

SFIDE E OPPORTUNITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'INDAGINE "CITTADINI DELL'ACQUA: INFORMAZIONE E DIALOGO PER UN SERVIZIO RESILIENTE", DEL LABORATORIO REF RICERCHE IN COLLABORAZIONE CON LA SOCIETÀ DI COMUNICAZIONE AMAPOLA, HA RESO EVIDENTE UNA LONTANANZA TRA CITTADINI E OPERATORI. ASCOLTO, DIALOGO E PARTECIPAZIONE SONO AMBITI IMPRESCINDIBILI PER LA GESTIONE DEI BENI COMUNI.

La ricerca lo dichiara in maniera inequivocabile, fin dalle sue premesse: una mancanza di visibilità congenita al servizio idrico integrato (Sii). Non tanto e non solo per inefficaci comportamenti comunicativi quanto, piuttosto, per la conformazione stessa del servizio, la cui intera filiera produttiva si dipana in ambienti e luoghi lontani dalla quotidianità del cittadino che, conseguentemente, non riesce a percepirne il cammino. E la sua complessità.

A quanto sopra si aggiunga, poi, il costo del servizio, difficilmente identificabile nei corposi rendiconti condominiali e, forse, anche poco attenzionato dagli utenti rispetto ai costi dell'energia e del gas, per esempio, certamente più onerosi ed evidenti.

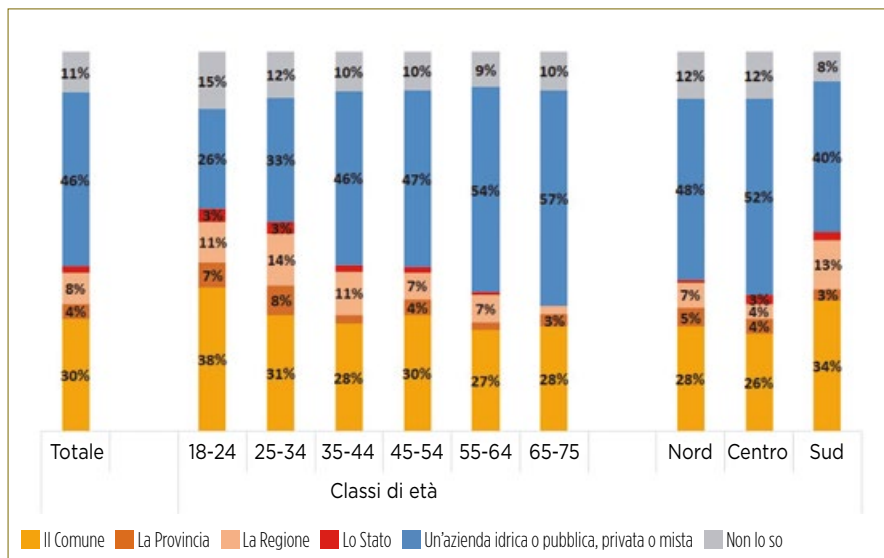
Gli impatti di questa conoscenza fluida e frammentata sono lampanti, soprattutto rispetto a quel passaggio, non ancora pienamente perfezionato, che il servizio idrico integrato ha avviato oramai trenta anni fa, dagli enti locali (e, dunque, da una sfera di influenza della politica e della finanza pubblica) a una gestione industriale. Una transizione caratterizzata, in termini di attuazione geografica, da luci e ombre, ma tutt'al più sconosciuta alla cittadinanza.

Originando da questo punto di partenza, e coerentemente in linea con un assunto comunicativo relazionale e bidirezionale, la ricerca ha utilizzato una metodologia "a specchio", per indagare conoscenze e aspettative dei due macro pubblici (cittadini e addetti ai lavori) con l'obiettivo di intercettare un punto di contatto tra le due esperienze, funzionale all'identificazione di condotte e strategie comuni e, soprattutto, efficaci in quanto fondate su ascolto e dialogo.

servizio idrico integrato, alcuni dati sono dolorosamente esemplificativi. Meno di un cittadino su due conosce l'identità e la natura del gestore del servizio idrico del territorio d'appartenenza, con un 44% del campione intervistato che ritiene erroneamente che si tratti dello Stato, della Regione o della

Provincia (14%) a fronte di un 30% che indica il Comune d'appartenenza (soggetti in tutti i casi sbagliati).

