



CAPITOLO 20 - RUOLO DELLA COMUNICAZIONE

20.1. PROGRAMMAZIONE DELLE AZIONI DI INFORMAZIONE, COINVOLGIMENTO, MOTIVAZIONE, NECESSARIE PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Nel presente capitolo si individua la metodologia generale per l'attivazione dei programmi di comunicazione che costituiranno parte del "Piano di gestione dei rifiuti in Sicilia", ma dovranno, anche, avere un ruolo fondamentale nell'attuazione del "Piano" stesso.

Vengono, in primo luogo, chiariti gli obiettivi generali di riferimento del "Piano di Gestione dei Rifiuti" e le relative strategie, su cui deve essere, innanzitutto, garantita una condivisione generale; vengono, successivamente, individuate le azioni del "Piano" e programmate le opportune azioni di comunicazione e informazione, nonché di coinvolgimento e motivazione dei soggetti a vario titolo coinvolti o da coinvolgere

Successivamente, si definisce la metodologia attraverso la quale si individuano i passaggi attuativi di ciascuno dei settori in cui si articola il Piano di Gestione dei Rifiuti, in particolare, per ciascun passaggio:

- i nodi decisionali ed i necessari comportamenti;
- i soggetti "attori" (come si chiameranno d'ora in poi i soggetti deputati a compiere determinate azioni) ed i soggetti "coinvolti" (come si chiameranno d'ora in poi i soggetti che subiranno gli effetti delle azioni dei soggetti "attori" o dovranno compiere azioni che derivano da quanto fatto da parte dei soggetti "attori");
- le ragioni di attrito (opposizione attiva ai comportamenti necessari a che il "Piano" venga attuato) o indifferenza (mancata attivazione dei suddetti comportamenti) per ciascuna delle categorie coinvolte,



- le questioni che potrebbero determinare una collaborazione attiva per il raggiungimento del particolare obiettivo di Piano;
- i messaggi tipici sui quali impostare la comunicazione ed i relativi linguaggi, derivandoli da appropriata analisi del contesto socio-ambientale;
- gli strumenti con cui i destinatari dei messaggi possono essere raggiunti e le attività necessarie ad attivarli;
- i preventivi di spesa di massima;
- la pianificazione temporale, in sincronizzazione o con le fasi attuative del “Piano” o con le fasi delle azioni di comunicazione;
- i metodi di valutazione dei risultati delle azioni di comunicazione e le relative azioni di correzione, comprendendo anche la modifica delle metodologie progettuali (l'efficacia delle azioni di comunicazione dovrà essere migliorata attraverso l'aggiornamento continuo dei modelli progettuali e di pianificazione).

La fase successiva sarà la produzione dei Piani di Comunicazione di massima per ciascun settore del Piano dei Rifiuti e l'Agenda delle azioni da intraprendere per ciascun ambito territoriale.

Le suddette fasi necessitano di un'azione continua di supporto, monitoraggio, e controllo; dovrà, pertanto, essere costituito presso la Struttura di supporto al Commissario per l'emergenza rifiuti, un apposito gruppo per la pianificazione e per l'attuazione delle azioni di comunicazione, sia di quelle sviluppate in modo diretto da parte della Struttura, sia delle azioni da implementare attraverso l'attivazione di tutti gli altri soggetti pubblici, con specifico riferimento agli Enti Locali di vario livello ed ai soggetti d'ambito, nonché dei soggetti privati che si dovessero rivolgere alla Struttura commissariale per avere la garanzia che le proprie azioni di comunicazione vadano nel senso dell'attuazione del “Piano di gestione dei rifiuti”.

Il coordinamento ed il raccordo con le fasi di attuazione del “Piano di gestione dei rifiuti in Sicilia” sarà assicurato dal responsabile dell'Area 2 - Gestione integrata dei rifiuti.



Nella fase di emergenza la Struttura Commissariale assicurerà la presenza di questo gruppo, mentre, a regime, dovranno essere le strutture della Regione Siciliana, Assessorato al Territorio ed Ambiente ad assicurare il funzionamento del suddetto gruppo.

20.2. CONTESTO NORMATIVO

L'Ordinanza n°2983/99 e successive modifiche ed integrazioni ha attribuito al Commissario delegato per l'emergenza rifiuti le competenze in merito agli interventi di emergenza ed alla pianificazione in materia di rifiuti, anche al fine di superare la fase di emergenza.

Ogni azione rilevante per il settore è, quindi, nella competenza della Struttura di supporto al Commissario delegato. Le Ordinanze suddette attribuiscono, inoltre, alla Struttura Commissariale tutti i fondi ordinariamente destinati al settore attraverso la pluralità dei canali di finanziamento pubblici, compresi, in particolare, i fondi necessari al finanziamento degli interventi di comunicazione.

L'Ufficio del Commissario dovrà, quindi, tramite la propria struttura organizzativa, pianificare e, se necessario, implementare le azioni di comunicazione essenziali per l'attuazione del Piano di Gestione dei Rifiuti.

20.3. RUOLO, RISCHI E NECESSITÀ DELLA COMUNICAZIONE PER L'ACCELERAZIONE ED IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI CONNESSI ALLO STATO DI EMERGENZA

20.3.1. Circolazione, distribuzione dell'informazione, dinamiche sociali attuali

La crescente complessità delle norme, dei problemi e delle soluzioni operative, così come delle corrette procedure amministrative, necessarie a rendere possibili le soluzioni operative, nonché la continua trasformazione delle dinamiche sociali legate all'attuazione delle decisioni sia pubbliche che private, deve vedere in campo una maggiore ed adeguata circolazione dell'informazione tra tutti gli strati della società.

La necessità di condivisione delle informazioni nella società moderna, che ha portato al consolidamento ed all'affinamento di metodologie di diffusione dell'informazione in tutti i



campi dell'agire umano (pubblicità, etc.), si affianca alla necessità, laddove si devono adottare decisioni pubbliche, o anche ottenere precisi comportamenti del sistema delle imprese private, che la "comunicazione" non debba, in alcun modo, far pensare che le relative azioni possano essere predisposte ed attuate sulla base di motivazioni ideologiche anzichè tecniche, assumendo, in tal modo, valore di azione politica di parte.

La programmazione e le azioni di comunicazione previste nel "Piano" devono derivare, sempre, dall'esigenza di facilitare l'applicazione di norme vigenti e di rendere più facile assolvere ai doveri derivanti da tali norme, diffondendo, in modo sistematico, concetti e informazioni che devono costituire un patrimonio conoscitivo comune.

La situazione del "comparto rifiuti" è il tipico esempio di un quadro in cui confluiscano tutte le problematiche appena accennate.

20.3.2. Complessità, informazione, decisione, nel settore dei rifiuti

È un dato di fatto l'oggettiva complessità della riconversione comportamentale o funzionale di segmenti del comparto rifiuti. I servizi debbono essere riadattati per tecnologie e comportamenti organizzativi essendo in atto in capo a categorie di imprese, di principio in competizione ma di fatto in condizioni di sostanziale equilibrio, stabile quanto non sostenibile, dal punto di vista ambientale e sociale.

Da qui le particolari strategie e metodologie poste in campo con il "Piano", e l'impostazione del presente Piano della comunicazione, per informare e stimolare non solo gli utenti finali, ma tutti gli attori e tutte le categorie sociali coinvolte nei processi di attuazione del Piano.

20.3.3. Fattore tempo e supporto della comunicazione

Il supporto della "comunicazione" per l'attuazione del "Piano di gestione dei rifiuti" e dei programmi specifici non può essere sottovalutato o sottoutilizzato, dal momento che, in caso contrario verrebbero a determinarsi i seguenti effetti negativi:

- il progressivo e definitivo degrado che si potrebbe determinare in numerose situazioni sul territorio;
- gli obiettivi temporali relativi a specifiche norme di legge;



- l'improrogabilità degli assetti funzionali attuali nel settore;
- l'esigenza di determinare con affidabilità e certezza soluzioni all'emergenza in tempi stabiliti.

20.3.4. Informazione e comunicazione, fattori determinanti di trasparenza e fattibilità

Ad oggi, la Struttura di supporto al Commissario delegato per l'emergenza rifiuti, pur in assenza di uno strumento programmatico, ha operato offrendo un continuo supporto al coordinamento delle decisioni in materia di gestione dei rifiuti e mirando a che tutte le azioni convergano verso l'adeguamento alla normativa vigente e verso il superamento dell'emergenza; a tal fine ha diffuso, ai vari livelli, l'informazione necessaria affinché tutti i soggetti si adeguino consapevolmente a linee d'azione volte a modificare il sistema complessivo di gestione nella direzione di un adeguamento alla normativa vigente; privilegiando le azioni volte ad incrementare il recupero di materia dai rifiuti (raccolta differenziata) ed a creare i presupposti per il recupero energetico dei rifiuti (termovalorizzazione), convertendo le risorse riutilizzabili e creandone di nuove.

Sino ad oggi ciò è stato fatto sulla base di Ordinanze volte all'implementazione di singoli interventi (Scuole dell'obbligo, Comuni con meno di 10.000 abitanti) che potessero gettare le basi di una diffusa sensibilità ambientale, anche se in assenza di un vero e proprio "Piano di Comunicazione".

In particolare, si sono messe in opera o appoggiate iniziative di informazione volte a coinvolgere la cittadinanza; tali iniziative hanno visto come protagonisti Enti Intermedi o Enti Locali, e sono state dedicate alla sensibilizzazione di base, in particolare educazione ambientale per gli studenti (elementari, medie, superiori), il cui bando è riportato tra gli allegati documentali, e azioni d'informazione rivolte ai cittadini, allo scopo di incrementare la r.d., tramite il finanziamento di progetti di comunicazione in comuni con popolazione inferiore a 10.000 abitanti, il cui bando è, parimenti, riportato tra gli allegati documentali.

