dei cittadini ed al rafforzamento della cultura e dell’integrazione sociale.

In questi ultimi anni, grazie alla forte sensibilità degli amministratori, si è poi aggiunta una particolare componente legata alla sensibilizzazione sui temi ambientali e della cura dei Beni Comuni.

Per queste ragioni e per rafforzare tali pratiche, aumentandone la visibilità e l’ampiezza dei contenuti, il Comitato Italiano per il Contratto Mondiale sull’acqua insieme al Comune di Sesto e ad altri enti e associazioni ha avviato il progetto “**La sostenibilità in Comune a difesa dei beni comuni del territorio**” per informare, sensibilizzare i cittadini rispetto ai consumi ed innescare cambiamenti dei comportamenti sull’acqua, all’interno del Comune, cercando il più ampio coinvolgimento dei cittadini ma anche di altri utilizzatori dell’acqua potabile.

La modalità di realizzazione della Campagna “*Acqua bene comune: comportamenti etici e responsabili*” già sperimentata dal Comitato Italiano per il Contratto Mondiale sull’acqua nei Comuni della Provincia di Milano nel biennio 2008/2009, con il cofinanziamento della Fondazione Cariplo si è inserita all’interno della Campagna **Bene Comune Cresce con Cura** già avviata dal Comune di Sesto S.G. La sinergia realizzata inserendo la componente dell’acqua potabile, come bene comune territoriale, accanto alle attività di partecipazione dei cittadini già avviate dal Comune di Sesto a difesa dei parchi e degli spazi pubblici, associando al bene comune “territorio comunale”, conferiscono al presente progetto non soltanto un carattere di continuità ma ne hanno ampliato i livelli di partecipazione e di impatto sociale.

Il progetto promosso da Comitato Italiano Contratto Mondiale sull’acqua, ACRA, Accesso Coop, insieme a Comune di Sesto San Giovanni, CAP Holding, e realizzato con il contributo di Fondazione Cariplo ha visto il compimento di diverse attività dedicate ai condomini, agli studenti e ai cittadini in generale.

### **2.1 Le finalità ambientali del progetto**

Il rapporto “Acqua, città, cittadini” in funzione dei fenomeni di urbanizzazione, presenti in quasi tutte le città dell’hinterland milanese, si caratterizza per un trend crescente sia dei consumi ma anche per un incremento dei livelli di inquinamento. Nonostante la Lombardia sia una Regione ad elevata disponibilità di acqua, il binomio “acqua e città” chiama in causa la responsabilità politica degli Amministratori e delle Aziende di gestione rispetto sia all’efficienza gestionale (qualità delle acque, riduzione delle perdite, trattamento delle acque reflue) ma soprattutto rispetto alla necessità di promuovere una cultura del risparmio e della tutela di questa importante risorsa che è l’acqua potabile da contrapporre a quella oggi prevalente che considera l’acqua una merce, da usare, sfruttare, consumare.

A partire dalle rilevazioni statistiche messe a disposizione dalle indagini nazionali, il progetto si proponeva in primis di riscontrare attraverso indagini campione la valenza delle rilevazioni statistiche a livello di consumi individuali e nel contempo di stimolare sul territorio una nuova “cultura di responsabilità rispetto all’uso” dell’acqua come bene comune pubblico, come patrimonio da tutelare, attraverso il coinvolgimento diretto delle istituzioni locali e dei singoli cittadini che utilizzano il servizio idrico.

Rispetto a questi obiettivi, il progetto sulla base dei risultati raggiunti e dei suggerimenti emersi e descritti nella parte finale del presente Report, costituisce un esempio concreto di come sia possibile, nella più importante e densamente popolata città dell’hinterland, non soltanto fare “**rete**”, cioè creare significative sinergie tra diversi soggetti del territorio - associazioni, istituzioni, aziende, scuole - ma nel contempo sperimentare comportamenti responsabili che sono stati in grado di coinvolgere alcuni attori che vivono nelle città e che oltre ad essere cittadini sono utilizzatori della risorsa acqua : i ristoratori, gli abitanti dei condomini, le scuole e quindi i giovani e le famiglie che diventano così soggetti attivi di politiche di impatto ambientale.





Nello specifico il progetto mirava al perseguimento dei seguenti obiettivi :

- **Promuovere comportamenti sostenibili misurabili**, a livello individuale e collettivo di uso dell'acqua di rubinetto così da ridurre gli sprechi negli usi alimentari, domestici e igienici. Promuovere inoltre comportamenti corretti nell'uso del suolo e del verde comune.
- **Misurare a livello individuale l'impatto ambientale** in termini di vantaggi derivanti dal consumo di acqua di rubinetto e dalla diffusione delle buone pratiche, per una comunità territoriale.
- **Innescare l'adozione di buone pratiche** presso le istituzioni locali (amministrazioni e istituzioni scolastiche) attraverso investimento di risorse per l'inserimento e introduzione di impianti finalizzati alla riduzione degli sprechi, al corretto utilizzo delle risorse idriche disponibili sul territorio.
- **Rilanciare gli spazi pubblici del Comune** in cui avviare nuovi percorsi di partecipazione dei cittadini e pratiche virtuose di sostenibilità e cura dell'ambiente e dei beni comuni oggetto della Campagna **Bene Comune Cresce con Cura**.

Questi **obiettivi** sono stati raggiunti attraverso diverse azioni che vengono qui sintetizzate richiamate, rinviando la descrizione e i commenti a livello di risultati raggiunti e impatto sui comportamenti alla sessione successiva.

#### **a. Valorizzazione dell'acqua di rubinetto presso i condomini di 3 aree del Comune di Sesto San Giovanni**

Il progetto ha puntato sulla promozione dell'acqua di rubinetto presso i cittadini di alcuni condomini del Comune di Sesto attraverso la valorizzazione dello strumento delle "etichette" descrittive dell'acqua erogata, realizzate con la collaborazione della Azienda di erogazione dell'acqua di rubinetto e valorizzate con la partecipazione e il diretto coinvolgimento dei condomini.

#### **b. Coinvolgimento esercenti della ristorazione**

Una azione specifica è stata dedicata ad un target della cittadinanza, che è oggi uno dei principali attori dipendenti dal consumo e vendita di acque in bottiglia: il settore della ristorazione.

Il progetto ha cercato di attuare un coinvolgimento diretto degli esercenti del Comune di Sesto, proponendo loro diverse attività tra cui l'adesione alla Campagna Imbrocciamola e il cambiamento degli stili di comportamento negli usi dell'acqua per le pratiche di vendita e consumo di acqua ad uso alimentare.

#### **c. Sensibilizzazione e informazione dei cittadini e presso le Case dell'acqua**

Il progetto ha attivato iniziative volte a valorizzare l'acqua di rubinetto attraverso la creazione e diffusione di una campagna di sensibilizzazione sul tema acqua, finalizzate ad incidere sugli usi quotidiani e su un maggior rispetto delle aree verdi valorizzando uno dei luoghi pubblici legati all'acqua potabile maggiormente frequentati dai cittadini: le Case dell'acqua.

Presso le Case dell'acqua, sfruttando gli alti livelli di frequentazione da parte dei cittadini, sono state realizzate attività di dialogo, di sensibilizzazione accompagnate da diversi eventi culturali e di divertimento dedicati al tema acqua tra cui:

- **Biciclettata dell'acqua - a partire dalla bici-stazione di Sesto**
- **Cine - forum sul tema "Acqua – Ambiente - Diritti" - presso il Cinema Rondinella di Sesto**
- **Concorso sul tema "Valorizza i beni comuni: acqua e terra di Sesto"**– rivolto a tutti i cittadini, finalizzato a premiare il contributo artistico più significativo sulle tematiche previste dal progetto.

#### **d. Educazione alla sostenibilità ambientale in ambito scolastico**

Il progetto ha infine previsto poi il coinvolgimento delle scuole primarie e secondarie del Comune di Sesto, con l'organizzazione di laboratori e uscite didattiche sul tema dell'acqua a cui hanno aderito diverse classi.

Come è possibile riscontare da questa sintetica descrizione delle principali attività realizzate, il progetto è riuscito a coinvolgere attivamente i **cittadini** non solo come consumatori a livello di usi domestici ma anche come **"attori"** che vivono nella città e quindi intervengono nella protezione e utilizzo degli spazi pubblici presenti sul territorio, partecipano alle attività sociali e del tempo libero, utilizzano le scuole e i servizi messi a disposizione dal Comune, contribuiscono con i propri comportamenti e decisioni alla diffusione delle buone pratiche a livello individuale e anche collettivo.

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



### 3. Metodi e strumenti di coinvolgimento dei cittadini

Il territorio sestese, come evidenziato nella prima parte di questo report, si caratterizza per un elevato consumo di acqua a livello procapite e nel contempo per un consumo elevato di acqua in bottiglia, con comportamenti che sono in linea con la media nazionale.

Rispetto ai livelli di conoscenza sull'acqua utilizzata quotidianamente, anche a livello di Sesto è stato possibile riscontrare attraverso **questionari** ad una serie di campioni una scarsa informazione da parte dei cittadini sulla qualità dell'acqua di rubinetto e sulla gestione del servizio idrico integrato, come d'altronde succede in diverse parti d'Italia.

Per queste ragioni il progetto le cui azioni sono state sopra sintetizzate, ha puntato a **coinvolgere i cittadini** e gli esercenti di Sesto, attraverso percorsi formativi/informativi per aumentare conoscenza e consapevolezza sulle risorse idriche del territorio, mantenendo però anche uno sguardo internazionale e globale con eventi culturali di rilievo.

Per la raccolta dei dati abbiamo utilizzato i questionari la cui costruzione e distribuzione è spiegata qui sotto.

#### **3.1 I questionari: condomini, cittadini ed esercenti**

Come precedentemente accennato, si è utilizzato lo strumento del questionario per rilevare i dati e le percezioni dei cittadini.

I questionari - allegati in appendice - sono stati predisposti per contenuti differenziati per target e in particolare per tipologie: Condomini e Parchi e Casa dell'acqua.

I due questionari infatti differivano solo nel numero delle domande da porre agli intervistati: 27 erano le domande per i condomini e per gli spettatori del Cinema e 18 quelle per i frequentatori dei parchi e delle case dell'acqua. Le domande inserite nel questionario per i parchi sono state finalizzate a rilevare il consumo giornaliero di acqua, il costo ed il tipo di acqua consumata. Questa scelta è stata fatta sulla base del fatto che le persone incontrate nei parchi e presso la casa dell'acqua aveva meno tempo per rispondere perché intercettata fuori da casa e in momenti magari poco propensi per la compilazione di un questionario e si è quindi cercato di facilitare la compilazione diminuendo il numero delle domande.

I questionari sono stati predisposti dal Dipartimento Griss dell'Università Bicocca e integrati dai promotori del progetto, e il campione di riferimento è stata definito in base agli obiettivi di progetto e ci concerto con il gruppo Griss.

La valutazione dei questionari raccolti è stata affidata al Griss che si è occupato di catalogare e analizzare le risposte stilando un primo breve report di valutazione delle risposte stilando per ogni domanda alcune valutazioni statistiche. La stesura del presente report finale è invece a cura del Comitato Italiano Contratto Mondiale sull'acqua Onlus, capofila del progetto.

Per quanto riguarda la struttura del questionario possiamo dire che era abbastanza semplice e divisa in 2 parti. La prima parte riguardava una rilevazione dell'anagrafica degli intervistati per collocarli e classificare meglio le tipologie di fruitori dei servizi che si sono analizzati.

La seconda parte questionario mirava invece ad avere informazioni maggiori sui consumi d'acqua dei cittadini e sulle abitudini nell'uso dell'acqua di rubinetto e delle case dell'acqua, provando a chiedere anche eventuali suggerimenti e impressioni per il miglioramento del servizio.

Sono state riportate nel prossimo paragrafo le sintesi delle risposte più significative e da cui possono essere tratte alcune conclusioni e commenti.

Per quanto riguarda i questionari agli esercenti, la preparazione e la gestione è stata fatta dalla Fondazione ACRA partner del progetto e dal CICMA, la distribuzione è stata fatta dai ragazzi degli Istituti De Nicola e Spinelli di Sesto. La rielaborazione dei report sono stati curati dalla Fondazione ACRA.



Il questionario era diviso in 6 sezioni: anagrafica, parte generale sull'uso dell'acqua, per chi serve acqua di rubinetto, per chi non serve acqua di rubinetto, impatto ambientale, case dell'acqua. Maggiori informazioni sul questionario sono riportate nel prossimo punto.

### 3.2 L'approccio partecipato

Qui di seguito si riassumono gli approcci metodologici adottati per la realizzazione delle principali attività e si segnalano i principali effetti prodotti.

- **approccio educativo/formativo:** è stato adottato nelle scuole primarie e secondarie della città di Sesto che avevano come obiettivo finale non la semplice realizzazione di laboratori in classe, ma la promozione e il coinvolgimento diretto degli studenti e delle famiglie nella messa in pratica di cambiamenti negli stili di vita quotidiani.

Per le *scuole primarie* infatti, attraverso i laboratori è pervenuta la proposta concreta formulata da insegnanti e alunni ed accolta dalla scuola, di utilizzare acqua in brocca per la mensa. Questa proposta ha aperto il confronto con le famiglie di tutta la scuola, che hanno voluto avere maggiori informazioni sulla qualità dell'acqua distribuita nella scuola. Attraverso assemblee e incontri è stato possibile affrontare i principali pre-concetti di senso comune che stanno alla base della mistificazione sulla buona qualità dell'acqua di rete erogati dagli acquedotti.