Anche la tipologia di servizio fornito appare confusa e distorta, con 1 cittadino su 6 che ritiene che il compito e la responsabilità del gestore interessi solo la mera fornitura di acqua potabile, e



Il punto di vista del cittadino

Volendo specificare il livello di inconsapevolezza e di lontananza che caratterizza il rapporto tra cittadini e

FIG. 1 CHI FORNISCE IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NEL TUO TERRITORIO? Età e consapevolezza vanno di pari passo.

Fonte: elaborazione Laboratorio Ref Ricerche sull'indagine "Cosa ne sai del servizio idrico", luglio 2022.

meno di 1 cittadino su 2 che conosce (e riconosce) tra i compiti del gestore anche quelli, ben più responsabilizzanti, relativi al monitoraggio della qualità e della potabilità dell'acqua. Su questo aspetto ritorna evidente quella dimensione di lontananza e opacità connaturate al servizio e già richiamate in apertura d'articolo.

Questa percezione, in un effetto domino, interessa anche il costo e il valore del servizio offerto; in tal senso, il 30% del campione intervistato ammette di non avere alcuna idea su quanto effettivamente costi un metro cubo d'acqua, mentre un altro 30% offre valutazioni totalmente errate. Inoltre, ben quattro intervistati su dieci non conoscono l'esistenza dell'Autorità di regolazione nazionale (Arera) e ritengono, dunque, che lo stesso costo venga definito e deciso dalla singola azienda del servizio idrico. Con una percezione errata della stessa bolletta, non più funzionale a un clima di crescita industriale e di investimenti, ma vera e propria gabella che nel migliore dei casi viene pagata più per abitudine che per sostanziale utilità e, nel peggiore dei casi, diventa oggetto stesso di una condotta *unpaid* – oggi già presente nel Sud Italia – e di profondo malcontento.

Il punto di vista degli addetti ai lavori

“È intelligente ma non si applica”. Mutuata dai ricordi della scuola, potrebbe essere questa una corretta sintesi sulla capacità di esperti e addetti ai lavori di intercettare il sentire medio espresso dai vari territori, senza tuttavia approfondire, e conseguentemente accogliere, le istanze più polarizzate dei cittadini estremamente soddisfatti e di quelli, al contrario, estremamente insoddisfatti. Il tema è comunicativamente e operativamente strategico, soprattutto rispetto a un argomento che, oggi più che mai, necessita di un accreditamento culturale e di un processo costante di *peer education*, al cui interno i cittadini possano scoprire le responsabilità e le potenzialità di un servizio idrico integrato di cui, oggi, non conoscono le stesse fondamenta strutturali. In tal senso, proprio il pubblico più soddisfatto (e presumibilmente più consapevole) potrebbe trasformarsi in un vero e proprio “grimaldello comunicativo” in grado di testimoniare le caratteristiche complesse proprie del servizio, nei

confronti dei pubblici più riottosi o diffidenti (oggi, il 60%).

Su questi ultimi, il lavoro di ascolto, dialogo e risposta è certamente più complesso e difficile. Ma non per questo ineludibile.

L'obiettivo non è solo quello di disinnescare sul nascere sacche di dissenso mitigando quel carattere conflittuale e contraddittorio che sembra essere parte integrante della narrativa ambientale generale, ma anche – soprattutto – valorizzare quella insoddisfazione in un'ottica proattiva e tesa a un cambiamento che non sia subito ma, al contrario, accompagnato e partecipato. Per farlo, la ricerca ha scelto di sezionare il livello di malcontento, evidenziando due diverse dimensioni. Da una parte i cosiddetti *pragmatici* (47%) che, pur critici con taluni aspetti del servizio idrico integrato, si relazionano con questo ultimo in maniera costruttiva e consapevole. Dall'altra, sia pure in posizione minoritaria, i denominati *diffidenti*, che affidano il loro malcontento a una dimensione prevalentemente ideologica, non accettando per esempio l'idea di un servizio idrico a pagamento o vivendo la nascente transizione industriale come un vero e proprio tradimento culturale.