Nelle "Linee guida per la raccolta differenziata", approvate con Ordinanza n° 488/2002, è stato dedicato un intero capitolo alle azioni rivolte alla comunicazione, all'informazione ed alla formazione, definendo le "regole" per la predisposizione della parte relativa alla



comunicazione nei “Piani d’ambito e stabilendo che gli stessi devono necessariamente contenere una sezione dedicata all’informazione ed alla formazione ambientale.

Si intende proseguire in tale percorso in modo più efficace e sistematico, alla luce della metodologie contenute nel presente capitolo.

I soggetti coinvolti dovranno avere una partecipazione attiva sia ai nuovi processi sia all’implementazione di metodologie volte alla riorganizzazione dei servizi, in attuazione del “Piano di gestione dei rifiuti”; ottenere tale “partecipazione attiva” deve essere uno degli scopi prioritari del “Piano di comunicazione”

Infine, va rilevato come una diffusione di informazioni e di consapevolezza, presso cittadini utenti, siano essi imprese o famiglie, sui cittadini decisori (amministratori e funzionari delle PP.AA. o delle società di ambito) e sui cittadini imprenditori del settore è opportuna e risulta indispensabile per smorzare i rischi tradizionalmente presenti, legati a tentativi di lobbismo in favore della conservazione dello “status quo”, ed a difese corporative o di rendite di posizione non socialmente accettabili.

20.3.5. Emergenza, commissariamenti, trasparenza, informazione, democrazia

L’inerzia del settore rispetto al rinnovamento imposto dalle norme europee e nazionali ha generato la richiesta e la necessità della dichiarazione dello stato d’emergenza per il territorio della Regione Sicilia, per far fronte all’esigenza di una soluzione certa delle problematiche connesse alla gestione dei rifiuti, entro precisi limiti temporali, in modo da interrompere efficacemente la diffusione di danni ambientali non più tollerabili.

L’emergenza implica, tra l’altro, la riassegnazione di talune responsabilità decisionali, nonché l’effettuazione di azioni sostitutive.

L’emergenza nasce dall’impossibilità di raggiungere i risultati previsti dalla normativa utilizzando le normali strutture perviste per la gestione dei rifiuti. I relativi provvedimenti (dichiarazione dello Stato d’emergenza, Ordinanze di Protezione civile) vengono adottati dagli Organi di Governo Tali atti emergenziali sono determinati nell’ambito dei meccanismi all’uopo democraticamente istituiti dal Parlamento, ma possono essere visti come una imposizione di comportamenti e quindi fortemente avversati da chi dovrebbe attuarli,



generando forme di resistenza attiva o passiva che ritarda l'attuazione delle azioni di piano.

Sono, allora, da adottare opportune misure ed azioni di comunicazione volte ad informare i cittadini del valore sociale e democratico delle determinazioni, degli atti e delle azioni emergenziali, altrimenti avvertibili come attuate in danno, anziché in favore, delle comunità locali.

Tali azioni di comunicazione metteranno in risalto il valore dell'azione emergenziale dettato dall'urgenza e dall'improcrastinabilità di atti e decisioni necessari alla tutela della salute dei cittadini e dell'ambiente, evidenziando l'affidabilità e la condivisibilità sul merito delle soluzioni proposte ed adottate.

20.4. OBIETTIVI

(Dagli Obiettivi dello stato di emergenza agli obiettivi della comunicazione)

Per i suddetti motivi le autorità centrali e regionali hanno individuato una comune volontà di produrre soluzioni affidabili in tempi utili, anche a costo di impiegare meccanismi emergenziali. Si sono successivamente scandite le linee d'azione del commissariamento della Regione Siciliana sul comparto dei rifiuti, fino a giungere al momento della programmazione, che si concretizza nel presente "Piano" e nella successiva attuazione.

La divulgazione e l'informazione presso l'intera società siciliana costituisce il legame tra le cause che hanno generato la situazione emergenziale e gli obiettivi da raggiungere per il superamento della stessa.

Obiettivi della comunicazione

Obiettivo primario del presente Piano di Comunicazione è la determinazione del consenso sociale intorno agli specifici processi attuativi che si pongono in essere, unitamente all'attivazione di un'efficace comunicazione bidirezionale con le entità coinvolte sul territorio.

Tale comunicazione deve servire anche per l'affinamento delle strategie, già peraltro definite attraverso la concertazione con enti intermedi e locali.



Il raggiungimento degli obiettivi intermedi e finali consentirà di costruire i livelli informativi necessari alla comprensione e condivisione delle azioni attuative; consentirà, inoltre, di coinvolgere attivamente tutte le categorie sociali coinvolte nel rinnovamento dei processi.

L'apprezzamento, la condivisione, l'accoglimento attivo nella società delle specifiche azioni di Piano si fonda sulla trasparenza ed opportunità delle finalità di ciascuna singola azione attuativa e degli obiettivi generali dell'Emergenza, riportati nel presente "Piano di Gestione dei Rifiuti", determinabili attraverso adeguate azioni di informazione e comunicazione.

Risulta, quindi, necessario informare e coinvolgere gli attori (utenti, finanziatori, decisori, etc...) sull'esigenza del processo attuativo di rinnovamento del settore, fondato sui meccanismi dei nuovi assetti.

Ciò consentirà una mobilitazione dei soggetti dei vari segmenti sulle operazioni e sui comportamenti attraverso il superamento delle barriere psicologiche e la motivazione alla partecipazione attiva sulle decisioni e sui comportamenti essenziali previsti.

20.4.1. Dalle direttrici generali alle azioni specifiche del Piano di Gestione dei Rifiuti, ai messaggi del piano di comunicazione

Si riepilogano nella Tabella che segue Tab.PdC-1, in sezioni relative a ciascuna direttrice generale, i macro obiettivi del Piano di Gestione dei Rifiuti, le corrispondenti azioni specifiche del Piano, sulle quali deve sussistere sufficiente consenso, e così le informazioni, i messaggi, che rendono possibile tale consenso sociale diffuso:



Tabella PdC - 1:

<p>MACRO OBIETTIVI Obiettivi, per linea direttrice, socialmente significativi</p>	<p>AZIONI DI PIANO sulle quali deve sussistere consenso sociale</p>	<p>INFORMAZIONI E MESSAGGI: ciò che i cittadini debbono sapere e far proprio, costituendo fondamento del consenso sociale sulle azioni</p>
<p>Direttrice generale: Raccolta differenziata per RSU e RS, e riciclo – Impieghi energetici selettivi</p>		
<p>Innesco dell'effetto moltiplicatore dei consumi a parità di impiego di materie prime vergini consentito dalla raccolta differenziata attraverso il regolare avvio a recupero-riciclo-riuso degli imballaggi e delle così dette materie prime "seconde" ovvero riutilizzabili</p> <p><i>Se con le stesse materie vergini (normalmente importate e comunque risorse scarse a livello mondiale), si costruisce una maggiore quantità di beni materiali, riutilizzandole almeno parzialmente più volte, crescono i consumi e di fatto il benessere sociale correlato ad un dato livello di impiego di materie – risorse: maggior ricchezza procapite e sviluppo più sostenibile insieme.</i></p>	<p>Incentivi alle imprese che riutilizzano materie da Raccolta Differenziata per il riuso o per il riciclo</p> <p>Incentivi a ricerche sull'impiego di materiali, nuovi prodotti, nuove imprese con materie da Raccolta Differenziata</p> <p>Incentivi alla produzione di imballaggi ecocompatibili: facilmente riutilizzabili tal quali o costruiti in modo da potersene agevolmente recuperare e riciclare le materie costituenti.</p> <p>Incentivi a consumi <i>intelligenti</i></p> <p>Marchio di compatibilità ambientale di prodotto, garantita-a cura della struttura – regione (compatibilità delle confezioni, imballaggi, etc.).</p> <p>Agevolazioni e premialità alla diffusione delle certificazioni ambientali</p> <p>Incentivi all'avvio di attività imprenditoriali nella filiera</p> <p>Supporto degli enti locali con investimenti in nuova impiantistica essenziale al processo di rinnovamento, non altrimenti attivata ne attivabile.</p>	<p>Differenziare e riutilizzare, significa consentire maggior benessere con l'impiego delle stesse risorse.</p> <p>I produttori di beni vedranno modulati i contributi da versare al CONAI, in ragione della convenienza ambientale</p> <p>L'affidabilità dei flussi di materie prime seconde consente investimenti nel settore del riuso delle materie</p> <p>I flussi di materie prime seconde saranno stabilizzati</p> <p>Consumare beni prodotti in considerazione del "post" è possibile, economico, responsabile.</p> <p>Lo Stato interviene a supporto di uno sforzo straordinario di rinnovamento del sistema in termini tanto economici quanto organizzativi, rispettando la opportunità e l'utilità strutturale dell'impiego di risorse private nel settore.</p> <p>OVVERO: Differenziare genera ricchezza e risparmio</p>
<p>Impiego a fini energetici, dei materiali non più riciclabili o intrinsecamente non riciclabili, per i quali si valuti e verifichi sussistere compatibilità ambientale o propriamente una convenienza ambientale (impiego ottimo computato in un <i>bilancio ambientale</i>) nonché una opportunità strettamente macroeconomica a tale impiego</p>	<p>Avvio termoutilizzatori</p> <p>Controllo e selezione dei materiali avviati all'impiego energetico (materiali a fine vita)</p>	<p>Ai termoutilizzatori sono destinati materiali che è conveniente impiegare a fini energetici sotto il profilo ambientale.</p> <p>Non sono generati rischi o danni ambientali non valutati ed accettabili</p> <p>OVVERO: Conviene davvero utilizzarle alcuni materiali per fare energia elettrica</p>