L'azione di sensibilizzazione dei genitori, degli insegnanti e dei dirigenti, ha permesso di coinvolgere altri attori sul territorio quali l'ASL di Sesto e l'ente gestore dell'acqua Amiacque, che hanno partecipato agli incontri, garantendo la loro expertise e conoscenza sulla risorsa, assicurando così i cittadini sui controlli e sui parametri dell'acqua potabile a Sesto.

Nelle *scuole secondarie di secondo grado*, dopo i laboratori tematici in classe si è passato al coinvolgimento dei ragazzi per attività sul territorio che li rendessero soggetti attivi del progetto. Ai ragazzi è stato proposto di aiutare i capofila del progetto nella raccolta dei dati sull'uso dell'acqua negli esercizi commerciali di Sesto, bar e ristoranti, attraverso la distribuzione di questionari specifici a questi soggetti. La proposta è stata subito accettata con entusiasmo e un bel gruppo di ragazzi si è messo in gioco direttamente per rilevare i dati sul campione previsto dal progetto.

Un secondo livello di coinvolgimento prevedeva la proposta di verificare l'inserimento di un erogatore di acqua di rete nella scuola. Tale idea è stata accolta positivamente sia da molti insegnanti, sia dai ragazzi coinvolti nei laboratori, ma alcuni problemi tecnici e di autorizzazioni ne hanno rallentato l'installazione e si procederà quindi nei prossimi mesi cercando di verificare tutti i dettagli tecnici del caso.

Nonostante questo, i ragazzi che già stavano lavorando al progetto insieme ad altre nuove classi successivamente coinvolte dagli insegnanti, hanno progettato una serie di **volantini e installazioni** da associare al progetto per promuovere l'uso di acqua di rubinetto nella scuola.

Gli studenti e alunni coinvolti sono stati circa 250

#### - **approccio partecipativo e di coinvolgimento dei cittadini**

Rispetto all'obiettivo di promuovere e incentivare l'uso dell'acqua di rubinetto, è stato adottato l'approccio di puntare al coinvolgimento dei cittadini, in ambiti diversificati di accesso ed utilizzo dell'acqua di rete erogata nella città di Sesto: nei condomini, nei parchi, presso la casa dell'acqua, presso il Cinema Rondinella.

Il progetto ha previsto l'utilizzo del questionario a risposte chiuse come strumento di rilevazione. Il questionario è stato distribuito presso 3 condomini della città di Sesto in 3 diversi quartieri, identificati di concerto con l'Assessorato all'ecologia del Comune e modificato in una versione più corta da utilizzare presso i parchi, la casa dell'acqua e il Cinema Rondinella.

I questionari avevano come obiettivo quello di verificare le abitudini dei cittadini sestesi sull'uso dell'acqua e le loro percezioni sulla qualità dell'acqua di rubinetto, sull'acqua in bottiglia e sulla Casa dell'Acqua.

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



Alla fase di partecipazione dei cittadini e di acquisizione delle informazioni tramite i questionari, ha fatto seguito una campionatura dell'acqua potabile in 3 condomini di Sesto, via Firenze 34, via Puccini 60 e via Marelli 95. Tale analisi è stata realizzata dall'ente erogatore del servizio idrico Amiacque, presso i propri laboratori di analisi, dove vengono effettuati quotidianamente i controlli dell'acqua di rete dei comuni della provincia di Milano.

I positivi risultati delle analisi sono stati comunicati in primis ai condomini ed ai cittadini in occasione degli eventi culturali realizzati sul territorio, nell'intento di dimostrare che l'acqua di rete erogata nella città di Sesto è buona e garantita dai controlli.

I risultati derivanti dai questionari invece, relativi ai comportamenti e alle percezioni sono descritti e commentati nel successivo paragrafo.

Lo strumento partecipativo del "questionario", utilizzato in questa attività, è stato prescelto con l'obiettivo di favorire il coinvolgimento del tessuto associativo sestese nell'accezione più ampia possibile. Da questa premessa è nato il coinvolgimento, di concerto con il Comune, delle Guardie Ecologiche Volontarie e dei responsabili di quartiere che sono stati coinvolti nella distribuzione e nella raccolta dei questionari compilati, previa presentazione del progetto e delle finalità del sondaggio. L'adozione di questa metodologia, ha consentito di conseguire una maggiore partecipazione dei condomini e dei cittadini nella raccolta dei dati, poiché chi proponeva i questionari erano persone conosciute nei quartieri e di cui il cittadino si fidava ed è apparsa più chiara la finalità culturale ed educativa del censimento e delle informazioni richieste dai questionari.

Per diversificare la campionatura, accanto ai questionari presso i condomini, un certo numero di questionari sono stati distribuiti durante gli eventi culturali realizzati nella Città di Sesto, come le serate dell'Ecofestival, che hanno permesso ai cittadini sestesi di assistere a spettacoli e film di fama nazionale e internazionale dedicati ai temi dell'acqua e quindi di acquisire una consapevolezza maggiore rispetto ad una crisi idrica mondiale a cui si sta andando incontro e quindi all'urgenza di adottare, a partire dal locale, politiche di salvaguardia della risorsa ma anche di risparmio.

In occasioni di queste serate la distribuzione dei questionari e la redazione dei medesimi, hanno consentito ai rappresentanti del Comitato italiano e delle ONG partner di poter parlare con i cittadini, di fornire tramite interventi di esperti e amministratori locali, informazioni sulle modalità di gestione delle risorse idriche nella Città di Sesto associando questi contributi alla messa a disposizione di testimonianze e filmati incentrati sui problemi della risorsa idrica nel suo complesso e in relazione alle altre risorse del Pianeta, quali terra e foreste.

#### **- approccio partecipativo e di coinvolgimento degli esercenti**

Accanto ai cittadini un secondo obiettivo del progetto è stato quello di misurare la percezione di un campione degli esercenti della Città di Sesto rispetto all'uso dell'acqua di rete ed alla possibilità di coinvolgere alla promozione dell'acqua di rubinetto attraverso l'adesione ad alcune campagne

Il coinvolgimento degli esercenti ha richiesto una buona capacità di interlocuzione ed il superamento di diverse difficoltà.

Tali soggetti, operando in orari differenziati e a diretto contatto con il pubblico, si sono infatti dimostrati molto restii a mettere a disposizione parte del proprio tempo, per dedicarsi ad attività quali la raccolta dati delle loro abitudini nella gestione del locale attraverso lo strumento dei questionari o la richiesta di concedere interviste dirette.

L'obiettivo del coinvolgimento di questi soggetti quali target del progetto, attraverso l'uso del questionario, era quello di arricchire le informazioni sull'uso dell'acqua di rete e potabile a Sesto, e in particolare di entrare in contatto con questi soggetti che difficilmente mettono a disposizione dati sui consumi di acqua e di risorse all'interno dei loro locali e inoltre di capire le loro percezioni sull'acqua di rubinetto e i loro approcci culturali e informativi sulla risorsa nei confronti della clientela. In seconda istanza, l'obiettivo del

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



questionario era anche quello di verificare la conoscenza della campagna Imbrocchiamola, che promuove l'uso di acqua di rete nei locali pubblici, e l'eventuale disponibilità ad aderire e ad essere quindi segnalati sul sito nazionale della Campagna.

40 esercenti sono stati coinvolti e contattati via email, telefono e direttamente dai ragazzi e dai promotori del progetto, ma solo 28 hanno accettato di compilare il questionario. La maggior parte dei locali erano bar e ristoranti.

Tra le difficoltà riscontrate nell'acquisire questionari compilati, è da segnalare una maggiore diffidenza da parte di esercenti di origine straniera, spesso per ragioni linguistiche, nonostante i ragazzi fossero muniti di lettera di presentazione redatta dai promotori del progetto e dall'assessorato ambiente del comune di Sesto.

Dall'altra parte, il coinvolgimento dei giovani delle scuole invece, ha fatto sì che molti esercenti fossero ben predisposti ad interloquire con i ragazzi, capendo il loro ruolo di facilitatori della raccolta dati per l'analisi di interesse comunale.

I risultati dei questionari sono già stati presentati in un incontro pubblico realizzato a Sesto in giugno del 2011, e sono stati inseriti nel sito del Comune di Sesto nella parte relativa a questa azione del progetto. Riportiamo quindi in sintesi successiva solo alcune delle considerazioni principali.

#### 4. Percezioni e modalità di utilizzo della risorsa nel comune di Sesto (risultati dei questionari)

##### **Questionario n.1: Condomini**

Sono stati distribuiti 150 questionari in tre condomini nel Comune di Sesto San Giovanni (Via Firenze 37 - quartiere 1, via Puccini 60 – quartiere 2, via Marelli 95 – quartiere 3) e ne sono stati restituiti 91 compilati e che costituiscono il campione base sul quale sono state elaborate le risposte della prima tipologia di campione di cittadini.

Qui di seguito segnaliamo le principali risposte date a ciascuna domanda.

##### Anagrafica e composizione familiare

E' emerso che la composizione familiare con una maggiore rappresentatività è stata data dalle coppie con figlio (i) (n.36) e dalle coppie senza figlio (i) (n. 23). In seguito si sono attestati i single. Per quanto riguarda il genere, il 54% degli intervistati sono uomini. Il 48% degli intervistati ha un livello scolastico medio con titolo di scuola superiore, mentre un 20% possiede la licenza media e un altro 19% la laurea.

Per quanto riguarda la professione spiccano i pensionati, circa il 30% degli intervistati, seguiti dagli impiegati e dagli studenti lavoratori.

Questa composizione conferma alcune delle stime sulla popolazione sestese, ovvero percentuali di anziani molto più alte rispetto ai giovani, e giovani coppie che vivono a Sesto.

##### Percezione sui consumi quotidiani

Il 36% (n.33) dei 91 intervistati ha dichiarato di consumare 30-60 litri d'acqua al giorno e il 35% (n.32) ha dichiarato di consumare da 1 a 30 litri d'acqua al giorno. Appena il 4% (n.4) ha dichiarato di usare più di 150 litri al giorno. **Questo dato mostra come molte persone, in generale anche da quelle intervistate non si rendono conto della quantità di acqua che usiamo nelle nostre abitudini quotidiane, come ad esempio che solo per fare un bagno nella vasca sono necessari circa 100 litri d'acqua.**

Come detto all'inizio di questo report infatti il consumo medio di acqua al giorno procapite a Sesto è di circa 337 litri, mentre sulle stime nazionali siamo a circa 250 litri.

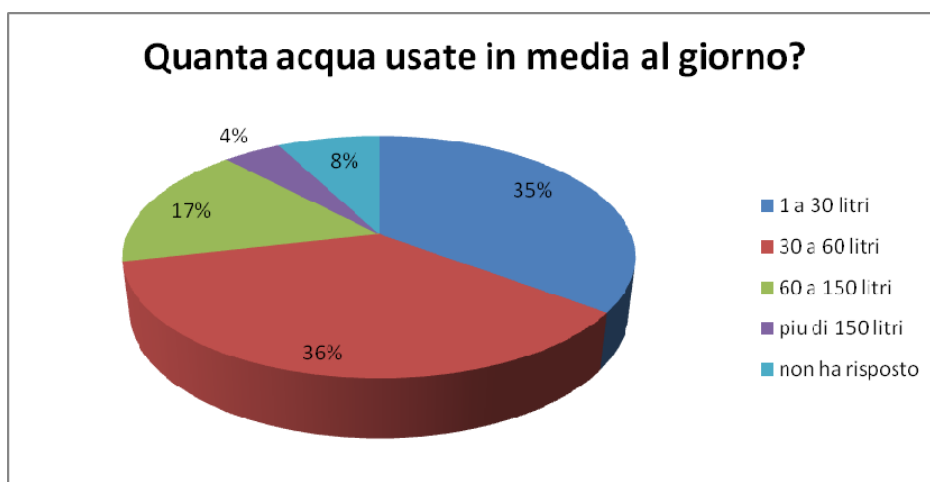


Fig. 1

##### Costo dell'acqua e bolletta

Per quanto riguarda il costo del servizio idrico, cioè dell'acqua utilizzata e quindi valutare l'incidenza dei consumi e della bolletta, sulla spesa per i consumi familiari, appena 7 persone su 91, hanno dichiarato di sapere a quanto ammonta la bolletta dell'acqua, dando anche alcune cifre tra 160 e i 170 euro all'anno.

La maggior parte degli altri soggetti il 78% circa (n.71), hanno dichiarato di non sapere quanto costa l'acqua e hanno detto che il valore è riportato nelle spese condominiali. 12 persone non hanno risposto alla domanda.

Come prima osservazione è possibile rilevare che ancora oggi, molte persone non sanno effettivamente quanto costa l'acqua e quanto spende una famiglia per l'acqua all'interno del computo condominiale. Secondo diverse fonti tra cui la Repubblica, in Italia la spesa media per una famiglia era nel 2002 di circa 200 euro mentre oggi siamo arrivati a circa 300 euro al metro cubo, con oscillazioni che vanno fino a poco più di 400 a seconda delle zone e della composizione familiare<sup>3</sup>. Nonostante questo la Lombardia ha ancora tra le tariffe più basse d'Italia e quindi anche i costi annuali minori, siamo infatti a poco più di 100 euro l'anno.