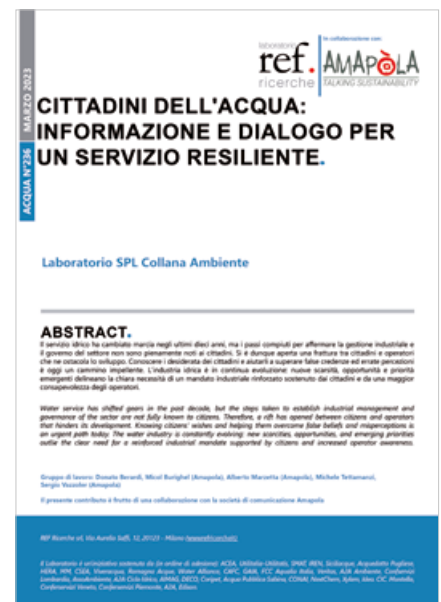
Il bisogno di una risposta dedicata

Di fronte a uno scenario così frastagliato, la scelta comunicativa è obbligata e, in qualche modo, anche avvalorata dal dato per cui il 70% del campione scontento si sia comunque reso disponibile per attività formative con gli stessi operatori del sistema idrico integrato. Si tratta, a nostro modo di vedere, di una percentuale preziosa perché funzionale alla

costruzione di un percorso dedicato in cui comprendere la causa e la natura del malcontento, verificandone l'ancoraggio a fatti oggettivi o a convinzioni ideologiche. Predisponendo, sulla base di queste risultanze, un cammino per rinforzare il mandato di sviluppo del sistema idrico integrato. Che passa necessariamente per ascolto, dialogo, partecipazione e confronto; ambiti nevalgici per chi, occupandosi di un bene comune come la risorsa idrica, è legato a doppio filo ai propri *stakeholder*.

Micol Burighel¹, Stefano Martello²

1. Responsabile Comunicazione Amapola società benefit
2. Componente tavolo “Ambiente e sostenibilità”, Pa Social



La ricerca è disponibile integralmente su: <https://laboratorioief.it/cittadini-dellacqua-informazione-e-dialogo-per-un-servizio-resiliente> oppure www.amapola.it/cittadini-dellacqua-white-paper-ref-ricerche-amapola/

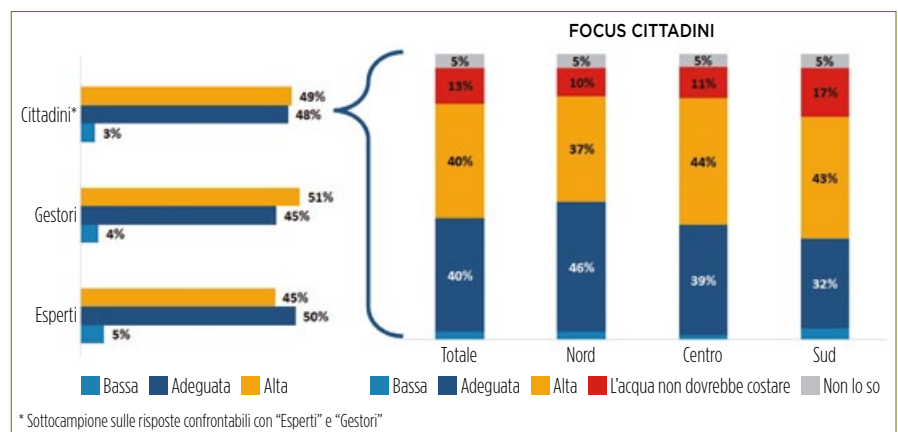


FIG. 2 LA BOLLETTA È ADEGUATA AL SERVIZIO? Come i cittadini percepiscono la bolletta, anche negli occhi degli esperti.

Fonte: elaborazione Laboratorio Ref Ricerche sull'indagine “Cosa ne sai del servizio idrico”, luglio 2022.