MACRO OBIETTIVI Obiettivi, per linea direttrice, socialmente significativi	AZIONI DI PIANO sulle quali deve sussistere consenso sociale	INFORMAZIONI E MESSAGGI: ciò che i cittadini debbono sapere e far proprio, costituendo fondamento del consenso sociale sulle azioni
Direttrice generale: Controllo degli smaltimenti residuali a mezzo discariche a basso impatto – Ripristino della qualità ambientale ove compromessa		
Riduzione, minimizzazione o tendenziale annullamento degli impieghi di suolo per il deposito, lo stoccaggio definitivo, lo smaltimento di rifiuti.	Riduzione del numero e degli impatti delle discariche Implementazione di modalità alternative di smaltimento	Collaborazione allo smaltimento differenziato – Accettazione dell'introduzione dei termoutilizzatori OVVERO: basta discariche, o "discariche al minimo"
Risanamento ambientale dei siti in passato ed in atto mal destinati allo smaltimento di rifiuti di ogni genere e tipo privilegiando per gli investimenti le situazioni di rischio per la salute (diffusione di danni su atmosfera, falde) e di impatto economico rilevante in quanto di nocumento o impedimento per usi economici – fruizionali diversi dei territori.	Bonifiche Incremento di talune tariffe per il recupero di somme necessarie	La gestione passata disordinata e non civile, ha lasciato una eredità di enormi oneri di risanamenti ambientali, in capo alla intera collettività, riconducibili purtroppo solo in parte insignificante agli stessi produttori dei danni. OVVERO: val la pena spendere per la nostra salute e per la qualità dell'ambiente
Direttrice generale: Efficacia Economicità Efficienza + Regolarità Trasparenza = Riduzione dei costi reali totali		
Contenimento e/o riduzione complessiva dei costi di gestione dei rifiuti speciali in capo alle imprese ed al sistema produttivo di beni materiali e immateriali, in quanto costi parassitari - improduttivi, in particolare laddove fattori di minor competitività dei sistemi produttivi locali.	Società di ambito e controllo pubblico delle metodologie di servizio in fase di rigenerazione, Attivazione di modalità di gestione dei rifiuti speciali certe ed eque, ed attivazione di metodologie che consentono la riduzione dei costi netti, mediante scomputo di contributi CONAI. Tariffa progressivamente in riduzione per riduzione dei costi residuali	Un comportamento collaborativo delle imprese produttrici di rifiuti speciali, assimilati o non assimilati, rispetto alle metodologie proposte, genera risparmi ed equità: la riduzione della componente parassitaria nel fattore di costo aziendale "smaltimento rifiuti di produzione" genera, al pari del contenimento di qualsiasi fattore di costo, maggiore competitività per il sistema produttivo. OVVERO: riduciamo ed equilibriamo i costi ambientali per le imprese – Liberiamo risorse



MACRO OBIETTIVI Obiettivi, per linea direttrice, socialmente significativi	AZIONI DI PIANO sulle quali deve sussistere consenso sociale	INFORMAZIONI E MESSAGGI: ciò che i cittadini debbono sapere e far proprio, costituendo fondamento del consenso sociale sulle azioni
<p>Contenimento/riduzione complessiva dei costi di gestione dei rifiuti urbani in capo al privato cittadino – alla unità elementare produttrice: la famiglia, pure nell'ottica della "tariffa".</p> <p>Tra costi diretti ed espliciti per i cittadini utenti (oggi "tassa sui rifiuti") e costi nascosti sopportati oggi dai comuni attingendo alla fiscalità generale, il cittadino ottiene progressivamente un guadagno complessivo anche al crescere apparente della nuova <i>tariffa</i> omnicomprensiva, rispetto alla attuale tassa, vedendo liberate e meglio utilizzabili da parte degli enti locali, le risorse oggi devolute anche in sprechi, e non più generandosi debiti ambientali nascosti, "boomerang" (danni ambientali a falde acquifere, qualità ambientali generali, paesaggi etc, costi futuri di bonifiche e ripristini) per ciascun cittadino.</p>	<p>Società di ambito e controllo pubblico delle metodologie di servizio in fase di rigenerazione, Attivazione di modalità di gestione dei rifiuti speciali certe ed eque, ed attivazione di metodologie che consentono la riduzione dei costi netti, mediante scomputo di contributi CONAI. Tariffa progressivamente in riduzione per riduzione dei costi netti</p>	<p>La tariffa, porta benefici netti al cittadino "comune" se ci si spinge ad una differenziazione spinta ed efficace, per il progressivo recupero dei costi attraverso i contributi CONAI</p> <p>L'ottimizzazione dei servizi produce più lavoro e insieme costi netti minori per ciascuno.</p> <p>OVVERO: prepariamoci, per avvantaggiarci della trasformazione della tassa in tariffa in quanto, anziché averne un danno spendiamo meglio il nostro danaro</p>
<p>Erosione degli spazi per i traffici illeciti di settore, primariamente attraverso la individuazione e generazione di percorsi legittimi e concretamente praticabili per la mole maggiore delle problematiche in atto irrisolte, la riduzione del livello di diffusione dell'illegalità e conseguentemente la generazione di una progressiva controllabilità degli illeciti residuali.</p>	<p>Tutte le misure del Piano di gestione dei rifiuti generano percorsi ragionevoli e legittimi per la gestione dei rifiuti, il minor impatto ambientale concretamente possibile, i minori costi tecnologicamente ed organizzativamente possibili.</p>	<p>I traffici illeciti, altamente lucrosi, vivono grazie alla impossibilità di veder generati percorsi ragionevoli per gli stessi problemi: i traffici illeciti sono intrinsecamente collegati a modalità di gestione e smaltimento ad alto rischio ambientale e per il cittadino (salute, qualità della vita, limitazione alle attività economiche connesse all'immagine ambientale della Sicilia).</p> <p>OVVERO: per eliminare i rischi per la salute e per l'ambiente, eliminiamo i traffici illeciti, ripristinando modalità legali e concretamente praticabili</p>



MACRO OBIETTIVI Obiettivi, per linea direttrice, socialmente significativi	AZIONI DI PIANO sulle quali deve sussistere consenso sociale	INFORMAZIONI E MESSAGGI: ciò che i cittadini debbono sapere e far proprio, costituendo fondamento del consenso sociale sulle azioni
Erosione delle rendite di posizione e dei sovracosti per inadeguata gestione in carico alle varie fasce d'utenza	Controllo delle tariffe di smaltimento Attivazione coercitiva dei nuovi sistemi di gestione dei rifiuti	Le rendite di posizione da monopolio e oligopolio illegittimi, tendono alla perpetrazione dello status quo e sono causa della generazione dei danni ambientali e dei sovracosti per le utenze. OVVERO: interrompere circoli viziosi per liberare la nostra salute, il nostro ambiente, le nostre tasche
Direttrice generale: Metodologie emergenziali		
Conseguimento degli obiettivi stabiliti in tempi brevi e certi	Azioni sostitutive, azioni in sospensione dei meccanismi "democratici" ordinari Stimolo straordinario alle decisioni	L'unica opportunità per la soluzione della problematica in tempi certi è nella gestione emergenziale OVVERO: Torto a nessuno: anche l'emergenza è democrazia – Le leggi sulle emergenze intendono ovviare all'evidenza che è inutile avviare una cura su un paziente già morto

20.4.2. Livelli diversi di conoscenza dell'architettura generale del Piano

La conoscenza puntuale e specifica di tutte le parti del Piano di Gestione dei Rifiuti non costituisce certamente un interesse uniforme e generalizzato per tutte le categorie e le fasce sociali che costituiscono la società siciliana. La comprensione e la condivisione di taluni segmenti specifici dell'architettura strategica complessiva del "Piano" è di interesse solo per le categorie sociali coinvolte negli stessi segmenti.

Le campagne di comunicazione e informazione devono tuttavia creare una sensibilità ambientale generale ed una condivisione del singolo tema che si concretizza nell'impostazione strategica del Piano, nella sensatezza ed accettabilità dell'architettura generale e dei processi di attuazione che coinvolgono puntualmente ciascun cittadino utente.

In relazione alla tabella schematica sopra riportata, nel "sentire" del cittadino comune, i messaggi debbono essere collegati agli indirizzi generali ed alle linee d'azione o, ancor più



semplicemente, al concetto di rispetto dell'ambiente e di contemperazione delle questioni economiche e sociali connesse.

Gli stessi messaggi debbono essere collegati, da parte delle categorie coinvolte, alle azioni di piano.

Infine dovrà risultare acquisito il collegamento degli stessi messaggi agli obiettivi specifici ed ai macroobiettivi generali, al fine di costituire quadro di consapevolezza per i "decisori" istituzionali degli enti locali ed intermedi.

Azioni di comunicazione sulle generazioni attive e sulla popolazione in età scolare

La sensibilizzazione delle generazioni attive viene sviluppata con azioni dirette sulle stesse fasce di età. Campagne educative rivolte alle fasce di popolazione in età scolare impostate su messaggi adatti a tali fasce, contribuiscono alla formazione delle prossime generazioni attive riguardo alle tematiche trattate, e costituiscono una preziosa opportunità di sensibilizzazione indiretta delle generazioni attive nell'ambito familiare.