Se analizziamo questa domanda in relazione a quella precedente viene facile dire, che forse in Italia, il problema dello spreco della risorsa è anche associato alla mancanza di percezione del valore del bene acqua e al costo da sostenere per garantirla ai cittadini quotidianamente e a quello per la sua restituzione in buono stato all'ambiente una volta utilizzata.

### Quale acqua si consuma in casa

Incrociando le principali risposte contenute nel questionario riferite ai comportamenti degli intervistati si evidenziano alcune tendenze significative a sostegno degli obiettivi progettuali.

Il 52% degli intervistati ha dichiarato di consumare acqua in bottiglia acquistata al supermercato, mentre un 47% (n. 43) ha dichiarato di bere sempre o spesso acqua di rubinetto.

La principale motivazione addotta è che l'acqua in bottiglia è ritenuta più gradevole e leggera per un 28%, mentre altre risposte fanno riferimento alla sicurezza del prodotto 30%, rispetto a quella del rubinetto e va evidenziato però che un 36% (n.33) degli intervistati non ha dato una motivazione precisa.

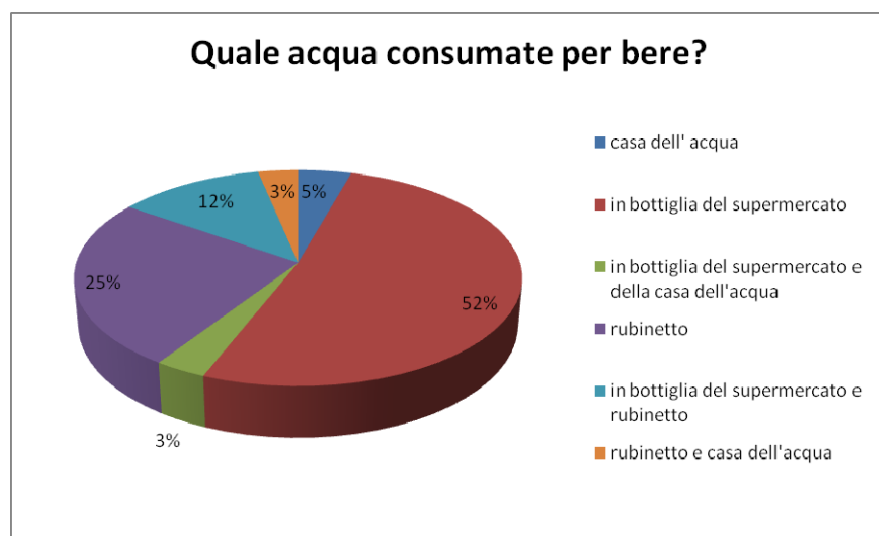


Fig. 2

Si segnala inoltre che il 12% degli intervistati che dichiara di prendere acqua dal rubinetto e al supermercato, si reca al supermercato per prendere quella frizzante. Anche per quelli che dichiarano di usare acqua di rubinetto e della casa dell'acqua, frequentano quest'ultima per prendere acqua frizzante, poiché per quella naturale usano quella di casa.

<sup>3</sup> [http://www.repubblica.it/cronaca/2011/01/21/news/battaglia\\_acqua-11473779/](http://www.repubblica.it/cronaca/2011/01/21/news/battaglia_acqua-11473779/)

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*

Di questi ultimi, un 3% ha dichiarato che in caso di disfunzione della casa dell'acqua, per mancanza di anidride carbonica o lunghe file, si reca al supermercato per prendere acqua frizzante.

**Da una prima analisi quindi sembrerebbe che i cittadini facciano comunque abbastanza uso dell'acqua di rete e del rubinetto anche se ancora l'acqua in bottiglia è la prima con un 52% come detto sopra. Il numero di persone che fa uso di acqua di rubinetto è aumentato dall'inserimento della casa dell'acqua nel Comune, poiché comunque l'acqua della casa è la stessa della rete idrica e in cittadino ormai è a conoscenza di questa caratteristica, per cui si fida maggiormente anche dell'acqua di casa propria.**

### I consumi prevalenti in casa

Tra quelli che consumano acqua in bottiglia, il 40% ha dichiarato di consumare da 4 a 6 bottiglie da 1,5l a settimana e alla domanda "bevete l'acqua del rubinetto" il 29% degli intervistati ha risposto "mai". La motivazione principale è stata perché "non è sicura" (61%).

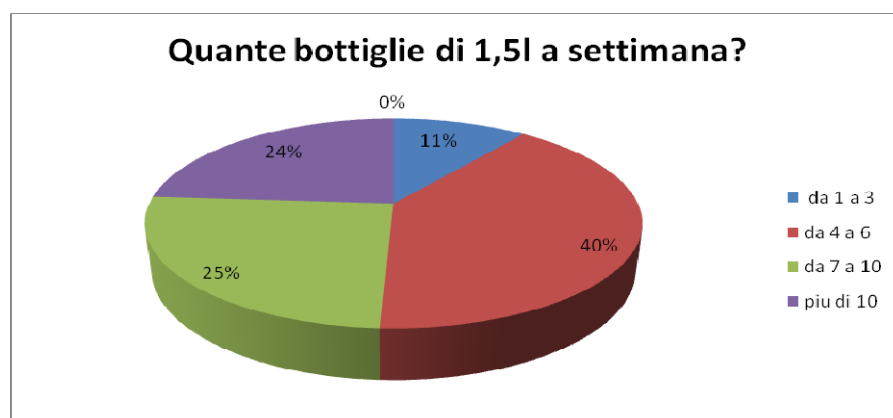


Fig. 3

E' significativo altresì rilevare che, è presente nei condomini, seppur minimale, una fascia più radicale di cittadini che non ha nessuna fiducia della qualità dell'acqua erogata dall'acquedotto: 18 intervistati su 91 un 20% circa, ha affermato di utilizzare l'acqua in bottiglia anche per cucinare, denotando che esiste un forte sfiducia o che comunque il sapore o l'immagine del calcare che si forma nei processi di bollitura, ancora influenza la percezione delle persone nell'uso dell'acqua.

**Questa rilevazione conferma una delle motivazioni alla base del progetto: nelle famiglie e presso i cittadini della Città intervistati è ancora presente la convinzione che l'acqua erogata non sia di buona qualità.**

### Comportamenti e livelli di consapevolezza

Rispetto agli atteggiamenti prevalenti da parte dei soggetti intervistati, in termini di risparmio o di salvaguardia ambientale, è opportuno segnalare alcune tendenze che emergono da alcuni significativi comportamenti. Solo 47 intervistati su 91 ha dichiarato di avere applicato un riduttore di flusso in tutti i rubinetti o almeno in bagno o in cucina, mentre 37 su 91 hanno dichiarato di non utilizzarlo.

Questa rilevazione evidenzia che la consapevolezza rispetto alla riduzione dei consumi a livello domestico è ancora bassa, soprattutto se confrontato con l'alta percentuale di intervistati che hanno dichiarato di praticare la raccolta differenziata.

Segnaliamo infatti che rispetto agli intervistati che usano acqua in bottiglia il 98% fa la raccolta differenziata e quindi ricicla la plastica utilizzata. Gli intervistati comunque dichiarano di non buttare molte bottiglie, il 64% dichiara meno di 10 bottiglie a settimana.



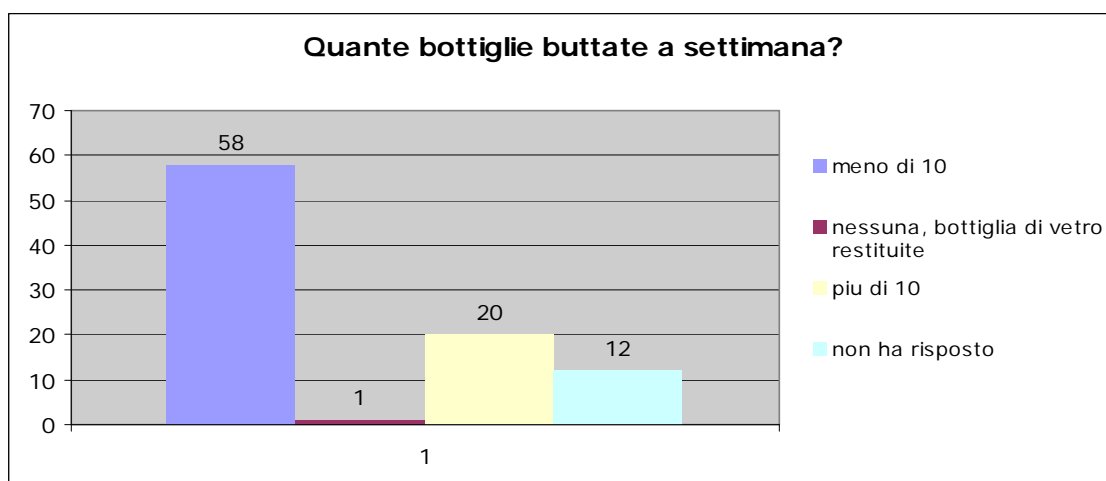


Fig. 4

#### Atteggiamenti e opinioni rispetto alle Case dell'acqua

Uno degli strumenti che sono stati proposti alcuni anni fa dal Comitato italiano ai Comuni e alle Aziende per promuovere il consumo di acqua di rubinetto sono state le Case dell'acqua, realizzate in luoghi pubblici ed in grado di erogare gratuitamente acqua "liscia" di rete, sia "gasata" e in molti casi refrigerata.

Nel questionario sono state previste alcune domande volte a sondare l'opinione dei cittadini rispetto a questo strumento. Ricordiamo che i condomini in cui sono state fatti i questionari sono dislocati a diversa distanza dalla casa dell'acqua, questo proprio per capire se anche la distanza poteva causare un incentivo o meno all'utilizzo del servizio.

Dal sondaggio è emerso che il 75% degli intervistati conosce l'esistenza della "Casa dell'acqua" (n=68) che è attiva in Sesto, ma appena 27% (n. 25) la usa per prendere l'acqua. C'è da dire che di questi vanno anche più di 2 volte la settimana e quindi hanno un'alta frequenza

Le motivazioni addotte dagli intervistati che non utilizzano il servizio della "casa dell'acqua" sono, state nell'ordine: perché spesso manca l'acqua gasata (42%), perché è troppo lontana e perché ci sono troppe persone e quindi si crea coda e attesa per il prelievo.

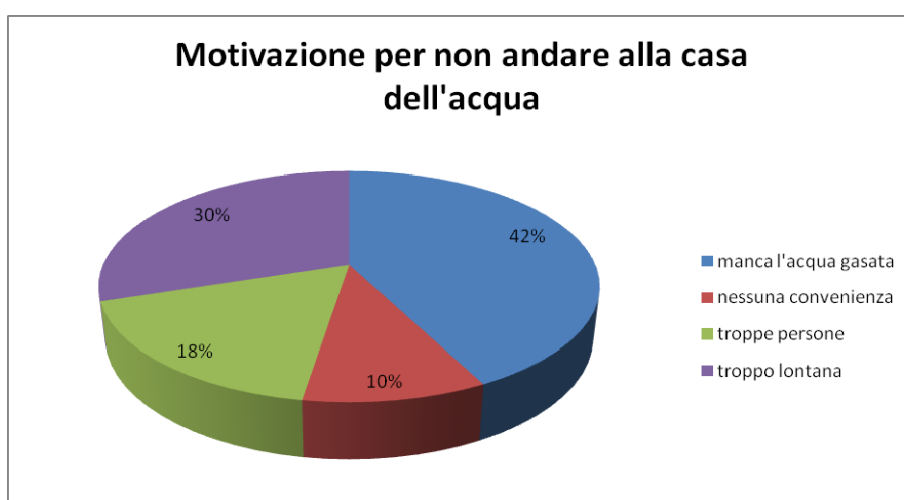


Fig. 5

Interessante rilevare, rispetto ad un tendenza spesso presente fra quanti prelevano l'acqua da bere dalle Case, che il sondaggio ha consentito di rilevare che solo 3 persone su 91 sono convinte che l'acqua erogata provenga direttamente dalla falda, mentre il 33 su 91 ha dichiarato di essere consapevole che è la stessa



acqua erogato dall'acquedotto. Questo dato evidenzia che esistono ampi margini per aumentare la consapevolezza dei cittadini rispetto alla buona qualità dell'acqua che esce dai rubinetti delle abitazioni.

Per quanto riguarda le disfunzioni della Casa dell'acqua, molti utenti segnalano che non ce ne sono, 11 cittadini su 91, ma soprattutto 68 non hanno risposto, probabilmente anch'essi perché non ne trovano. Il livello complessivo di soddisfazione può essere attestato su circa l'87%.

Tra le disfunzioni si segnala la mancanza di Co2 troppo frequente negli erogatori, la fila troppo lunga per accedere agli erogatori e a volte la sporcizia degli erogatori.

Tra le lamentele è stato segnalato che in alcuni momenti in cui la Casa dell'acqua è molto affollata e quindi i cittadini devono attendere troppo per prendere l'acqua, e in molti casi succede che l'acqua gasata finisce. C'è da sottolineare che l'acqua della casa dell'acqua è erogata gratuitamente e si sono quindi rilevati nella Città di Sesto problemi legati anche ai comportamenti non virtuosi di alcuni soggetti che ne prelevano grandi quantità e poi la rivendono ad esempio in alcuni esercizi commerciali. In funzione anche di queste segnalazioni Il Comune sta quindi pensando a metodi per ovviare al problema.