È da sottolineare che in generale le azioni di comunicazione "di base" sulle nuove generazioni, dovrebbero essere poste in campo quale bagaglio formativo standard con i programmi scolastici ordinari. Verrà sviluppata in tal senso un'azione sinergica con le autorità scolastiche di aggiornamento del corpo insegnante rispetto alla situazione attuale.

Ad integrazione di quanto sopra possono essere previsti ulteriori interventi a carattere generale, che vedano il coinvolgimento di tutte le scuole siciliane in iniziative ambientali che prevedano una fase ludica a forte valenza educativa: giochi, "concorsi" con premi finali sempre connessi alle tematiche ambientali, attività varie aventi per tema l'ambiente, del tipo di quelle già realizzate nel corso dell'anno 2001 da parte della Struttura per l'emergenza rifiuti (il cui bando è riportato tra gli allegati documentali), conclusasi con una grande manifestazione a Palermo e con viaggi premio, aventi per tema l'ambiente, per le scuole vincitrici.



Dopo questa fase formativa preliminare dovrà essere individuata ed attuata la stabilizzazione della diffusione degli specifici messaggi, sulla base delle competenze ordinarie (aggiornamento e integrazione dei programmi educativi, etc.).

Come descritto nel piano di comunicazione di settore per i RSU, alcune azioni specifiche di istruzione o educazione delle utenze familiari all'uso dei servizi e di educazione a comportamenti socialmente corretti nella specifica materia, possono essere svolte su fasce di età da preadolescenziati a post adolescenziali attraverso le scuole di base e superiori nonché attraverso le istituzioni universitarie.

20.4.3. Obiettivi di sensibilizzazione e informativa generale

Dalla sensibilizzazione generica di base all'utilità della qualità ambientale.

La diffusione di una generica sensibilità ambientale e di una prima conoscenza della rilevanza del problema rifiuti è fondamentale per la sensibilizzazione specifica volta a far comprendere la necessità delle misure di settore, rendendo così più semplice la loro applicazione; i messaggi individuati dovranno, pertanto, essere collegati agli indirizzi generali dell'azione emergenziale di cui alla superiore tabella o, ancora a monte, all'esigenza del rispetto dell'ambiente e della contemperazione delle questioni economiche e sociali.

Conoscenza generale della rilevanza ed urgenza del problema "rifiuti" per la salute umana e dell'ambiente

Un esempio di azioni che possono portare alla diffusione di una aspettativa positiva nei confronti delle misure commissariali attuative del "Piano di gestione dei rifiuti", contribuendo a far sì che i vari soggetti concorrano all'attuazione delle misure stesse sono:

- una descrizione dello stato dell'ambiente e dei rischi per la salute che la situazione attuale comporta, in particolare quelli che derivano dalla attuale gestione dei rifiuti, esponendo contemporaneamente i vantaggi che potrebbero derivare dalla applicazione delle misure previste nel "Piano";
- il potenziale legame, le ricadute negative ed i rischi sia per i cittadini di aree a rischio specifico sia per i consumatori di prodotti inconsapevolmente inquinati;



- i danni sociali e individuali che vengono generati da una non corretta gestione dei rifiuti, evidenziando che a volte gli stessi siano trascurati;
- il senso di responsabilità delle attuali generazioni rispetto alla qualità ambientale da lasciare in eredità alle generazioni future.
- il danno individuale e collettivo che la compromissione dell'immagine complessiva della Sicilia e dei siciliani, determina su ciascun cittadino, qualunque sia la attività lavorativa o produttiva personalmente svolta.
- i danni economici indiretti che la compromissione di territori e panorami da parte dei rifiuti determina in relazione ad attività potenzialmente o propriamente diffuse legate alla fruizione dell'ambiente, al turismo, etc.

Tale informazione e sensibilizzazione di base, così come la diffusione dei messaggi specifici, deve rivolgersi in primo luogo alla popolazione attiva, poiché è nel presente che debbono avviarsi a soluzione i problemi, con la partecipazione delle generazioni attualmente responsabili della vita sociale.

Per taluni messaggi possono essere utili delle azioni indirette sulle generazioni attive, attraverso la sensibilizzazione delle fasce di popolazione in età scolare, per l'effetto di attivazione di ritorno in seno alla famiglia.

20.5. ESIGENZA ED UTILITÀ SOCIALE DELLO STATO DI EMERGENZA

Infine, come schematizzato nella tabella di sintesi *Diretrici generali.. ..messaggi* Tab.PdC-1, è pure necessario informare del valore, della necessità e della convenienza sociale all'impiego di metodologie *emergenziali* per l'avvio a soluzione della problematica dei rifiuti.

Gli elementi principali su cui impostare le azioni di divulgazione e discussione nella società sono:

- il valore sociale e democratico delle gestioni emergenziali;
- la diffusione del valore che, in tali condizioni, assume la capacità di controllo delle decisioni;



- il valore, in termini di crescita civile complessiva, che tale responsabilizzazione generalizzata induce nella società per l'opportunità di circolazione dell'informazione e di trasparenza sui processi decisionali.

20.6. GARANZIA E VALORE DEL MARCHIO EMERGENZA RIFIUTI

Al fine di ottenere in tutte le fasce sociali da coinvolgere nei nuovi processi, una generalizzata *disponibilità attiva* verso le azioni attuative del Piano di gestione dei rifiuti che vengono sviluppate, è opportuno che, in via preliminare, si abbia piena divulgazione della esistenza, presenza, peso e ruolo della Struttura Commissariale Emergenza Rifiuti; è necessario determinare un rafforzamento progressivo della credibilità dello stesso ente decisore "Struttura Commissariale", così come si opera in favore dell'immagine di qualsiasi azienda o entità che debba permeare od operare in un dato mercato.

È opportuno, poi, che possa sedimentarsi la sensazione realistica dell'appartenenza alla stessa catena decisionale, per condivisione piena di obiettivi strategici, criteri e metodi realizzativi; questa consapevolezza deve coinvolgere la Struttura Commissariale, i decisori negli Enti Locali, le imprese con ruolo nei processi, i cittadini, le imprese utenti, etc.

20.7. OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE DI SETTORE, IN ADERENZA ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Gli obiettivi di comunicazione di settore, derivanti dall'esigenza di assicurare la concreta realizzazione delle misure attuative del "Piano", sono individuati e scanditi nei piani di comunicazione di settore, il cui processo di formazione e aggiornamento è descritto nel relativo paragrafo del presente capitolo.

20.7.1 Categorie di attori da non trascurare

In considerazione della particolarità del problema, dei rischi di distrazione rispetto alla complessità ed all'esigenza d'attivazione contestuale di risorse private e pubbliche in ciascun settore, si pone particolare attenzione alla necessaria informazione e comunicazione rivolta agli enti finanziatori esterni, pubblici (istituzioni) e privati (sistema del credito, capitale privato interessato al settore).



L'affidabilità degli investimenti sul comparto, in ragione della stabilità dei processi generati, è normalmente di interesse per il capitale privato come per quello pubblico. Il rapporto costi benefici, la maggiore difficoltà di organizzare investimenti privati nonché l'effetto di trascinamento economico inducibile con gli investimenti stabiliti dal Piano, sono fattori che condizionano gli investimenti pubblici determinando la preferibilità tra opzioni alternative. Tali aspetti del "Piano" debbono essere efficacemente divulgati sia tra gli investitori privati sia tra i decisori pubblici, il cui apporto nel tempo è essenziale per l'efficace attuazione dei programmi ed il massimo conseguimento degli effetti auspicati.

20.8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI PIANI DI COMUNICAZIONE DI SETTORE

20.8.1. Dai Piani di Comunicazione di settore all'agenda territorializzata delle azioni di comunicazione

Ciascun segmento di pianificazione della comunicazione o Piano di Comunicazione di Settore (RSU, Rifiuti Speciali industriali, Rifiuti Inerti, Rifiuti Ospedalieri, Risanamento siti inquinati, etc.) si pone come supporto al conseguimento degli obiettivi di settore del Piano di Gestione dei Rifiuti. Sono così indirettamente perseguiti pure i macroobiettivi quali già precedentemente ricapitolati nel presente capitolo. Di tale significato e valore delle azioni attuative di settore deve essere tenuto conto nelle misure di divulgazione e comunicazione di settore.

La comunicazione, la sensibilizzazione generale e quella volta a spiegare il valore generale di azioni di settore deve essere resa efficace per il massimo recepimento dei messaggi specifici propedeutici ad azioni attuative di settore.

Il Piano complessivo di Comunicazione si determina su ciascuno specifico territorio, per sovrapposizione, integrazione, armonizzazione, contestualizzazione, dei singoli piani di comunicazione di settore e del complesso di questi con le azioni di informazione generale ritenute opportune.

Ogni Piano di Comunicazione di settore riconosce, su ciascun segmento problematico, un insieme di fasi attuative.



La determinazione di ciascuna fase attuativa presuppone l'assunzione di decisioni, l'implementazione di realizzazioni varie, di attività concrete da parte di varie entità, di comportamenti conformi ed adeguati da parte degli utenti, etc.; ad esse si affiancano aderenti azioni di comunicazione.

In estrema sintesi, per ciascun passo attuativo, sono individuate le entità coinvolte e i relativi comportamenti attesi e sono eliminate e risolte le cause oggettive che potrebbero impedire l'assunzione del comportamento auspicato.

Vengono individuati i messaggi cardini da sedimentare negli attori dopo avere accertato su quali ragioni poggia la volontà individuale che può determinare il comportamento concreto.

Per ciascuna frazione della comunicazione (individuata come necessaria) vengono individuati gli strumenti più adatti, agili ed efficaci per il contatto nonché per la temporizzazione delle azioni di comunicazione.

Rimane fondamentale tenere conto dell'esigenza di impostare ciascuna singola azione di comunicazione selezionando temi forti ed in numero contenuto, ove sempre sussiste il rischio di "confusione" e dispersione dell'effetto potenziale generabile con il contatto.

Altresì l'adeguatezza e l'efficacia dell'azione di comunicazione è funzione del contesto e di ulteriori variabili non agilmente controllabili o gestibili, di specie e natura assai varia. In considerazione di tale situazione è sempre da prevedersi una metodologia di verifica ed adeguamento delle azioni successive simili, disponendo in fase di programmazione delle stesse azioni di comunicazione, pure la posa in campo degli strumenti di rilevamento dell'efficacia e dei risultati.

Tale processo per l'organizzazione dei contenuti delle singole azioni di comunicazione deve, in ogni caso, essere svolto con sistematicità e può essere codificato, ad esempio, con l'impiego di una tabella del tipo riportato alla fine del presente capitolo, che può essere eventualmente ampliata per le configurazioni di dettaglio.

In essa vengono riportate in primo luogo le fasi attuative di riorganizzazione stabilite e previste nello specifico segmento del Piano di Gestione dei Rifiuti.



Vengono scanditi i passi progressivi attuativi di fase.

Per ciascuno step di fase sono individuate le figure attrici (decisori, attori vari, attuatori, utenti, etc.).

Per ciascuna figura coinvolta, in relazione al comportamento atteso, sono riportate, perché note o perché opportunamente indagate, le ragioni di resistenza al comportamento atteso. Per le ragioni ostative reali si individua o rimanda alla soluzione della questione, da individuarsi nella sede e con le controazioni opportune.

Le ragioni ostative oggettive debbono, comunque, essere affrontate e risolte in via preliminare e l'affidabilità di tale soluzione viene assunta quale vincolo alla prosecuzione del processo da parte del Gruppo di Attuazione del Piano di Gestione dei Rifiuti.

Per le ragioni di attrito derivanti da carenza di informazione e motivazione vengono individuati in tabella i contenuti informativi oggetto di comunicazione ed i relativi messaggi elementari: sono indagate le ragioni fondanti di una volontà attiva al comportamento atteso (opportunità, convenienza, rischi attendibili del non agire conforme, etc.), individuati i contenuti informativi che possono condurre alla determinazione di tale volontà attiva ed i relativi messaggi elementari.

A ciascun messaggio elementare viene fatto corrispondere lo strumento e l'azione di comunicazione più appropriati tra quelli tradizionalmente noti o tra tipologie sperimentali adeguate al problema.

Una particolare attenzione viene posta all'individuazione dei linguaggi in relazione allo specifico contesto culturale, territoriale e in ragione della specifica sensibilità ai problemi e della abitudine e propensione locale all'ascolto. Ciò tanto nel senso della scelta di espressioni verbali adeguate, che della proposizione di immagini, di oggetti, etc. Un affinamento in base ad una attenta contestualizzazione può risultare opportuno anche al fine della selezione e calibratura degli strumenti del contatto.

Di seguito possono essere individuati e indicati i criteri, metodi e strumenti per la misura-verifica-monitoraggio di efficacia dell'azione.

Tutti i contenuti della tabella vengono descritti in un paragrafo-relazione esplicativo del piano di comunicazione specifico per ciascun segmento di attuazione del "Piano".



Successivamente viene conformato il piano parametrizzato alle fasi attuative di settore del "Piano", in cui vengono definite la "consecutio" essenziale e per le azioni di comunicazione specifiche, nonché, la temporalizzazione parametrata ad azioni attuative del presente "Piano".

Nella sovrapposizione dei piani di comunicazione specifici e delle azioni di comunicazione di plafond, rimane nella responsabilità della Struttura commissariale l'armonizzazione delle diverse azioni per ciascun territorio, dovendosi evitare categoricamente qualsiasi duplicazione di lancio di messaggi, confusioni e contraddittorietà, saturazioni e rigetti, etc.

Il risultato conseguenziale è una agenda per lo svolgimento di tutte le azioni di comunicazione su ciascun territorio, funzionale al conseguimento degli obiettivi, decisioni, attuazioni, comportamenti diffusi conformi.

Le azioni di comunicazione programmate la cui attivazione sia classificata di competenza di enti intermedi e di enti locali, devono necessariamente rispettare la tempistica assegnata, dovendo generare i risultati attesi in concomitanza degli eventi obiettivo, e comunque rispettare le previsioni e le cautele generali del Piano di comunicazione complessivo.

20.8.2 Azioni di comunicazione su specifici obiettivi

Il bagaglio minimale di informazione che deve ricevere ciascun soggetto – categoria, destinatario del piano di comunicazione per aderenza ad una data fase attuativa del "Piano" è oggetto di una azione di comunicazione. Tale bagaglio minimale viene in primo luogo precisamente identificato. I vari messaggi da lanciare a ciascun soggetto dovranno tutti raggiungere lo stesso obiettivo; ogni strumento dovrà comunicare il messaggio o i messaggi cui è maggiormente vocato per propria natura sebbene opportunamente segmentati tra i vari strumenti di comunicazione-contatto. Vengono inoltre introdotti interventi volti propriamente alla cortocircuitazione dei vari segmenti di informazione, con il fine di rendere evidente e di consentire l'acquisizione del legame logico tra i messaggi e dell'architettura del problema.



Le azioni di comunicazione specifiche e tutti gli strumenti di contatto e veicolazione dell'informazione vengono contestualizzati per linea grafica e comunicativa.

Il presente piano approva come "logo" dell'emergenza rifiuti in Sicilia il disegno riportato nella copertina del presente "Piano", consistente in una farfalla le cui due ali rappresentano ognuna la Sicilia ed in una foglia verde posta al centro di uno specchio d'acqua, da cui si allontanano piccole onde a cerchi concentrici.

Tutti gli strumenti saranno accomunati dalla presenza del "logo", che testimonia l'appartenenza dell'intervento di comunicazione all'unica linea ufficiale di comunicazione e d'azione nel settore della Gestione Integrata dei Rifiuti sul territorio regionale, generata nell'Emergenza dalla Struttura Commissariale ed a regime dalle Strutture della Regione Siciliana, assessorato al Territorio ed ambiente.

Tale "logo" sarà apposto su tutte le realizzazioni della Struttura nel territorio regionale, su tutti i mezzi, le opere, gli impianti, resi operativi a cura della Struttura, conducenti alla gestione integrata programmata con il presente "Piano".

Saranno regolati con apposite prescrizioni gli utilizzi diffusi del marchio di compatibilità ambientale. (p.es. a prodotti ed imballaggi studiati per la più facile rigenerazione delle materie prime secondarie, etc.)

La compresenza di logo generale e forte contestualizzazione intende sollecitare l'attenzione del cittadino sulla rilevanza locale e sull'aderenza al microcontesto di tutta l'attività commissariale e di tutte le azioni attuative come di comunicazione, altrimenti in taluni casi avvertibili come derivanti dall'applicazione di strategie generiche e distanti e di scarsa rilevanza locale.

È altresì opportuno che tra i primi interventi, si abbiano:

- eventi di presentazione del Piano: compresa la diffusione delle ricadute attese su base locale;
- eventi di presentazione del Piano di comunicazione, per facilitare l'applicazione dei modelli da parte degli enti locali attivatori in proprio di azioni di comunicazione da coordinare con il piano di comunicazione complessivo;
- pubblicazioni illustrative esplicative sia generali sia specifiche riguardanti il "Piano" da realizzare e distribuire in modo mirato;



- Indagini per l'individuazione degli altri eventuali denominatori comuni per tutti gli interventi di comunicazione, altrimenti per ogni altro aspetto tendenzialmente da contestualizzare ad essere resi aderenti e rispondenti al sentire locale;

20.8.2.1. Azioni

Formazione dei responsabili delle azioni locali di comunicazione

Gli enti locali sono destinatari, secondo quanto definito, di determinate azioni di comunicazione. Tali azioni, dovendo corrispondere alle direttive del presente "Piano" e richiedendo capacità specifiche progettuali, anche al fine di poter essere misurabile l'efficacia dei singoli interventi, vedranno il coinvolgimento di risorse umane qualificate, che uniscano a capacità progettuali nel campo della comunicazione la conoscenza puntuale delle strategie attuative del Piano di Gestione dei Rifiuti.

Tali risorse umane dovranno giovare di una opportuna formazione, cui potrà dare supporto la Struttura Commissariale – Gruppo di attuazione del "Piano di Gestione dei Rifiuti"

Informazione dei consigli comunali e delle amministrazioni

Tra le cause primarie di ritardi nell'adozione di atti da parte degli enti locali, sono da riconoscere le difficoltà con cui i meccanismi complessi che stanno alla base delle decisioni stentano ad essere condivisi da parte dei consigli comunali. I tradizionali metodi operativi degli stessi comportano l'esigenza di una attività di informazione dei consiglieri oltre che degli amministratori, al fine di consentire lo svolgimento di approfondimenti e discussioni utili alla migliore definizione del merito dei provvedimenti, superando le contrapposizioni di principio finalizzate alla pura contrapposizione di parte.

In particolare, le amministrazioni ed i consigli comunali e provinciali devono essere informati in modo completo dei macroobiettivi dell'emergenza, ed in cascata sino ai meccanismi previsti per la fasi attuative del "Piano". Gli stessi debbono avere l'opportunità di valutare pienamente il valore sociale delle misure di piano, le opportunità sociali, i costi



ed i benefici per ciascuna categoria sociale, i riflessi per il cittadino in termini di costi, tariffe, opportunità economiche, etc.