## **2. Sondaggi tramite questionario nella città**

Come segnalato nella prima parte del report, l'approccio partecipativo adottato ha portato all'utilizzo del questionario per la rilevazione dei comportamenti dei cittadini in diversi luoghi pubblici della città di Sesto e in particolare nei parchi, presso la Casa dell'acqua e presso il Cinema Rondinella e infine presso gli esercenti. Cerchiamo qui di seguito di evidenziare i principali risultati emersi dalle domande poste, che in parte sono simili a quelle dei questionari per condomini, come accennato nella prima parte del report.

### **Questionario n.2: Parchi, Casa dell'acqua, Cinema**

Sono stati distribuiti 150 questionari in alcuni parchi e presso la casa dell'acqua e il Cinema Rondinella nel Comune di Sesto San Giovanni e ne sono stati restituiti 118 compilati e che costituiscono il campione base sul quale sono state elaborate le risposte della seconda tipologia di campione di cittadini.

Qui di seguito segnaliamo le principali risposte date a ciascuna domanda.

### **Anagrafica e composizione familiare**

La composizione familiare con una maggiore rappresentatività è data dalle coppie con figlio (i) e le coppie senza figlio (i). Al terzo posto si attestano i single. Per quanto riguarda il genere, il 59% degli intervistati erano uomini. Anche per questa tipologia di questionario, la maggior parte degli intervistati sono pensionati.

Riguardo a questo campione si può aggiungere qualche considerazione sulla tipologia di persone intervistate, sottolineando che sicuramente chi ha partecipato alla rassegna cinematografica presso il Cinema Rondinella ha avuto maggiori informazioni sulla compilazione avendo potuto seguire alcuni degli interventi degli esperti inviati che hanno preceduto la proiezione dei film e degli spettacoli: la compilazione ed il ritiro dei questionari è avvenuto a fine serata.

Data la specificità dei film e degli spettacoli proposti inoltre, possiamo desumere che molte delle persone che hanno partecipato e redatto i questionari, fossero abbastanza sensibili ai temi e quindi anche maggiormente informate, rispetto a quelle intercettate nei parchi o nei condomini.

### **Quale acqua si consuma in casa**

Il 34% degli intervistati ha dichiarato di consumare l'acqua della "casa dell'acqua", mentre solo 28 persone su 118, cioè un 24% ha dichiarato che consuma l'acqua del rubinetto, mentre coloro che hanno dichiarato di comprare acqua in bottiglia al supermercato è pari al 24% cadauna.

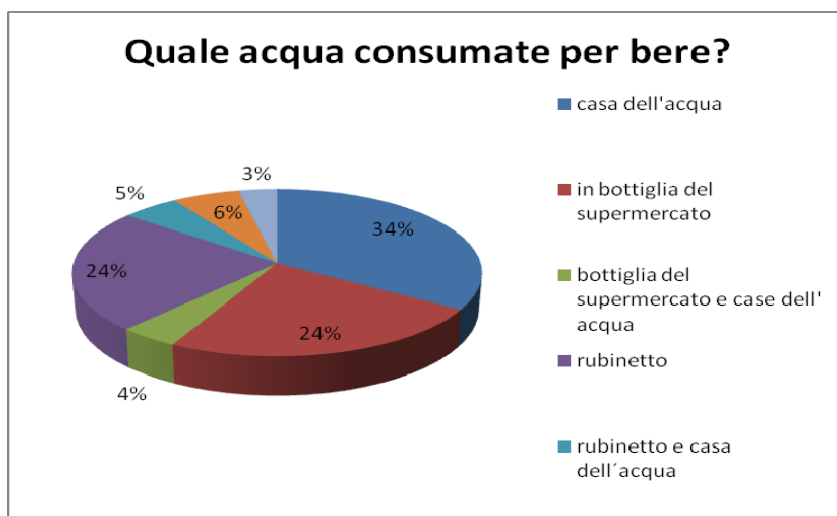


Fig. 6

Da riscontri degli intervistati emergono alcune considerazioni rilevanti.

In primis, che in questa tipologia di campione, frequentatori dei parchi e delle case dell'acqua, è presente una tendenza ad utilizzare maggiormente l'acqua di rete fornita dall'acquedotto rispetto alla diffidenza presente nei condomini. Sommando coloro che prelavano ed utilizzano l'acqua dalle Case con quelli che utilizzano l'acqua di rubinetto si arriva infatti ad una percentuale del 58 % del campione rispetto alla percentuale del 24% che utilizza solo l'acqua in bottiglia del supermercato e rispetto al 52% degli intervistati nei condomini che dice di utilizzare acqua del supermercato.

Il 4% tra coloro che comprano l'acqua al supermercato e utilizzano il servizio della "casa dell'acqua" ha denunciato disfunzioni (troppe code, per esempio), e per questo seguita anche a comprare le bottiglie.

Ulteriori dati significativi sono quelli attinenti le motivazioni. Il 6% tra coloro che consumano l'acqua del rubinetto e della "casa dell'acqua" utilizza quest'ultima solamente per l'acqua frizzante.

Il 15% degli intervistati dichiara invece di consumare anche acqua del supermercato perché più sicura e un altro 8% perché più leggera. Alla domanda sulle motivazioni sottostanti il consumo dell'acqua in bottiglia è significativo riscontrare che il 60% degli intervistati - di questo campione- non ha dato risposta contro un 26% di non risposte a livello di condomini. Ne deriva quindi l'idea che anche questa è ormai una abitudine acquisita, ma il cittadino non si pone più di tanto la domanda su quale acqua sia migliore o se siano diverse. Per quanto riguarda la durezza, effettivamente dai risultati delle analisi effettuate nei 3 condomini e dai dati sulla qualità dell'acqua disponibili sul sito di Amiacque, emerge che l'acqua di Sesto è abbastanza ricca di calcio e Sali minerali e quindi discretamente dura in altre parole per il cittadino, pesante.

Nonostante questo come detto sopra, la presenza di questi elementi garantisce la buona caratteristica dell'acqua come ricca di Sali minerali necessari per l'organismo umano e non dannosi, come alcuni continuano a pensare.

Purtroppo anche in questa serie di interviste emerge che molti cittadini usano l'acqua in bottiglia per cucinare, circa un 34% degli intervistati lo fa.

### Atteggiamenti e commenti sul servizio fornito

La seconda parte del questionario ha consentito di acquisire informazioni rispetto alle aspettative dei cittadini sul servizio e l'adeguatezza delle informazioni sulla qualità dell'acqua distribuita.

### Conoscete la Casa dell'acqua

Alla domanda sulla conoscenza della Casa dell'acqua, la maggior parte degli intervistati ha risposto di sì, il 76 %, e di questi un 31% l'ha scoperto tramite amici e conoscenti e quindi il passaparola mentre solo un 16% su segnalazione comunale e questo segnala come forse la comunicazione sulla Casa dell'acqua non sia ancora abbastanza efficace o strategica da parte del Comune. Anche dal punto di vista dell'azienda, si vede

come pochissimi hanno scoperto il servizio tramite l'ente gestore del servizio idrico, che è colui che promuove l'uso di rete e in molti casi che fornisce le case dell'acqua nei vari comuni della provincia di Milano.

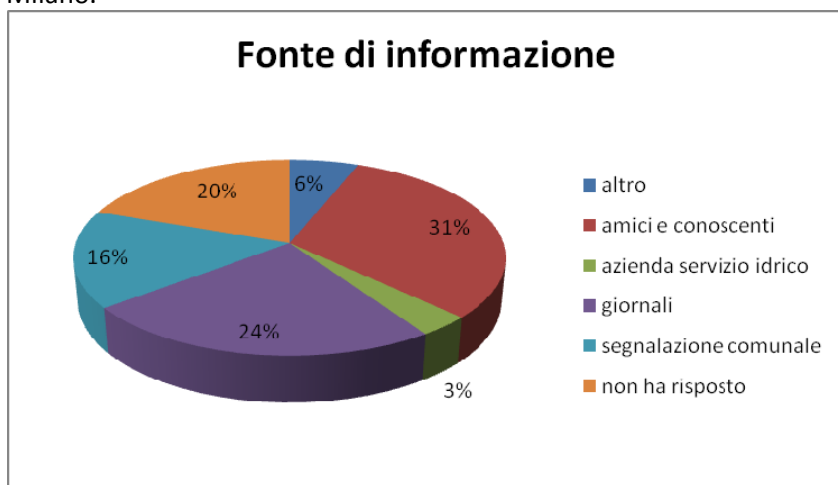


Fig. 7

### Come mai frequenta la casa dell'acqua

A questa domanda, il 20% degli intervistati ha risposto perché l'acqua è di buona qualità, seguiti da un 18% che dichiara che si reca alla Casa perché l'acqua è gratis. Da una domanda successiva inoltre si evince che il maggior utilizzo dell'acqua prelevata dalle Casa è quello idropotabile, il 52% delle persone dichiara ciò, mentre ancora un 7% la usa anche per cucinare e altri usi.

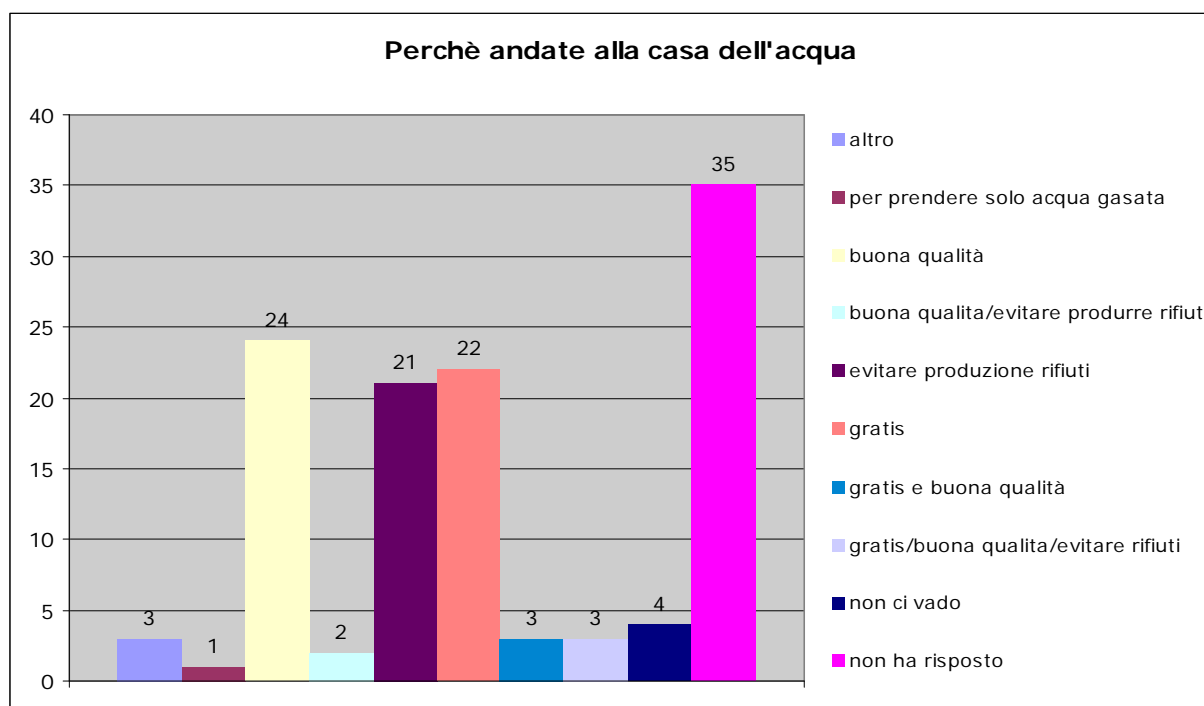


Fig. 8

Con riferimento alla soddisfazione dei cittadini sul servizio della Casa dell'acqua., alla domanda in che misura si è soddisfatti del servizio un 25% esprime un giudizio "ottimo", il 40% dice "buono". Si può quindi affermare che più della metà degli utenti intervistati trova la casa dell'acqua un servizio utile e ben organizzato.



Fig. 9

Come già riscontrato nella rilevazioni per al categoria dei condomini quindi le percentuali di soddisfazione sono molto alte e si attestano sul 70% in media.

Per quanto riguarda la facilità di accesso e l'adeguatezza delle informazioni sull'acqua, i voti dei cittadini vanno dall'8 al 10 per un buon 35-40% degli intervistati. Anche per queste domande la % di coloro che non hanno risposto è abbastanza alta, per cui non è facile interpretare il significato, se non dicendo che è facile pensare che il cittadino non ha bisogno di molte informazioni sulla casa dell'acqua se comunque è stato avviato un processo di coinvolgimento tra pari e amici e conoscenti.

#### **Frequenza settimanale alla Casa dell'acqua tipo di prelievo e quantità prelevate**

Altri dati interessanti sono quelli sul **tipo di utente** della casa dell'acqua: ovvero se frequente sporadico e che tipo di acqua viene prelevata.

Il 47% degli intervistati dice di andare alla Casa almeno 2 volte la settimana, prelevando nella maggior parte dei casi fino a 6 bottiglie, circa il 34% degli intervistati. Il 16% preleva anche fino a 12 litri.

Il 23% degli intervistati preleva entrambe tipologie di acqua, il 18% preleva solo acqua frizzante e il 21% solo acqua naturale.