È infatti la piena, totale e diffusa consapevolezza dell'architettura del piano sotto tutti i profili che può generarne la condivisione, l'approfondimento, l'affinamento attivo da parte delle stesse entità, certamente e doverosamente competenti a diffondere, generare e controllare tutte le ricadute locali delle misure attuative del Piano.

Informazione dei consigli di quartiere

I consigli di quartiere costituiscono un prezioso centro di attivazione dei cittadini e degli stessi enti locali. La conoscenza da parte dei consigli di quartiere delle possibili economie e delle ripercussioni dirette sulla tariffa pagata dai cittadini offerte dall'ottimizzazione dei servizi, consente di facilitare l'attivazione di nuovi servizi in favore delle famiglie, delle utenze commerciali, delle utenze produttive, etc., dal momento che il consiglio di quartiere è, spesso, il loro primo contatto con l'Amministrazione pubblica.

Il nucleo fondamentale dell'informazione da porgere ai Consigli di Quartiere è costituito dalle modalità organizzative e tecnologiche dei servizi, dalle ricadute dirette sui cittadini in termini, ad esempio, di risparmio immediato, dalle ricadute indirette in termini, ad esempio, di miglioramento dello stato dell'ambiente.

Informazione agli amministratori di condominio, portieri, utenti

Gli amministratori di condominio, i custodi, i portieri, gli utenti individuali per immobili monofamiliari sono tra i primi ad essere coinvolti per acquisire sia preziosi elementi informativi, sia il consenso per l'organizzazione di servizi.

Dovendo ottenere una collaborazione piena della cittadinanza, l'organizzazione minuta dei servizi si giova del contributo propositivo degli utenti.

Le informazioni essenziali da offrire a tali categorie, anche a cura degli stessi consigli di quartiere, devono mettere i cittadini appartenenti ad esse in condizione di partecipare alle decisioni riguardanti le modalità per la implementazione locale dei servizi e la loro ottimizzazione.



Istruzioni per l'uso agli utenti, aggiornate in "progress"

Tutte le utenze, domestiche, commerciali, produttive, etc. devono venire informate della necessità e dell'utilità di mettere in campo comportamenti corretti ambientalmente, anche se sono, spesso, innovativi e quindi tendono a modificare le abitudini degli utenti del servizio.

L'aggiornamento e l'informazione preventiva sui già citati "comportamenti corretti" deve essere un'attività costante, da intensificare ad ogni modifica organizzativa e tecnologica dei servizi resi.

Gli utenti devono essere informati delle diverse possibilità di comportamento e dei relativi costi. Le imprese produttrici di rifiuti speciali debbono essere informate, direttamente o attraverso le organizzazioni e rappresentanze imprenditoriali, rispetto alle opportunità che si generano con l'attuazione del "Piano".

Attivazione ed istruzioni per l'uso delle categorie imprenditoriali nei servizi

Le grandi aggregazioni di attività terziarie (uffici, centri direzionali), costituiscono bacini di produzione di particolari categorie di rifiuti.

La riorganizzazione della raccolta dei rifiuti tiene conto di tali opportunità generando facilitazioni in caso di comportamenti ambientalmente corretti. Le modalità di utilizzo del servizio relativamente a tali metodologie di raccolta eventualmente impostate "ad hoc", debbono costituire oggetto di informazione specifica insieme alle opzioni in termini di costi e tariffe derivanti dalle scelte d'esercizio e dai comportamenti dei cittadini.

Attivazione delle associazioni non governative

Le associazioni non governative, in particolare le associazioni che svolgono azione sociale rivolta alla tutela ambientale nonché alla difesa dei consumatori, sono potenzialmente un veicolo importante di diffusione del consenso rispetto a strategie ambientali virtuose. È opportuno il loro coinvolgimento quali mezzo per diffondere la comunicazione a supporto del "Piano", i comportamenti che, a vario livello, facilitano l'attuazione del piano, il coinvolgimento attivo delle utenze.



Attivazione delle gerarchie religiose che svolgono attività educative

Le gerarchie religiose operano fortemente nel campo dell'educazione sociale e civica.

Azioni di comunicazione possono essere affidate a tali enti, per la loro tradizionale capacità di intervenire su fasce di popolazione che sarebbero altrimenti difficilmente raggiungibili.

Il valore generale della riorganizzazione dei servizi e della loro integrazione, della condotta socialmente ed ambientalmente corretta da parte dei singoli Cittadini quali utenti dei servizi, anche quando disagiati, per i benefici economici che direttamente o indirettamente si distribuiscono in ogni caso su tutta la cittadinanza, possono essere divulgati dalle organizzazioni educative e sociali collegate alle gerarchie religiose in modo sicuramente molto efficace.

20.8.2.2 Attività e strumenti di contatto

Si elencano di seguito attività e strumenti tipici con cui, nelle azioni di comunicazione, conseguire il *contatto* dei soggetti e delle categorie destinatarie dei messaggi:

Seminari tematici propedeutici

I seminari devono essere rivolti a categorie specifiche di soggetti coinvolti nelle operazioni da porre in campo.

Con tale strumento si genera e si migliora la conoscenza e la partecipazione del complesso di attori su temi specifici, coordinando meccanismi, ruoli, attività, rischi, opportunità, e quant'altro sia necessario.

Seminari tematici di verifica - Convegni di verifica e premialità.

Seminari tematici potranno essere organizzati per illustrare i risultati delle realizzazioni concrete di fasi di "Piano", in modo che i responsabili di decisioni e dell'attuazione di fasi complesse abbiano un quadro completo e positivo, anche per correggere gli eventuali rischi di sottovalutazione o di cattiva interpretazione delle norme e dei principi da applicare nella gestione integrata dei rifiuti.



Rendere noti i risultati conseguiti può generare emulazione e spingere i soggetti ancora titubanti a modificare le precedenti abitudini ed attivare la gestione integrata.

Convegni regionali, convegni nazionali, congressi.

A fronte dei risultati acquisiti nella attuazione del Piano di gestione integrata e con il fine di creare e rendere stabile la soddisfazione ed il senso di appartenenza dei cittadini al comune processo di rinnovamento e di ripristino delle qualità ambientali sono programmati eventi di rilievo regionale o anche nazionale.

Partecipazione ad eventi esterni, della struttura commissariale o di enti locali

Si prevede la partecipazione ad eventi esterni per divulgare la prospettiva del Piano di Gestione nonché per pubblicizzare i risultati conseguiti, per la maturazione dell'imprenditoria e delle conoscenze, a livello locale, dei nuovi processi, per rafforzare l'immagine positiva del contesto isolano, a supporto indiretto del sistema imprenditoriale locale nel rapporto con mercati esterni (mantenendo al coerenza con le linee di "Piano".

Campagne dimostrative e sperimentali

Determinate comunità "campione" possono essere sede di campagne dimostrative e di sperimentazione in ordine ai servizi ed alle modalità organizzative e tecnologiche.

Borse di studio e ricerche

Risulta particolarmente utile l'attivazione di ricerche, premi di laurea, borse di studio, stages, che mirino allo sviluppo di prodotti innovativi, nuove tecnologie e nuova impresa nella filiera, anche a generare il massimo assorbimento locale delle materie prime "secondarie" per la produzione di nuovi beni di consumo, nonché per allargare e diffondere nel territorio siciliano l'indotto potenziale della raccolta differenziata.

Workshop

Il workshop, dedicato all'informazione del personale operante nelle amministrazioni locali sino ai consigli di quartiere, a fasce di decisori di enti privati e pubblici, alle



organizzazioni imprenditoriali e sociali, a categorie mirate su base microlocale, coinvolte nell'attuazione del Piano, mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- qualificare il personale sulle competenze generali e specifiche necessarie;
- raccogliere suggerimenti e indicazioni utili;
- generare la rete operativa e di collaborazione tra i vari soggetti coinvolti nelle attività legate alla realizzazione del Piano;
- assicurare l'integrazione e il coordinamento tra la struttura di coordinamento e la rete esterna di operatori;

Presenza qualificata presso assemblee e momenti decisionali locali

La presenza di personale particolarmente qualificato, con conoscenza approfondita delle strategie attuative del "Piano", presso assemblee locali e momenti di discussione e decisionali locali costituisce un'occasione non trascurabile di informazione bidirezionale in ordine alle esigenze decisionali ed attuative del "Piano".

Contatto "porta a porta" per l'attivazione dell'utenza

Qualora si inneschino stabilmente i nuovi servizi può rilevarsi opportuno illustrare "porta a porta", tanto alle utenze urbane che alle utenze produttive, in ambito urbano o in aree produttive, i meccanismi di selezione, raccolta, consegna, deposito, tariffazione, dei rifiuti generati dalle utenze, al fine di accelerare l'attivazione delle utenze in modo uniforme e, soprattutto, di raccogliere periodicamente le osservazioni di ritorno da parte delle stesse.

Queste risultano necessarie per l'affinamento e lo sviluppo ulteriore delle metodologie e tecnologie di servizio.

20.8.2.3. Strumenti e materiali di contatto

LOGO del Gruppo di Attuazione del Piano

(Competenza struttura commissariale)

Il logo approvato con il presente "Piano" è propedeutico per l'attivazione del Piano di Comunicazione, al fine di contraddistinguere sia le azioni di comunicazione sia le altre



realizzazioni della Struttura commissariale: il logo d'identificazione della Gestione Integrata dei Rifiuti su base regionale.

Strumenti di lavoro come la carta intestata, le buste, i biglietti da visita, conterranno essi pure gli elementi grafici coordinati di tutta la campagna di comunicazione.

Documentari - video

(Competenza struttura commissariale)

Vengono realizzati dei documentari su base locale, di A.T.O. e regionale sui temi specifici dei danni ambientali e delle misure di correzione stabilite nel "Piano", anche, eventualmente, in relazione e confronto con realtà esterne alla regione. Tali documentari possono essere programmati periodicamente sulle reti televisive locali.

Giornate evento dedicate

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito)

L'organizzazione simultanea in siti adatti di incontri, discussioni, momenti divulgativi, su temi generali o specifici, costituisce occasione di collegamento dei vari livelli sociali coinvolti. All'interno di occasioni di comunicazione e diffusione delle attività in corso e di specifici messaggi viene resa possibile anche una comunicazione bidirezionale tra utenti, associazioni, attori vari, autorità decisionali.

Fiere campionarie, esposizioni, mostre tecnologiche

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi)

L'organizzazione di fiere campionarie e mostre di tecnologie collegate all'ambiente è fattore insostituibile di stimolo per la filiera locale. Si concede al contesto locale l'opportunità di scegliere materiali e tecnologie nonché di acquisire know-how, idee e iniziative grazie alla presenza degli espositori esterni al territorio, ed altrettanto si consente ai produttori locali di tecnologie e materiali l'opportunità di inserimento nel mercato che è resa possibile solo attraverso la presenza in eventi di tal genere. La rilevanza di tali iniziative deriva anche dalla saturazione e difficoltà all'accesso che incontrano alla



partecipazione negli eventi tradizionali e consolidati i produttori nuovi in genere ed i nostri produttori locali in particolare.

Inchieste giornalistiche

(Competenza struttura commissariale)

Possono essere sollecitate inchieste giornalistiche a tema, per lo stimolo di una attesa sociale o di una condivisione su temi specifici.

Opuscoli informativi

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito)

La distribuzione di opuscoli informativi di facile consultazione impostati su messaggi caratterizzati dalla linea grafica comune e da un linguaggio semplice ed immediato, predisposti ad illustrare processi complessi ed il ruolo in essi di attività specifiche.

Affissioni su mezzi mobili

(Competenza struttura commissariale; società d'ambito)

Le superfici non vetrate dei mezzi di trasporto pubblico sia urbano che extraurbano così come le superfici non vetrate dei mezzi d'opera dei servizi, possono essere utilizzate per la divulgazione di massa di quei messaggi che debbono raggiungere per intero la cittadinanza di un dato contesto territoriale.

La modalità di contatto, facilmente ipotizzabile in ambito urbano, può risultare di particolare efficacia pure in paesi e frazioni, attraverso gli spazi disponibili dei mezzi di trasporto pubblico extraurbano ed i mezzi d'opera.

Affissioni tradizionali

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito; enti locali)

Di seguito alla saturazione degli spazi proprii (mezzi d'opera, etc), per il lancio di messaggi che bisognino di particolare immediatezza e larghezza del contatto, possono pure essere utilizzate le tradizionali affissioni fisse, stradali ed in luoghi pubblici.



Stampati-volantini di istruzione- informazione continua

(Competenza Enti locali; società d'ambito)

Al fine di generare una precisa e chiara informazione su temi specifici, tipicamente le modalità di comportamento individuale o familiare rispetto ai servizi di raccolta differenziata, si impiega lo strumento della diffusione di stampati semplici, a colori o in bianco e nero, in forma di "istruzioni per l'uso", "vademecum" calibrati sullo specifico problema, schematici ed elementari, con note esplicative e richiami al "disegno" generale. (il semplice Logo generale o slogan- messaggi elementari di collegamento)

Corrispondenza

(Competenza Enti locali; società d'ambito)

Nell'occasione dell'invio di corrispondenza scritta agli utenti o a fasce di attori coinvolti (es. bollette), possono allegarsi avvisi, illustrazioni, opuscoli, vademecum, riconoscibili per linea grafica come appartenenti al filone Gestione Integrata, sempreché contenenti informazioni di interesse peculiare e tendenzialmente mai di pura pubblicità generica, tali da meritare una archiviazione a memoria. Ciò anche ad esempio del rispetto dell'intendimento generale della riduzione di sprechi e cattivi impieghi di materiali preziosi quali la carta etc.

Conferenze stampa

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito; enti locali)

Le conferenze stampa, dosate nel tempo e nei media con particolare attenzione e parsimonia ad evitare assuefazioni e scadimento di credibilità per la rilevanza della notizia, sono programmate quale strumento di promozione di eventi particolarmente significativi – "notizia": in apertura o chiusura di fasi, a conclamazione di esiti e risultati, a comunicazione di decisioni rilevanti ed incontrovertibili.

Sono impiegate altresì quale strumento di divulgazione preventiva pure di altri eventi informativi specialistici, quali convegni, seminari, etc. anche per la diffusione ed il consolidamento dei loro esiti tra il pubblico più largo.



Il sito internet della attuazione generale del Piano,

(Competenza struttura commissariale)

Le iniziative e le operazioni sono riportate e monitorate sul sito internet della gestione integrata dei rifiuti.

Nelle varie azioni di comunicazione, ovunque non improprio o ridondante, viene ribadita la piena accessibilità alle informazioni di settore a mezzo internet. Oltre che con funzioni di comunicazione e informazione, saranno valorizzate progressivamente le opportunità in corso di maturazione tecnologica per la interconnessione in rete delle entità coinvolte nei processi attuativi, per determinare ulteriori risparmi ed ottimizzazioni attraverso lo snellimento della comunicazione interna nonché l'attivazione di servizi comuni basati sull'impiego della rete telematica.

Informazione continua sui media

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito; enti locali)

L'esecuzione delle fasi attuative del "Piano", le opportunità offerte, i doveri e i diritti dei cittadini e delle imprese saranno variamente pubblicizzate sui media locali.

I media scelti come veicolo per le informazioni vengono di volta in volta selezionati in ragione della presenza e rilevanza locali, senza generare localmente canali preferenziali. Saranno, per tale ragione, concesse a tutte le testate giornalistiche locali pari opportunità d'informazione. I comunicati stampa saranno avviati pariteticamente a tutte le testate che riterranno di collaborare complessivamente con la struttura, anche con gli avvisi, le conferenze stampa, etc.

Nella forma di inchieste giornalistiche saranno incentivati reportage su stampa periodica e su media di taglio regionale e nazionale.

Effetti positivi tangibili dell'attuazione del piano saranno divulgati sui media non locali, specificatamente per il valore positivo sull'immagine complessiva della Sicilia, per il valore indiretto che tale messaggio determina sulla disponibilità all'azione complessiva di settore da parte della Struttura.



Stampa specializzata,

(Competenza struttura commissariale)

Saranno prodotti e divulgati interventi giornalistici specialistici di approfondimento da pubblicare sulla *stampa specializzata*, che si rivolge alle categorie variamente interessate nel settore.

Spot televisivi,

(Competenza struttura commissariale; enti intermedi; società d'ambito)

La pubblicità a mezzo di spot televisivi rischia di determinare assuefazione o ripulsa e distrazione quando non promuova nell'utente un comportamento specifico precisamente identificabile, ma sia a carattere puramente "auto referenziale" per l'entità committente. In tal caso gli spot possono rivestire un ruolo di particolare rilievo nell'accelerare l'adozione generalizzata di comportamenti specifici (ad es. una modalità di selezione di taluni materiali presso le famiglie, o specifiche categorie di utenza), in affiancamento ad altri strumenti di contatto diretto e certo quali i volantini e simili distribuiti "porta a porta".

20.9 ELABORATI DEL PIANO PER LA COMUNICAZIONE

Le azioni di comunicazione definite attraverso il procedimento sin qui descritto in funzione dell'attuazione del "Piano" e di ciascun piano di settore, vengono temporalmente dislocate in ragione della fase attuativa in corso nello specifico territorio, da parte dell'unità operativa dedicata alla comunicazione organica alla struttura di attuazione del Piano. L'unità operativa dedicata alla comunicazione, preallerta, allerta ed attiva i soggetti attuatori delle azioni in ragione del programma locale.

Il piano locale della comunicazione di settore viene conformato e validato dalla struttura sulla base dei piani d'ambito ove si riferisca ad attuazioni di pertinenza dei soggetti gestori comprensoriali.

La tabella di scansione delle azioni di comunicazione di settore, l'agenda territoriale per la temporalizzazione delle azioni, le schede normalizzate di progetto per le azioni di comunicazione in cui vengono riportate la progettazione esecutiva, il monitoraggio, la verifica d'efficacia, della singola azione di comunicazione, costituiscono gli output delle elaborazioni codificate nel presente capitolo. È da ritenersi parte integrante del processo la



valutazione ex post di ciascuna azione di comunicazione attivata e conclusa, quale documentazione di supporto alle progettazioni esecutive delle azioni successive.

Esempi e schemi di tali documentazioni sono allegati in calce al presente capitolo. In detti allegati sono rappresentate le voci minime in richiamo dei contenuti essenziali ed ineludibili.

Integrazioni dei modelli potranno derivare, pure per queste documentazioni, da successive ulteriori valutazioni dell'efficacia degli stessi strumenti.

20.10 RISORSE FINANZIARIE

La struttura commissariale, in virtù della ordinanza 2983/99 e successive modificazioni ed integrazioni, destina alle azioni di comunicazione le risorse finanziarie necessarie a tale finalità, da qualsiasi origine a ciò destinabili. In particolare assume e destina le risorse a tali fini destinate dalla misura 1.4.1 del POR 2000-2006, nonché le risorse attivabili nel quadro di quanto disposto con l'art. 6 della Legge 31 luglio 2002, n.179.