Dal punto di vista della salvaguardia ambientale, dai questionari emerge che la maggior parte degli intervistati, 36% utilizza bottiglie di vetro per prelevare l'acqua, mentre ancora un 20% utilizza bottiglie di plastica già precedentemente utilizzate. In ogni modo quindi l'utilizzo della Casa fa diminuire il numero di bottiglie di plastica immesse nel sistema e su questo possiamo dire che ci sia una buona sensibilità del cittadino.

Si segnala inoltre che qualche persona, si reca alla casa dell'acqua con taniche o damigianette per il prelievo, spesso creando anche qualche ingorgo per il prelievo poiché i quantitativi sono molto più alti rispetto alle bottiglie.

#### **Servizio a pagamento**

Alla domanda se il servizio fosse a pagamento, a sorpresa, emerge che il 24% risponde che continuerebbe ad utilizzarlo mentre un altro 24% parte dice di no. Il 13% dice che dipenderebbe dal prezzo mentre un 35% non ha risposto, probabilmente perché non sa cosa farebbe.

Indipendentemente dal pagamento o meno del prelievo, è significativo rilevare come si vede dal grafico successivo, che i fruitori del servizio della "casa dell'acqua" sarebbero favorevoli all'utilizzo di una tessera di riconoscimento per utilizzare il servizio della "casa dell'acqua", poiché questa ridurrebbe sicuramente le

code per l'accesso e forse i consumi sarebbero anche maggiormente monitorati. Un 38% degli intervistati ha dichiarato che comunque continuerebbe ad utilizzarla

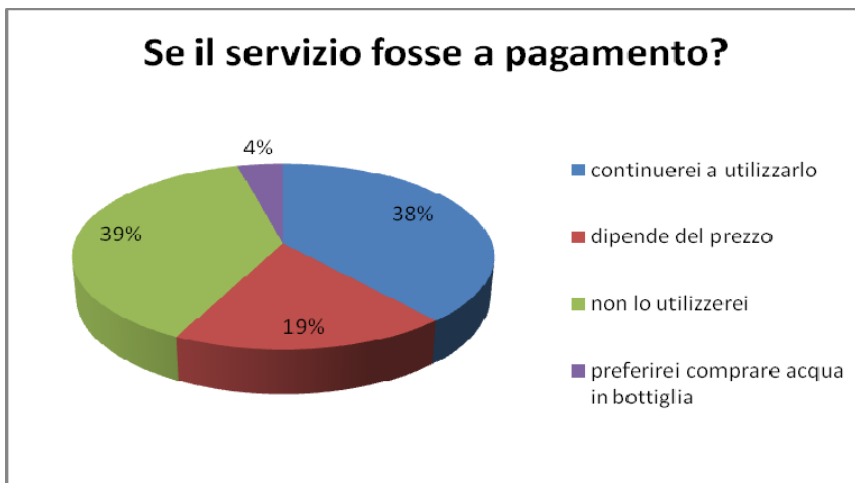


Fig.10

### 3. Sondaggio esercenti della ristorazione

La terza categoria di soggetti intervistati attraverso il questionario sono stati gli **esercenti** del comune di Sesto a cui è chiesto di compilare le domande al fine di conoscere l'uso dell'acqua nel proprio locale e la disponibilità a servire acqua di rubinetto e ad aderire alla campagna Imbrocciamola.

Per l'acquisizione di queste informazioni è stato predisposto uno specifico questionario, strutturato su 6 sezioni, realizzato con la collaborazione della Fondazione ACRA, partner di progetto. Il questionario è stato costruito con metodologie didattiche partecipative partendo da proposte degli studenti delle scuole secondarie di secondo grado coinvolte nel progetto.

#### Il campione e il questionario

Il campione degli esercizi contattati tramite email, telefono e direttamente per il questionario era di 40 esercizi. Di questi sono 28 hanno scelto di rispondere e si sono dimostrati disponibili a fornire i dati sui loro consumi e usi dell'acqua.

I risultati più significativi rispetto al coinvolgimento della categoria degli esercenti sono stati raggiunti grazie alla partecipazione attiva di una quindicina di studenti di 7 classi degli istituti superiori De Nicola e Spinelli che hanno somministrato a tali pubblici esercizi del territorio il questionario.

La maggior parte dei locali intervistati sono bar: ben il 57,14% del totale; la percentuale sale al 78,57% se si considerino i locali a vocazione è "mista": bar-gelaterie e bar tavole-fredde. I ristoranti intervistati sono il 17,86% e per il 3,57% da rosticcerie d'asporto.

Gli interlocutori che hanno risposto ai questionari si è trattato per lo più direttamente dei proprietari dei locali o di un loro diretto congiunto (60,71%). Nei casi rimanenti invece, a rispondere è stato personale dipendente. Il questionario come segnalato in precedenza, è stato diviso in 6 sezioni: anagrafica, parte generale sull'uso dell'acqua, per chi serve acqua di rubinetto, per chi non serve acqua di rubinetto, impatto ambientale, case dell'acqua.

Oltre ai 28 coinvolti, diversi sono gli esercizi che si sono rifiutati di partecipare all'indagine nelle aree di via Rovani, via Po, piazza Petazzi, viale Matteotti, via Casiraghi, piazza Primo Maggio, via Cesare da Sesto, via Sicilia, via Saint Denis.

#### Quale acqua si consuma o si vende

Le prime informazioni interessanti derivanti dal questionario dimostrano che il 60% degli intervistati dichiara di servire già sia acqua minerale in bottiglia sia acqua del rubinetto, il 32% solo o soprattutto minerale, l'8% serve prevalentemente acqua del rubinetto.



Sia che si parli di acqua in bottiglia che di acqua del rubinetto, la gran parte dei gestori (84-88%) sostiene di non superare i 200 litri serviti ogni giorno; l'unica eccezione è costituita da alcuni ristoranti che hanno un volume di consumi superiore.

Interessanti sono le risposte alla domanda sulla frequenza con cui i clienti richiedono acqua del rubinetto: per i locali **che non sono soliti servirla**, i gestori segnalano una domanda molto scarsa ("Quasi mai" – 36%); viceversa, chi è abituato ad offrire acqua del rubinetto segnala come la richiesta della stessa giunga dalla clientela addirittura **"spesso" (36%)**.

### **I comportamenti degli esercenti e le motivazioni prevalenti**

La terza sezione del questionario ha consentito di acquisire informazioni interessanti rispetto alle abitudini e dei comportamenti dei gestori che privilegiano l'acqua minerale, si trova infatti riscontro alla tendenza sopra descritta: ben il 92,3% afferma di non servire acqua del rubinetto perché i clienti vogliono quella minerale; soltanto uno degli intervistati ammette che se servisse acqua del rubinetto perderebbe una fonte di guadagno.

La maggioranza degli intervistati (61,54%) dice di vendere l'acqua in bottiglia ad un prezzo compreso tra 1 e 3 €/l, con un margine di profitto che il 38,46% esplicita nella forbice tra i 10 e i 50 cent, mentre per il 30,77% la cifra supera i 50 cent al litro.

Le indicazioni che emergono dalle domande previste nella 4 sezione (locali che già servono l'acqua di rubinetto) evidenzia che tra gli *habituè* dell'acqua di rubinetto, specularmente il 71,43% dice di rispondere alla richiesta della clientela, ma un peso (35,71%) rilevante assume anche la considerazione che la qualità dell'acqua che sgorga dal rubinetto è comunque elevata e garantita.

Le richieste della clientela paiono quindi rispecchiare il tipo di acqua offerto dal gestore.

Quasi la totalità degli intervistati ha dichiarato di servire l'acqua del rubinetto gratuitamente, solo un ristorante infatti afferma di includerne il costo nel prezzo del coperto. Inoltre, il grado di soddisfazione rilevato per l'acqua del rubinetto è elevato: secondo l'87,5% dei gestori il consumatore è sempre soddisfatto, o lo è in modo quanto meno parziale per il restante 12,5%. Queste percentuali ricorrono anche per quanto riguarda il modo di affrontare la richiesta di acqua frizzante: tra chi serve acqua del rubinetto, l'87,5% fa affidamento in questo caso sulla minerale gasata in bottiglia, solo alcuni ristoranti (12,5%) sono dotati di gasatore per l'aggiunta di anidride carbonica. La scelta di servire acqua di rubinetto non viene in genere accompagnata da informazioni particolari: il 62,5% degli esercenti afferma di non dare spiegazioni in merito in assenza di richieste dai clienti- anche se più di  $\frac{1}{3}$  degli intervistati sa che l'acqua dell'acquedotto di Sesto proviene da falda - un 37,5% lo fa solo a voce se richiesto; né è diffusa tra gli esercenti la conoscenza della Campagna Imbrocciamola: il 75% non ne è al corrente, il 18,75 la conosce senza aderirvi, solo il 6,25% vi prende già parte.

La disponibilità tra chi serve solo acqua minerale a passare al rubinetto, in cambio di pubblicità gratuita, è buona: il 50% degli esercizi intervistati è interessato.

In ultimo, la sezione finale del questionario è stata dedicata a monitorare i comportamenti ambientali.

Le indicazioni emerse evidenziano che per quanto riguarda la produzione di rifiuti derivanti dall'uso di acqua in bottiglia, prevale l'uso di bottiglie in plastica (44% dei locali) a discapito del vetro, anche se nel 36% dei casi si vende sia l'uno che l'altro tipo, a seconda dei formati. Si segnala positivamente invece il dato sulla raccolta differenziata: l'88% degli intervistati assicura di fare regolarmente la raccolta differenziata all'interno del proprio locale, mettendo contenitori differenziati a disposizione anche dei clienti.

Esaminando le marche di acque minerali acquistate dagli esercenti che le servono, emerge che la distanza media percorsa tra sorgente e Sesto San Giovanni è di 266 km, con grande variabilità tra fonti distanti 40 km e 860 km.

Questo a dimostrare che molte volte gli esercenti non sono attenti ad acquisti "verdi o più sostenibili", ad esempio favorendo le acque a "km zero". L'obiettivo dell'adesione alla campagna Imbrocciamola era anche questo, ma i passi avanti da fare sono ancora molti.



### **Atteggiamenti e opinioni rispetto alle Case dell'acqua**

L'ultima sezione del questionario ha consentito di acquisire le **opinioni degli esercenti** rispetto alle **Case dell'acqua operative nella città**.

Il 60% dei gestori ha dichiarato di conoscere la Casa dell'acqua, pochi però se ne servono: solo l'8% per esclusivo uso personale, ed un altro 8% anche per le esigenze del locale.

Chi preleva acqua dalle Casa, lo fa con bottiglie e per quantitativi che si distribuiscono in egual misura attorno ai 5-10 litri e alla fascia 10-40 litri, rispecchiando l'equilibrio tra consumo domestico e consumo per l'attività dei locali. Solo l'8% dei gestori conosce il codice d'uso della casa dell'acqua.

### **Problemi aperti:**

Da questa ultima domanda emerge comunque un dato un po' sconcertante, che conferma alcune segnalazioni contenute nelle risposte fornite dai cittadini che utilizzano le case dell'acqua. Alcuni degli esercenti si servono della casa dell'acqua anche per esigenze del locale, ovvero per venderla o erogarla ai clienti come acqua diversa da quella di rete. Tale pratica oltre ad essere ingannevole verso i clienti è anche poco sostenibile dal punto di vista dell'uso della casa dell'acqua, poiché gli esercenti quando vanno a prelevare con taniche o damigiane concorrono a determinare quegli eventi negativi denunciati dai cittadini: si creano lunghe code, prelevano grandissimi quantitativi di acqua in una volta sola, svuotano le riserve di CO2 per l'acqua frizzante.





## 5. Indicazioni e proposte per il cambiamento

### 5.1 Problemi aperti

L'analisi dei questionari ha fatto emergere alcuni aspetti critici sulla conoscenza dell'acqua e sul suo uso da parte dei cittadini soprattutto a livello di uso primario, cioè alimentare, ma anche rispetto al rapporto tra cittadini e territorio, cioè con le case dell'acqua e con gli altri usi civici.

Proviamo qui a sintetizzare le principali segnalazioni per dare poi nel successivo paragrafo alcuni suggerimenti su potenziali buone pratiche da mettere in atto e indicate all'amministrazione comunale di Sesto.

#### a) Livello di informazione e consapevolezza dell'uso della risorsa e dei comportamenti quotidiani

Tra le prime considerazioni dei questionari nei condomini emerge sicuramente quella della non consapevolezza della **quantità di acqua** utilizzata quotidianamente e degli sprechi. Questo primo limite è trasversale ed emerge da tutte e tre le tipologie di soggetti coinvolti.

La maggior parte degli intervistati dei condomini oggetto della rilevazione e che costituiscono un campione significativo, pensa infatti di consumare poca acqua giornalmente e non ha neanche una percezione corretta dei consumi reali. Questo dato assume rilevanza se viene associato alla constatazione che la media in cui è compresa la Città di Sesto, come peraltro quella di tutte le città della Regione Lombardia, è tra le più alte d'Italia: da 300 litri per abitante al giorno. È opportuno rilevare che la città di Treviso con 83.000 abitanti, città quindi paragonabile a Sesto S Giovanni con i suoi 80.886 abitanti, si caratterizza per un consumo medio di 136 lit/ pro-capite ed infatti si classifica al 1 posto fra le città con i migliori indici ambientali.

Questa risposta data per scontata, costituisce una delle motivazioni alla base del presente progetto il cui scopo era quello di far emergere con forza questo presupposto associandolo nel contempo a strategie di coinvolgimento in primis dei condomini ma anche dei cittadini e delle istituzioni, delle aziende con attività di sensibilizzazione e di assunzione di consapevolezza che hanno riguardato gli spazi in cui i cittadini vivono la città: quartieri, cinema, scuole e parchi e soprattutto puntando su giovani e studenti che recepiscono meglio il messaggio e molto spesso lo riportano a casa aumentandone l'efficacia.

In secondo luogo, altra considerazione emersa è sulla **qualità dell'acqua**. Anche in questo caso ha avuto conferma lo stereotipo, piuttosto diffuso, che l'acqua di rete non sia buona o affidabile e le risposte ai questionari hanno confermato che ancora troppe persone non si fidano dell'acqua erogata dal gestore che la garantisce oramai da anni.

Ancora molti cittadini pensano che l'acqua di rubinetto non sia sicura, nonostante le molte campagne attive in questi anni in Lombardia e in Italia in generale.

L'alto livello di percezione negativa riscontrata dal questionario evidenzia la valenza del progetto realizzato e soprattutto l'utilità del coinvolgimento dei cittadini che a seguito dei questionari attraverso le analisi effettuate dall'azienda Amiacque, hanno potuto riscontrare con una certificazione che l'acqua di Sesto è sicura e potabile, e che i parametri previsti per legge sono assolutamente rispettati.

Il progetto ha quindi lavorato sulla modifica di questa concezione diffondendo i risultati delle analisi con un commento facilmente consultabile da parte di tutti i condomini.

Tali risultati e commenti sono stati consegnati ai referenti di quartiere che ci hanno aiutato nella raccolta dei dati ed esposti nelle portinerie dei condomini analizzati per darne visione ai condomini e aumentare quindi la conoscenza sulla risorsa.

Per quanto riguarda gli altri soggetti a cui è stata fatta la stessa domanda ovvero i soggetti intervistati nei parchi, cinema, casa dell'acqua e dagli esercenti, emerge anche qui che sulla qualità c'è molta divisione tra chi pensa che l'acqua di rete sia buona e sicura e coloro che invece continuano a non fidarsi. Tra gli esercenti che servono acqua di rubinetto chiaramente la % di quelli che la richiedono è maggiore, poiché

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



comunque si ritiene che l' esercente stia dando qualcosa di sicuro. Così anche tra i frequentatori della casa dell'acqua possiamo dire che la consapevolezza è maggiore.

A livello di cittadini, sicuramente l'introduzione della Casa dell'acqua ha impattato i comportamenti dei singoli, favorendo il maggiore utilizzo di acqua di rete, sia nei luoghi pubblici sia a casa, poiché comunque l'informazione sull'acqua della casa dell'acqua si basa sull'idea che l'acqua servita è la stessa dell'acquedotto, e questo è stato confermato anche dai tecnici di Amiacque che hanno eseguito le analisi nei 3 condomini di Sesto

Associato a questo aspetto c'è un terzo fattore di non conoscenza: **il costo della risorsa.**

E' emerso con forza il dato che il cittadino medio non sa quanto costa l'acqua che usa in casa o il costo del servizio idrico di cui usufruisce. Se il pagare poco l'acqua può sembrare comunque un aspetto positivo, e la tariffa dell'acqua nei Comuni dell'interland milanese e in particolare a Sesto San Giovanni è basso, essendo pari a circa 0,92 cent al metro cubo<sup>4</sup> per uso domestico, fognatura e depurazione questo fa sì che in parte sia i cittadini che gli esercenti continuino ad utilizzarla senza troppo pensare agli sprechi e all'inquinamento. Per questo molte delle attività formative definite nel progetto, sono state rivolte ai giovani e anche ai cittadini e sono state orientate anche al far capire il valore della risorsa, e il costo associato al suo mantenimento in buono stato.

#### **b. Uso e opinioni sulla casa dell'acqua**

I cittadini di Sesto attraverso i due questionari hanno dato molte opinioni e indicazioni sulla casa dell'acqua e in un particolare possiamo dire che dai questionari nei parchi e presso la casa dell'acqua, i cittadini sono sembrati maggiormente consapevoli della buona qualità dell'acqua di rubinetto.

Nonostante questo però alcuni cittadini sostengono che l'acqua della casa dell'acqua sia più buona di quella del proprio rubinetto; ciò è molto difficile da confermare poiché l'acqua è la stessa vi sono solo differenze nell'ultima parte di tubo che connette il rubinetto e l'uscita dell'acqua della Casa dell'acqua.

Forse il fatto che l'acqua della casa dell'acqua sia refrigerata può comunque ovviare ad eventuali sapori "sgradevoli" quali il cloro. Possiamo comunque dire che la qualità dell'acqua della Casa dell'acqua e del rubinetto è la stessa, come anche confermato dalle analisi effettuate nei condomini se confrontate con quelle della casa come detto anche dai tecnici dell'azienda Amiacque.

A volte quindi si può dire che i cittadini risultano *suggestionati* dall'immagine che l'acqua della casa dell'acqua sia più buona. Il lavoro quindi fatto nel progetto è stato quello di favorire nei cittadini la consapevolezza che l'acqua di rete era uguale a quella della casa e che quindi ci si può fidare dell'acqua di rete.

Certamente ciò che incentiva i cittadini ad utilizzare il servizio è che ci sia acqua gasata gratuita.

In questo senso il cittadino, sente di risparmiare e comunque di utilizzare l'acqua di rubinetto addizionata di Co2 e quindi di fare anche del bene all'ambiente poiché non compera acqua in bottiglie di plastica.

Uno dei maggiori problemi che si è dovuto affrontare nell'utilizzo della Casa dell'acqua è la mancanza di acqua frizzante che molto spesso non c'è a causa della mancanza di Co2. Tale acqua è infatti la più utilizzata e quindi anche la Co2 aggiunta finisce molto presto. Tale costo è oggi a carico del comune e questo sta diventando un po' oneroso e quindi sono al vaglio diverse soluzioni. Tra queste anche la possibilità di inserire una tessera comunale di riconoscimento e di monitoraggio dei consumi. Per questo una delle domande del questionario era finalizzata a capire la percezione degli utenti.

L'esperienza della Casa dell'acqua è comunque sicuramente un successo, se si pensa anche che non sono stati fatti particolari investimenti nella comunicazione da parte del Comune, ma il passaparola e la testimonianza di chi la utilizza ha creato la rete dei frequentatori ma soprattutto rispetto al contributo che ha dato sul piano dei comportamenti rispetto agli usi e all'impatto ambientale.

<sup>4</sup> [http://www.amiacque.it/FileFolder/b474e910-0f87-4996-b2e4-73aeec122457/File/Tariffe/tariffe\\_milano\\_monza\\_brianza.pdf](http://www.amiacque.it/FileFolder/b474e910-0f87-4996-b2e4-73aeec122457/File/Tariffe/tariffe_milano_monza_brianza.pdf)



Se si analizzano i dati rilevati dal sito ufficiale delle Case dell'acqua<sup>5</sup>, promosso dalle aziende del servizio idrico integrato della provincia di Milano, relativamente alla Casa dell'acqua, installata a Sesto dalla apertura nel maggio del 2008 alla data dell'ultima rilevazione disponibile (27 luglio 2009) emergono alcune considerazioni significative.

L'acqua erogata nei 14 mesi è stata **pari** a Lt. 1.239.000, con una media giornaliera di consumo pari a 2.895 Lt./g. Questi livelli di consumo hanno comportato, un risparmio di bottiglie di plastica da 1,5 Lt/bottiglia stimabile in 704.450 annue che sono state non acquistate e quindi hanno comportato un minor utilizzo di plastica e di rifiuti in PET.

Sulla base sempre del volume di acqua consumata emerge che il consumo medio pro-capite anno (Lt/a/ab) pari a 13,04. Questi consumi si sommano a quelli pro-capite dei cittadini di Sesto pari a 337 Lt/pers/g.

Queste rilevazioni consentono di evidenziare che il buon livello di utilizzo della Casa dell'acqua ha certamente fornito un contributo positivo nella riduzione della messa in circolazione e distruzione delle bottiglie di plastica, cioè di PET.

La eventuale realizzazione di ulteriori Case dell'acqua, associate ad un miglioramento delle informazioni ai cittadini sulla qualità dell'acqua erogata nelle abitazioni consentirebbe di determinare ulteriori impatti positivi sul piano dell'utilizzo di bottiglie di plastica e quindi dell'impatto ambientale. Allo stesso tempo però anche il solo aumento dell'informazione e della comunicazione porterebbe a questo risultato, senza dover assumere ulteriori costi di realizzazione delle case dell'acqua per il comune.

## **5.2 Proposte a sostegno della sostenibilità ambientale e di riproducibilità**

A conclusione del presente rapporto, prendendo spunto dalle indicazioni emerse dai questionari e dai suggerimenti espressi dagli intervistati, i promotori del progetto, in collaborazione con il comune e CAP Holding azienda di gestione del servizio idrico integrato, che ha sostenuto il progetto, hanno cercato di dare risposta ad alcune lacune identificate, promuovendo buone pratiche a livello condominiale.

Il progetto, dedicato a specifici target, ha quindi promosso alcune proposte e buone pratiche diversificate per ciascuno. Tali azioni inoltre possono essere considerate come riproducibili su altri target simili presenti in diversi quartieri della Città.

### **a) Cittadini e condomini**

Per quanto riguarda gli abitanti dei condomini e i cittadini, si è ritenuto opportuno fornire tutte le informazioni dettagliate sui risultati dei questionari, dando loro le principali considerazioni contenute in questo report, associandole però ad alcuni strumenti di comunicazione più esaustivi e ai risultati delle analisi dell'acqua effettuate dall'azienda Amiacque.

E' stato quindi predisposto un "vademecum" consegnato ad ogni famiglia intervistata con l'obiettivo di sensibilizzarla e far comprendere il basso livello di consapevolezza sulla qualità della risorsa e sulla quantità dei consumi, questo inserendo anche alcuni suggerimenti per diminuire gli sprechi e aumentare la conoscenza sulla gestione della risorsa.

Per favorire modifiche nei comportamenti, nel vademecum consegnato ai condomini sono stati inseriti alcuni suggerimenti come ad esempio chiedere, agli amministratori del condominio di specificare nei rendiconti la lettura specifica del consumo di acqua per appartamento e per gli altri usi del condominio, tipo il giardinaggio e i lavaggi e usi commerciali. Inoltre è stato inserito anche il costo dell'acqua e il link al sito dell'azienda Amiacque in cui trovare le componenti di calcolo della tariffa e di consultazione della bolletta anche a livello condominiale.

Insieme a questi, è stato consegnato un kit di comunicazione per famiglia denominato ***'Acqua della Casa***, per aumentare l'uso dell'acqua di rete. Il Kit realizzato da CAP Holding e Fontanelle .org, è composto da 4 sottobicchieri, 2 etichette per bottiglia, un gancio per la posta di casa e due cartoline tutte con la scritta,

<sup>5</sup> <http://www.casadellacqua.com/Page.aspx?idMappa=1636&TipoMp=1>



L'Acqua della Casa. Questi strumenti che potranno essere utilizzati nei propri locali di casa, potranno sicuramente far aumentare la curiosità di chi li vede e quindi attivare una discussione sul tema della qualità dell'acqua di casa e del proprio rubinetto.

I soggetti coinvolti nei progetti potranno così spiegare ad eventuali ospiti, l'esperienza realizzata e i risultati positivi delle analisi dell'acqua di Sesto con la controprova della copia delle analisi effettuate.

Per ovviare alla diffidenza nella qualità dell'acqua, oltre alle analisi fornite dall'azienda Amiacque, è stata consegnata anche l'etichetta dell'acqua di Sesto, prodotta sempre da Amiacque. Tale etichetta conferma sostanzialmente i risultati delle analisi e certifica per tutti i cittadini di Sesto l'adeguatezza dell'acqua ai parametri di legge.

Il risultato delle analisi così come il vademecum e l'etichetta, è stato dato anche ai rappresentanti dei quartieri coinvolti nella distribuzione dei questionari, che hanno affisso le informazioni nelle bacheche dei condomini e le hanno inviate agli amministratori dei condomini.

Il report con tutti i risultati dei questionari e il vademecum così come le informazioni sulla qualità dell'acqua sono state poi inserite nella pagina del sito del Comune di Sesto relativa alla campagna del progetto "Acqua di Sesto il nostro bene comune", consentendo quindi di far accedere all'informazione l'intera popolazione di Sesto.

#### **b) Insegnanti ed educatori**

Risultati particolarmente significativi sul piano dei comportamenti sono stati raggiunti nelle scuole coinvolte dal progetto alcune delle quali hanno inserito l'acqua in brocca in mensa, come è avvenuto nel caso della scuola Rovani. I ragazzi e gli insegnanti hanno cioè dimostrato di saper valorizzare in termini positivi le informazioni fornite nel corso degli incontri ma soprattutto i materiali di informazione complementare messi a disposizione del progetto tramite il Comune l'Azienda di erogazione.