Il Programma Operativo Regionale Sicilia 2000/2006, Misura 1.4.1 - Infrastrutture e strutture per la gestione integrata dei rifiuti, Asse prioritario: Risorse naturali, Settore: Gestione dei rifiuti, Fondo strutturale: FESR, Recita: "nelle more della completa definizione dell'iter di formazione, di validazione e di approvazione del Piano, andranno realizzati, in conformità a quanto previsto nel QCS,(tra altri), interventi relativi a:

- azioni informative rivolte ai cittadini ed al sistema produttivo regionale e finalizzato alla riduzione della produzione ed al riciclaggio dei rifiuti;

La Legge 31 Luglio 2002, n. 179 stanziava fondi per un Programma Strategico di Comunicazione Ambientale. Gli interventi previsti con il presente Piano di Comunicazione sono certamente integrabili e congruenti con tale Programma..

Vengono altresì destinati al presente Piano di Comunicazione tutti i fondi comunque destinabili ad azioni in supporto dell'attuazione del Piano di Gestione dei Rifiuti.

La struttura commissariale, al fine di facilitare o rendere praticabili attraverso il piano di comunicazione tutti gli obiettivi essenziali al compimento del proprio mandato in ordine all'attuazione del Piano di Gestione dei Rifiuti ed alla soluzione della fase emergenziale nel



settore, attribuisce le risorse economiche in funzione delle priorità attuative del "Piano" rifiuti, in ragione di considerazioni strategiche riguardo la necessarietà, l'opportunità, l'efficacia e l'efficienza della spesa relativa.

I costi (comunicazione) di sensibilizzazione e attivazione dei contesti, accelerando considerevolmente i ritorni economici ed ambientali dei rinnovati servizi, producono benefici e ritorni aggiuntivi dagli investimenti pubblici come privati, tradizionalmente maggiori dei costi, rivelandosi come la frazione degli investimenti, sebbene "immateriali" generatrice del maggior valore aggiunto.

20.11 PROGETTAZIONE ESECUTIVA E MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE DELLE AZIONI DI COMUNICAZIONE E DELLE RISORSE.

La progettazione esecutiva delle azioni, si compone di parti generali stabilite dall'unità operativa dedicata alla comunicazione, con altre composte specificatamente per la singola azione, territorializzando e contestualizzando il progetto d'azione, tenendo in debito conto gli esiti delle valutazioni delle azioni precedenti per la ricalibratura delle azioni in fase di progetto.

Le azioni di comunicazione di competenza regionale sono sviluppate dalla struttura attraverso l'unità operativa dedicata. Talune tra tali azioni possono essere anche sviluppate attraverso la specifica attivazione delle Province Regionali. Quando le azioni di comunicazione siano classificate nel presente "Piano" per avere valore territoriale d'ambito o sub ambito, vengono affidate agli enti locali intermedi (Province) o ai soggetti gestori d'ambito originati dagli enti locali attivi sul rispettivo territorio. I relativi finanziamenti in conto immobilizzazioni immateriali sono concessi a partire dalle valutazioni di opportunità che devono prescrittivamente accompagnare la previsione degli stessi interventi nei piani d'ambito dei soggetti gestori proponenti.

In ragione della scarsità di risorse, vengono finanziate iniziative di comunicazione spontanee, proposte "dal basso" purché sia verificata almeno una delle seguenti condizioni:

- le azioni di comunicazione, i loro costi e benefici, siano ricompresi nei piani d'ambito delle società d'ambito ed approvati dalla struttura commissariale,



- siano redatti su mandato pieno da parte degli enti locali o a partire da loro prescrizioni prestazionali (Piani Comunali prestazionali) e consentano il conseguimento locale di obiettivi quantificabili e tangibili del Piano di gestione dei rifiuti;
- siano motivate nel quadro dei programmi attuativi locali con studi che evidenzino il rapporto costi - benefici e motivino le azioni per il conseguimento locale di obiettivi quantificabili e tangibili del Piano di gestione dei rifiuti.

Gli investimenti in azioni di comunicazione rispondono a criteri di priorità che debbono essere aderenti alle strategie attuative del piano.

Al di là di azioni preparatorie diffuse a tappeto su tutti gli ambiti territoriali ottimali, il conseguimento di un effetto “domino” (ogni realizzazione positiva in un ambito ne genera una analoga in uno degli ambiti vicini) tra gli stessi ambiti per l’attuazione del “Piano”, discende dalla attivazione, in ciascun contesto operativo, dell’intera filiera della gestione integrata. È solo attraverso l’attivazione complessiva della filiera che possono essere generati gli effetti virtuosi del rinnovamento del settore, tanto per i cittadini, che per gli enti locali, che per il capitale privato investito o da indurre sul settore.

È in ogni modo da evitare la dispersione delle risorse relative alla agevolazione di specifiche attuazioni, quando non sia atteso né prevedibile su dati territoriali l’insuccesso della filiera, quando vi siano possibilità di investimenti in contesti per i quali siano prevedibili risultati tangibili dagli investimenti in comunicazione.

20.12 UNITÀ OPERATIVA DEDICATA

(Competenze presenti, modalità d’azione)

20.12.1. Risorse umane

E’ necessario attivare un’unità operativa specifica, in cui sia presente competenza nel campo della comunicazione, dell’attuazione strategica del Piano, nonché delle gestioni finanziaria ed amministrativa, che lavori in continua aderenza con il gruppo che verifica l’attuazione del Piano, scambiando dati nelle due direzioni e supportando questa con i riscontri di campo dei problemi di comunicazione e comportamentali, anticipando, quindi, ciascuna fase con le adeguate azioni di comunicazione ed adeguando continuamente alle



specifiche richieste della direzione attuativa del piano, la programmazione, l'esecuzione, il monitoraggio, la valutazione, il processo di retroazione per la ricalibratura delle azioni successive.

Tale raccordo è garantito dallo stesso coordinamento per entrambi i gruppi, effettuato, come già detto, dal responsabile dell'Area 2 "Gestione integrata dei rifiuti".

20.12.2 Supporti tecnologici

Perché venga assicurata la prevista attività di comunicazione è indispensabile dotare i servizi della Gestione commissariale impegnati nell'attuazione del presente Piano, di una adeguata strumentazione informatica.

20.12.3 Studi, consulenze, apporti esterni

Si ritiene necessario affiancare all'attività istituzionale svolta dalle unità organiche all'unità operativa della Struttura, una consulenza specialistica di esperti esterni a supporto delle azioni del Piano di Comunicazione. Potranno essere richiesti studi, sondaggi, supporti, per l'approfondimento di particolari tematiche inerenti al Piano di comunicazione o lo sviluppo di tecnologie specialistiche innovative, che presuppongano competenze tecniche non recuperabili nell'amministrazione, o a supplire carenze d'organico per il monitoraggio d'efficacia delle azioni, la ricalibratura delle azioni di comunicazione sui diversi destinatari, la programmazione di dettaglio ed esecutiva, etc.

Presso l'unità operativa dedicata alla comunicazione Potranno altresì essere attivati, stages per giovani laureandi o neo laureati provenienti dalle facoltà universitarie specializzate nelle discipline della comunicazione pubblica.

20.12.4 Modelli ALLEGATI

Nella tabella che segue (Tab.PdC "settore" 1) vengono schematizzati, in relazione alle fasi attuative, i passaggi per la individuazione delle esigenze di comunicazione. Ne deriva un albero esplicativo .



Tabella PdC "settore" 1: Tabella di progetto per Piano di Comunicazione di settore

Fase attuativa	Step attuativo di fase = Azione di comunicazione	Decisori - attori - attuatori-utenti	Filo logico della resistenza	Soluzioni	Messaggi -	Filo logico dell'adesione attiva	Messaggi	Linguaggi (in term. verbali, di immagini, etc.)	Strumenti di contatto - interventi	Costo Azione	Requisiti per la pianificazione temporale e spaziale	
Fase "1"	Step "a"	Decisore "1"										
		Decisore "n"										
	Step "B"											
	Step "n"											
Fase "n"	...											



Esempio di compilazione per una azione:

[LOGO STRUTTURA COMMISSARIALE – GESTIONE DEL PIANO]																								
AGENDA TERRITORIALE DEGLI INTERVENTI DI COMUNICAZIONE												ATO [] – SubATO []												
Anno 2002												Anno 2003												
	Gen.	Feb.	Mar.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sept.	Ott.	Nov.	Dic.	Gen.	Feb.	Mar.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sept.	Ott.	Nov.	Dic.		
<i>Azione</i>						<i>Costituzione aggregazioni-società d'ambito</i>																		
<i>Intervento</i>						<i>Workshop</i>		<i>Interv. Presso assemblee locali</i>	<i>Interv. Presso assemblee locali</i>															
<i>Spesa stimata</i>						15.000		2.500	2.500															
<i>T. mese - €:</i>						15.000		2.500	2.500															
<i>T. anno - €:</i>	22.000											[Tot. € 2003]												



Modello di Scheda Sintesi Intervento di Comunicazione

SCHEMA SINTESI INTERVENTO DI COMUNICAZIONE			
[LOGO STRUTTURA COMMISSARIALE]		[EVENTUALE LOGO ENTE TERRITORIALE ATTUATORE]	
Territorio – ATO – SubAto			
Step attuativo del Piano di Gestione dei Rifiuti			
Ente attuatore –		Responsabile del procedimento (dati reperibilità contatto)	
Messaggi –		Destinatari	
Interventi	Strumenti di contatto	Costo previsto totale €:	
		Quota disponibile del d'ambito	Quota assegnata da struttura commissariale
		€:	€:
Progetto intervento e strumenti (grafico-artistico-etc.)			
Luoghi e tempi			
Stato attuazione			
Operazioni previste per la verifica d'efficacia –		Dati misurazione verifica	