Anche la scuola che aveva richiesto analisi dell'acqua accurate e specifiche per confermare le caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita, e tali analisi hanno confermato la bontà e sicurezza della risorsa. Per questo, dopo un incontro di conoscenza e approfondimento del tema acqua a cui hanno partecipato anche gli esperti dell'ASL di Milano, l'assessore all'ambiente di Sesto e molti genitori della scuola, si è proceduto con la conferma della proposta di inserire acqua in brocca nelle mense, proposta poi approvata in consiglio di istituto. All'incontro sono state distribuite le etichette dell'acqua di Sesto e spiegate le caratteristiche della risorsa.

L'incontro ha avuto la funzione quindi di coinvolgere le famiglie nella decisione di mettere l'acqua in brocca e questa procedura speriamo sia seguita da molti altri istituti che a Sesto non hanno ancora introdotto questa buona pratica.

#### **c) Esercenti della ristorazione**

Benché questa tipologia di attori si sia dimostrata la più difficile da coinvolgere e con cui discutere, i risultati raggiunti sull'individuazione dei punti critici, sono stati buoni.

Possiamo dire infatti che da 28 questionari compilati emerge un quadro abbastanza in equilibrio per quanto riguarda il numero di esercenti che servono acqua di rubinetto. Sono infatti circa la metà quelli che distribuiscono entrambi i tipi di acqua, ma come già detto sopra nell'analisi, spesso la scelta del cliente segue ciò che l'esercente propone. Molti comunque rimangono quelli che considerano l'acqua di rete non buona.

Per questo il progetto mirava proprio alla sensibilizzazione degli esercenti attraverso la promozione della Campagna Imbrocciamola e alla loro adesione alla stessa, per poter far loro assumere comportamenti più sostenibili.

Tra quelli che servono acqua di rubinetto, l'interesse ad aderire alla Campagna è stato buono, anche se molti di loro hanno affermato di non voler essere pubblicizzati attraverso il sito di Imbrocciamola come da



noi proposto, ne di voler ricevere i volantini della Campagna per segnalare ai cittadini che in quel locale si serve acqua di rete.

A conclusione dell'indagine circa 5 esercenti hanno manifestato l'interesse ad aderire alla Campagna e sono stati quindi segnalati sul sito, e soprattutto hanno dichiarato di voler cambiare le proprie abitudini nell'uso dell'acqua e della Casa dell'acqua.

Quest'ultimo aspetto rimane sicuramente quello più controverso e anche segnalato dai cittadini, rimandiamo quindi ai successivi suggerimenti al Comune per ovviare questo problema.

#### **d. Il Comune di Sesto: cosa ha fatto e che cosa proponiamo**

Il Comune di Sesto è stato attore fondamentale nella realizzazione del progetto per due motivi principali:

- ha fatto da tramite e da garante nel contatto con gli interlocutori principali di progetto con cui i promotori si sono relazionati per la concretizzazione delle attività e soprattutto per la raccolta dei questionari, ma anche per le attività culturali
- ha promosso e sostenuto le iniziative del progetto attraverso il proprio ufficio stampa e comunicazione, garantendo uscite giornalistiche, conferenze stampa e visibilità sul sito del comune.

In particolare rispetto al primo aspetto, il rapporto con le Guardie Ecologiche volontarie e i referenti di quartiere per la consegna e restituzione dei questionari, è stato molto proficuo, garantendo il buon successo dei questionari da analizzare. Oltre a questo, l'utilizzo della particolare figura delle GEV, è stata una scelta importante e condivisa ad inizio progetto poiché ha permesso anche di favorire la conoscenza ai cittadini di soggetti dedicati alla cura dei beni comuni quali i parchi e anche la Casa dell'Acqua. In questo senso le Gev hanno quindi favorito la promozione della frequentazione di luoghi aperti e dedicati ai cittadini quali ad esempio la Casa dell'acqua.

Inoltre il loro coinvolgimento in azioni come questa, ha favorito il loro interesse personale e di gruppo nella diffusione di pratiche di sostenibilità nel comune, coinvolgendoli in quanto cittadini in primis, e come delegati di una funzione dal comune in seconda istanza. La conferma della buona riuscita della creazione di tali figure, che sono diffuse anche a livello regionale e quindi di altri comuni della provincia di Milano, che sono a protezione e monitoraggio delle risorse comuni, viene anche dal grande numero di richieste pervenute al comune di Sesto per la frequentazione del nuovo corso 2012 – 2013 per la formazione di GEV – guardie ecologiche volontarie, per il comune di Sesto.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, legato alla comunicazione e alla diffusione degli eventi, il coinvolgimento del Comune, è stato molto efficace in alcune specifiche azioni quali la promozione degli eventi culturali del progetto, la promozione dei questionari, e la realizzazione delle conferenze stampa.

In particolare segnaliamo che il Comune ha creato una sezione specifica per il progetto denominata **“Acqua di Sesto, il nostro bene comune”** all'interno di quella che è la campagna **Bene Comune cresce con cura**, che da alcuni anni è promossa dal comune per l'assunzione di responsabilità nella gestione degli spazi verdi della città. Questo ha favorito la visibilità del progetto sull'acqua e anche la diffusione delle informazioni e degli eventi proposti.

Dal punto di vista dell'informazione sui contenuti relativi all'indagine dei questionari invece, possiamo dire potrebbero esserci molti miglioramenti e aggiunte oltre a ciò che comunque è disponibile sul sito del comune.

Il progetto ha quindi proposto l'inserimento di quegli strumenti informativi già segnalati anche per i cittadini e i condomini proprio per rendere pubbliche a tutti le informazioni sulla qualità dell'acqua:

- etichetta dell'acqua di Sesto
- vademecum di risposta ai questionari
- report di valutazione dei questionari
- aggiornamento dell'inserimento della tariffa dell'acqua nella pagina del comune dedicata all'abitare (già esistente).



Ci sono invece alcuni suggerimenti che i promotori del progetto vogliono dare al Comune su alcuni aspetti:

**A. Promozione del coinvolgimento di soggetti quali: cittadini, aziende del servizio idrico e favorire la creazione di reti attraverso:**

1. l'incentivo alla raccolta dati sul territorio per monitorare lo stato dell'ambiente e delle risorse, attraverso il coinvolgimento delle GEV che sono ormai soggetti riconosciuti e che hanno instaurato un certo rapporto con la cittadinanza soprattutto in determinati luoghi dedicati all'ambiente, quali parchi, case dell'acqua, isole ecologiche ecc.
2. **la promozione del coordinamento e le sinergie fra i vari attori e istituzioni presenti sul territorio nella realizzazione di interventi e campagne a salvaguardia del bene comune acqua (cittadini, famiglie, scuole, aziende di erogazione, associazioni di volontariato, comitati di quartiere, amministratori di condominio ,ecc).**
3. **la promozione di buone pratiche di cittadinanza attiva e partecipazione nella definizione dei piani di governo del territorio e di governo e gestione delle risorse e dei beni comuni.**
4. **l'identificazione di concerto con le società di erogazione di nuove modalità di gestione delle Case dell'acqua e di promozione del risparmio idrico che coinvolgano e responsabilizzino maggiormente i cittadini e le circoscrizioni o comitati di quartiere.**
5. l'invito a tutti gli amministratori dei condomini ad apporre nelle bacheche condominiali le etichette sulla qualità dell'acqua emesse dalla società di erogazione.
6. **l'avvio e messa in atto di nuove normative per le nuove concessioni edilizie atte ad introdurre nuove approcci tecnologici per la riduzione dei consumi.**

**B. Promozione della comunicazione su ambiente e territorio per l'aumento della consapevolezza del cittadino su tali questioni per la promozione di una cultura sostenibile e responsabile dell'acqua nelle città attraverso:**

1. L'incremento della comunicazione cartacea con manifesti e brochure sull'acqua e sull'ambiente in generale, aggiungendo anche il tema dell'uso corretto della casa dell'acqua attraverso:
  - a. La creazione di una campagna annuale sull'ambiente riprendendo sempre i temi di acqua, terra, rifiuti ed energia, da promuovere nelle scuole, nei quartieri e tra le fabbriche del territorio. Questo scegliendo tra brochure, manifesti, opuscoli ecc.
2. L'attivazione di alcune specifiche campagne presso gli esercenti per accrescere il livello di informazione sulla qualità dell'acqua erogata dalla rete e l'invito a promuovere l'acqua di rubinetto e al corretto uso dell'acqua prelevata dalla Casa dell'acqua
3. La nuova strutturazione del sito del comune, migliorando la sezione Ambiente e Bene Comune già esistenti attraverso:
  - i. una sezione permanente dedicata all'acqua in cui ricadono anche tutte le comunicazioni i regolamenti e i dati sulla Casa dell'acqua, sulle Fontane di Sesto, sulla qualità dell'acqua erogata, la tariffa ecc,
  - ii. La messa a disposizione di modalità di segnalazione on-line su disfunzioni o migliorie da apportare ai servizi offerti magari attraverso social network o email dedicate, ad esempio provando a coinvolgere i giovani delle scuole superiori o altri soggetti nella gestione di tali strumenti.

Queste indicazioni potranno essere efficaci soprattutto per il comune di Sesto che già da alcuni anni ha intrapreso la strada della salvaguardia ambientale, ma allo stesso modo potrebbero essere assunte anche da altri comuni ed istituzioni che si vogliono impegnare per il rispetto e il miglioramento dell'ambiente e della consapevolezza e impegno dei cittadini.

Valorizzando i diversi soggetti coinvolti in questo progetto e realizzando alcuni strumenti di informazione, consapevolezza, come quelli utilizzati è possibile facilitare la diffusione di messaggi e pratiche di rispetto

*"La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio"*



dell'ambiente e di sostenibilità, così come avviare raccolte di dati periodiche che consentono ai responsabili dei Comuni di disporre di importanti "input" informativi sulle impressioni dei cittadini sulla qualità dell'ambiente locale e sulle azioni da intraprendere per superare i problemi di inquinamento, spreco e mala-gestione della cosa pubblica.

Anche ai cittadini però suggeriamo alcune considerazioni.

In funzione del fatto che Sesto è un comune che ha sta dimostrando sensibilità verso l'ambiente, si chiede al cittadino di:

- essere attento alla salvaguardia delle risorse locali nei propri usi quotidiani;
- essere vigile rispetto alle norme innovative che il Comune introduce in favore di riduzione degli sprechi e del risparmio energetico;
- promuovere buone pratiche di sostenibilità a casa e nei contesti collettivi e di comunità anche dei figli;
- segnalare disfunzioni e mal funzionamenti al comune e agli assessorati competenti in spirito costruttivo;
- partecipare attivamente alla vita politica del comune per essere cittadino attivo e coinvolto nelle scelte riguardanti il governo e la gestione dei beni comuni;
- monitorare il rispetto delle richieste referendarie sull'acqua, attraverso le decisioni che verranno assunte dalla nuova giunta e dal consiglio comunale.



Fonti:

- **Amiacque srl**, <http://www.amiacque.it/Index.aspx/c298572d-29b5-46a9-aa24-0157322db75c>, 2009
- **Amiacque srl**: [http://www.amiacque.it/FileFolder/b474e910-0f87-4996-b2e473aeec122457/File/Tariffe/tariffe\\_milano\\_monza\\_brianza.pdf](http://www.amiacque.it/FileFolder/b474e910-0f87-4996-b2e473aeec122457/File/Tariffe/tariffe_milano_monza_brianza.pdf)
- **Arpa Lombardia**,  
[http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato\\_acque\\_sotterranee\\_area\\_nord\\_Mi.pdf](http://ita.arpalombardia.it/ita/dipartimenti/monza/file/stato_acque_sotterranee_area_nord_Mi.pdf)
- **Case dell'acqua**, <http://www.casadellacqua.com/Page.aspx?idMappa=1636&TipoMp=1>
- **Cicma**, [www.contrattoacqua.it/sussidididattici](http://www.contrattoacqua.it/sussidididattici)
- **Coviri**, [www.coviri.it](http://www.coviri.it)
- **Imbrocciamola**, [www.imbrocciamola.org](http://www.imbrocciamola.org)
- **Irer Lombardia: Acqua in Lombardia, problemi, sfide, opportunità**, A. Colombo Giugno 2007.
- **Irer Lombardia 2010**:  
[http://www.dossierematicicrl.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=35&Itemid=47](http://www.dossierematicicrl.net/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=47)
- **Legambiente Lombardia e Dipartimento della protezione civile**, Ecosistema rischio 2008, Lombardia





## PROGETTO “LA SOSTENIBILITA’ IN COMUNE A DIFESA DEI BENI COMUNI DEL TERRITORIO”

**1° Questionario per condomini della città di Sesto San Giovanni. Consumo d'acqua 2010/2011: Azione 1: Diffusione e sensibilizzazione per attori target del Comune di Sesto San Giovanni**

<b>Anagrafica dell' intervistato</b>	<b>BARRARE LA CASELLA o segnalare opzioni</b>
<b>1- Qual è la composizione del suo nucleo familiare o dell'abitazione ?</b>	
Single - vivo da solo	
Coppia senza figli	
Coppia con figlio/i	
Altra composizione (specificare)	
<b>2- Genere dell'intervistato</b>	
Uomo	
Donna	
<b>3- Titolo di studio dell'intervistato</b>	
Nessuno	
Scuola elementare	
Licenza media inferiore	
Licenza media superiore/diploma di laurea	
Laurea	
<b>4 - Professione dei componenti familiari o di chi abita nella casa?</b>	
Studente	
Operaio	
Impiegato	
Dirigente/quadro	
Commerciante	
Artigiano	
Libero professionista	
Imprenditore	
Disoccupato	
Pensionato	
Casalinga	
Altro	
<b>L'utilizzo dell'acqua</b>	
<b>5 - Quanta acqua usate in media al giorno in famiglia per usi domestici bere, cucinare, lavarsi, lavare?</b>	
1 - 30 litri	
30 - 60 litri	
60 - 150 litri	



più di 150 litri	
<b>6 - Sapete a quanto ammonta la bolletta per i vostri consumi familiari?</b>	
<b>7 - Quale acqua consumate per bere?</b>	
Del rubinetto	
In bottiglia del supermercato	
Delle case dell'acqua	
<b>8 - Se consumi acqua in bottiglia perché?</b>	
Per il sapore più gradevole	
Perché è più sicura	
Perché più leggera	
Per il colore	
Altro	
<b>9 - La usate anche per cucinare?</b>	
Si	
No	
<b>10 - Quante bottiglie da 1,5 litri a settimana?</b>	
Nr di bottiglie	
<b>11 - Quanto spendete al mese per l'acqua in bottiglia?</b>	
Da 5 a 10 euro	
Più di 10 euro	
<b>12 - A casa vostra si fa la raccolta differenziata della plastica?</b>	
Si	
No	
<b>13 - Quante bottiglie buttate a settimana?</b>	
meno di 10	
più di 10	
più di 30	
<b>14 - Bevete acqua del rubinetto?</b>	
Sempre	
Mai	
Raramente	
Spesso	



<b>14.1 Se Mai perché?</b>	
Per il sapore non gradevole (cloro)	
Perché non è sicura	
Perché pesante, troppo ricca di sali minerali	
Per il colore	
Altro	
<b>15 - Avete il riduttore di flusso sui rubinetti di casa? Dove?</b>	
Sì/no	
In cucina	
In bagno	
Ovunque	
<b>16 - Conoscete la Casa dell'Acqua?</b>	
Sì	
No	
<b>17 - Come avete scoperto la Casa dell'Acqua?</b>	
Da segnalazione comunale	
Da amici e conoscenti	
Dal'azienda fornitrice del servizio idrico	
Dai giornali	
Altro	
<b>18 - Con che frequenza andate alla Casa dell'Acqua?</b>	
Specificare	
+ di 2 volte la settimana	
1-2 volte sett	
1 volta sett	
Ogni 10 - 15 giorni	
<b>19 - Se utilizzate la Casa dell'Acqua, di quale acqua vi rifornite? Liscia o frizzante?</b>	
Liscia	
Frizzante	
Entrambe	
<b>20 - Quali contenitori utilizzate per prelevare l'acqua dalla Casa dell'acqua? E di quale materiale?</b>	



Bottiglie di vetro	
Bottiglie di plastica	
Taniche	
Altro - specificare	
<b>21 - Quanta acqua prelevate ogni volta che vi recate alla Casa dell'acqua?</b>	
Da 1 a 6 litri	
Da 6 a 12 litri	
Più di 12 litri	
Più di 20 litri	
<b>22 - Come utilizzate l'acqua che prendete alla Casa dell'Acqua? + opzioni sono possibili</b>	
<input type="checkbox"/> Cucinare	
<input type="checkbox"/> Bere	
<input type="checkbox"/> Altre (specificare altri usi)	
<b>23 - Conosci la provenienza dell'acqua erogata dalla Casa dell'acqua?</b>	
Rete dell'acquedotto comunale	
Prelievo diretto dalla falda tramite pozzo	
<b>25 - Se non andate alla Casa dell'Acqua, per quale motivo?</b>	
Troppo lontana	
Troppe persone e tempi d'attesa lunghi	
Nessuna convenienza	
Altro	
<b>26 - Trovi alcune disfunzioni nel servizio fornito dalla Casa dell'acqua?</b>	
No	
Se si quali	
<b>27 - Quali proposte suggerisci per migliorare il servizio?</b>	



## PROGETTO “LA SOSTENIBILITA’ IN COMUNE A DIFESA DEI BENI COMUNI DEL TERRITORIO”

### 1° Questionario per i cittadini 2010/2011

#### Azione 2: Studio e Analisi dei consumi presso le Case dell'Acqua

Anagrafica dell' intervistato	Barrare la casella o segnalare lo opzioni
<b>1- Qual è la composizione del suo nucleo familiare o dei componenti dell'abitazione?</b>	
Single - vivo da solo	
Coppia senza figli	
Coppia con figlio/i	
Altra composizione - Specificare	
<b>2- Genere dell'intervistato</b>	
Uomo	
Donna	
<b>3- Titolo di studio dell'intervistato</b>	
Nessuno	
Scuola elementare	
Licenza media inferiore	
Licenza media superiore/diploma di laurea	
Laurea	
<b>4- Professione dei componenti familiari o di chi abita nella casa?</b>	
Studente	
Operaio	
Impiegato	
Dirigente/quadro	
Commerciante	
Artigiano	
Libero professionista	
Imprenditore	
Disoccupato	
Pensionato	
Casalinga	
Altro	
<b>Consumi d'acqua e utilizzo della Casa dell'Acqua</b>	
<b>1 - Quale acqua consumate per bere?</b>	



Del rubinetto	
In bottiglia del supermercato	
Delle case dell'acqua	
<b>2 - Se consumi acqua in bottiglia perché?</b>	
Per il sapore più gradevole	
Perché è più sicura	
Perché più leggera	
Per il colore	
Altro	
<b>3 - La usate anche per cucinare?</b>	
Si	
No	
<b>4 - Conoscete la Casa dell'acqua?</b>	
Si	
No	
<b>5 - Come avete scoperto la Casa dell'acqua?</b>	
Da segnalazione comunale	
Da amici e conoscenti	
Dal'azienda fornitrice del servizio idrico	
Dai giornali	
Altro	
<b>6 - Perché andate alla Casa dell'Acqua?</b>	
( ) Perché l'acqua è gratis	
( ) Perché l'acqua ha una buona qualità	
( ) Perché in questo modo evito di produrre rifiuti	
( ) Altro...	
<b>7 - Facilità di accesso al servizio - Casa dell'acqua</b>	
Voto da 1 a 10	
<b>8 - Adeguatezza delle informazioni riguardo al funzionamento delle Case dell'Acqua</b>	
Voto da 1 a 10	
<b>9 - In che misura siete soddisfatti del servizio "Case dell'Acqua"?</b>	



Voto da 1 a 10	
<b>10 - Come utilizzate l'acqua che prendete alla Casa dell'Acqua? + opzioni sono possibili</b>	
( ) Cucinare	
( ) Bere	
Altro	
<b>11 - Con che frequenza andate alla Casa dell'Acqua?</b>	
Specificare	
+ di 2 volte la settimana	
1-2 volte sett	
1 volta sett	
Ogni 10 - 15 giorni	
<b>12 - Se il servizio della Casa dell'Acqua fosse a pagamento...</b>	
( ) Non lo utilizzerei	
( ) Preferirei comprare l'acqua in bottiglia	
( ) Continuerei a utilizzarlo visto che il mio interesse è non produrre rifiuti	
( ) Dipende del prezzo, visto che il mio interesse è il risparmio economico	
<b>13 - Se l'accesso fosse regolamentato da una tessera di riconoscimento per l'accesso?</b>	
Sarei favorevole	
Sarei contrario	
<b>14 - Se utilizzate la Casa dell'Acqua, di quale acqua vi rifornite? Liscia o frizzante?</b>	
Liscia	
Frizzante	
Entrambe	
<b>15 - Quali contenitori utilizzate per prelevare l'acqua dalla Casa dell'acqua? E di quale materiale?</b>	
Bottiglie di vetro	
Bottiglie di plastica	
Taniche	
Altro - specificare	
<b>16 - Quanta acqua prelevate ogni volta che vi recate alla Casa dell'acqua?</b>	
Da 1 a 6 litri	



Da 6 a 12 litri	
Più di 12 litri	
<b>17 - Trovi alcune disfunzioni nel servizio fornito dalla Casa dell'acqua?</b>	
No	
Se si quali	
<b>18 - Quali proposte suggerisci per migliorare il servizio?</b>	





## PROGETTO “LA SOSTENIBILITA’ IN COMUNE A DIFESA DEI BENI COMUNI DEL TERRITORIO”

### Questionario per esercenti del settore della ristorazione della Città di Sesto San Giovanni

#### Sezione 1 - ANAGRAFICA

Nome locale..... Indirizzo locale.....

Email..... Numero di telefono.....

- |                     |                          |                                      |
|---------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 1) Tipologia locale | 2) Incarico intervistato | 3) Media numero di clienti al giorno |
| a) Bar              | a) Proprietario          | a) 0-100                             |
| b) Ristorante       | b) Manager               | b) 100 - 200                         |
| c) Albergo          | c) Dipendente            | c) Più di 200                        |
| d) Pub              | d) Altro.....            |                                      |
| e) Mensa            |                          |                                      |
| f) Altro.....       |                          |                                      |

#### Sezione 2 - GENERALE

- 4) Che tipo di acqua serve?
- Solo acqua minerale (*non fare sezione 4*)
  - Soprattutto acqua del rubinetto (*non fare sezione 3*)
  - Entrambi (*non fare sezione 3*)
  - Altro (specificare).....
- 5) Quanti litri di acqua minerale in bottiglia servite al giorno?
- 0-200
  - 200-500
  - Più di 500
- 6) Quanti litri di acqua del rubinetto servite al giorno?
- 0-200
  - 200-500
  - Più di 500
- 7) Con quale frequenza i clienti chiedono acqua del rubinetto?
- Spesso
  - Poco
  - Quasi mai

#### Sezione 3 - PER LOCALI CHE NON SERVONO ACQUA DI RUBINETTO

- 8) Per quale motivo non servite acqua di rubinetto?
- Perché è meno sicura e sana
  - Perché i clienti chiedono acqua minerale
  - Perché fa guadagnare di meno
- 9) Da quanto tempo servite acqua minerale?
- Da meno di 5 anni
  - Da 5 a 10 anni
  - Da più di 10 anni

*“La sostenibilità in comune a difesa dei Beni Comuni del territorio”*



d) Da quando abbiamo aperto

10) A che prezzo vende l'acqua minerale al litro?

- a) Meno di 1 €
- b) Tra 1€ e 3 €
- c) Più di 3 €

11) Qual è il suo margine di guadagno sull'acqua in bottiglia?

- a) Meno di 0,10 € al litro
- b) Tra i 0,10 € e i 0,50 € al litro
- c) Oltre 0,50 € al litro

12) Che marca di acqua minerale servite?

.....

13) Sarebbe disposto/a a iniziare a servire acqua di rubinetto ai clienti che lo richiedono in cambio di spazi pubblicitari gratuiti?

- a) Sì
- b) no

#### Sezione 4 - PER LOCALI CHE GIA' SERVONO ACQUA DI RUBINETTO

14) Per quale motivo serve anche acqua del rubinetto?

- a) Perché più conveniente
- b) Perché è di buona qualità
- c) Perché i clienti la richiedono
- d) Per motivi logistici (non va trasportata, stoccata, ecc)
- e) Altro (specificare).....

15) Da quanto tempo servite acqua di rubinetto?

- a) Da meno di 5 anni
- b) Da 5 a 10 anni
- c) Da più di 10 anni
- d) Da quando abbiamo aperto

16) Fa pagare l'acqua di rubinetto?

- a) No, la servo gratuitamente
- b) Sì, ma è compresa nel coperto
- c) Sì, al prezzo di ..... € al litro (specificare)

17) I clienti sono soddisfatti dell'acqua di rubinetto?

- a) Sì
- b) No
- c) Non sempre

18) Sa da dove proviene l'acqua dell'acquedotto di Sesto SG?

- Falda acquifera
- Dalla montagna
- Da corsi d'acqua di superficie
- Altro (specificare).....



- 19) Quando le chiedono acqua frizzante cosa fa?
- a) Ho il gasatore per aggiungere l'anidride carbonica
  - b) Servo acqua minerale in bottiglia
- 20) In che modo informa il cliente sull'acqua di rubinetto?
- a) Non fornisco informazioni particolari
  - b) Nel menù
  - c) A voce a chi ne fa richiesta
  - d) Altro (specificare).....
- 21) Conosce la campagna nazionale "Imbrocciamola"?
- a) Sì, ma non ho mai aderito
  - b) Sì, già aderisco
  - c) No

#### Sezione 5 - IMPATTO AMBIENTALE

- 22) L'acqua minerale che servite è in bottiglie di:
- a) vetro
  - b) plastica
  - c) entrambi
- 23) Nel tuo locale fate la raccolta differenziata dei rifiuti?
- a) Sì, bidoni differenziati sono anche a disposizione dei clienti
  - b) Sì, ma non sempre
  - c) No, per niente

#### Sezione 6 - CASE DELL'ACQUA

- 24) Conosce la Casa dell'Acqua?
- a) Sì
  - b) No
- 25) Frequenta la Casa dell'acqua?
- a) Sì, ma solo per usi privati
  - b) Sì, anche per usi nel mio locale
  - c) No
- 26) Conosce il codice di uso dell'acqua delle Case dell'acqua?
- a) Sì
  - b) No
- 27) Con che cosa preleva l'acqua presso le Case dell'acqua?
- a) Taniche
  - b) Bottiglie
  - c) Bicchieri
- 28) Quanti litri di acqua preleva ogni volta?
- a) Da 5 a 10 litri
  - b) Da 10 a 40 litro
  - c) Più di 40 litri