

5 CONSIGLI PER TENERE PULITA LA CITTÀ

PICCOLA GUIDA SUL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI



Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo

PARTE PRIMA

IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI IN EMILIA ROMAGNA

**Ricerca ed elaborazione testi: Anna Baldini
Progetto grafico: Anna Baldini**

PARTE SECONDA

PICCOLA GUIDA SUL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

**Ricerca ed elaborazione testi: Cittadinanzattiva
Rielaborazione grafica: Anna Baldini**

La guida può essere scaricata dal sito www.cittadinanzattiva-er – sezione **LIBRERIA**

LA GESTIONE DEI RIFIUTI IN EMILIA ROMAGNA

Nel 2014 in Emilia Romagna sono state prodotte **2.929.953 tonnellate di rifiuti urbani**, corrispondenti ad una produzione pro capite annua di **657 kg/abitante**.

In Emilia Romagna i rifiuti confluiscono per il **58%** nella **raccolta differenziata** e per il restante **42%** nella **raccolta indifferenziata**.

La raccolta differenziata

Alcuni dati

La raccolta differenziata ha riguardato oltre la metà della produzione dei rifiuti urbani: 1.706.609 tonnellate pari al 58,2%, in aumento di 2 punti percentuali rispetto al 2013. Ma a livello regionale la situazione è ancora molto disomogenea con comuni che hanno superato il 65% di raccolta differenziata ed altri che non hanno ancora raggiunto il 35%.

Nel territorio regionale si raccolgono:

- verde (94 kg/ab),
- carta e cartone (81 kg/ab),
- umido (59 kg/ab), vetro (35 kg/ab),
- legno (30 kg/ab),
- plastica (30 kg/ab),
- inerti di origine domestica (17 kg/ab),
- rifiuti ingombranti (15 kg/ab),
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE 4,9 Kg/ab),
- pile e batterie,
- farmaci,
- oli minerali e vegetali,
- altro.

Come viene effettuata

Il sistema di raccolta tradizionalmente più diffuso in Emilia-Romagna è ancora quello che utilizza contenitori stradali nei quali confluisce il 35% della raccolta differenziata. Il sistema di raccolta "porta a porta/domiciliare" intercetta il 17% di quanto raccolto in modo differenziato e viene utilizzato soprattutto nelle provincie di Parma e Piacenza. Un ruolo importante è ricoperto anche dai 373 centri di raccolta ai quali gli utenti conferiscono il 29% dei rifiuti oggetto di raccolta differenziata. Tramite gli "altri sistemi di raccolta", che comprendono soprattutto il ritiro previa chiamata/prenotazione da parte dell'utente, le raccolte con eco-mobile e le raccolte effettuate c/o utenze non domestiche, si intercetta infine il 19%.

Come vengono trattati i rifiuti

Le frazioni raccolte in maniera differenziata sono avviate agli oltre 200 impianti di trattamento/recupero presenti sul territorio regionale, per essere sottoposte a processi di selezione/valorizzazione o per essere direttamente destinate a recupero. Tra questi gli impianti di compostaggio ricoprono una particolare importanza strategica sia perché la frazione organica costituisce circa un terzo dei rifiuti urbani prodotti, sia per i vincoli posti dalla normativa allo smaltimento di tale frazione nelle discariche.

I rifiuti indifferenziati

Alcuni dati

I rifiuti indifferenziati residui ammontano a un **1.223.344 tonnellate**, che corrispondono a **274 kg/abitante**.

Come vengono trattati i rifiuti

Come prime destinazioni sono stati inviate:

- 448.816 t ad incenerimento,
- 294.864 t ad impianti di trattamento meccanico,
- 417.454 t ad impianti di trasferimento (per essere stoccate e successivamente avviate ad impianti di incenerimento, di trattamento meccanico o meccanico-biologico, o in discarica),
- 49.384 t ad impianti di discarica,
- 12.826 t sono rappresentate dagli scarti delle raccolte differenziate multimateriale (in parte avviati a incenerimento e in parte in discarica).

Gli impianti

Tutti gli impianti di prima destinazione sono ubicati in regione. Il sistema impiantistico dedicato alla gestione dei rifiuti indifferenziati residui, in grado di soddisfare completamente il fabbisogno di smaltimento della Regione, è costituito da:

- 6 impianti di trattamento meccanico-biologico,
- 5 impianti di trattamento meccanico,
- 8 inceneritori con recupero energetico (di cui uno dedicato alla combustione di CDR/CSS),
- 18 discariche per rifiuti non pericolosi operative,
- 18 piattaforme di stoccaggio/trasbordo.

I risultati

Tenendo in considerazione le destinazioni finali, la gestione complessiva del rifiuto urbano indifferenziato è stata la seguente:

- 10.470 t di frazioni merceologiche omogenee sono state avviate a recupero di materia,
- 754.554 t sono state complessivamente avviate agli impianti di incenerimento,
- 133.079 t sono state avviate a bio-stabilizzazione per la produzione della frazione organica stabilizzata (FOS),
- 325.241 t sono state conferite in discarica.

Piccola guida sul servizio di gestione dei rifiuti

INTRODUZIONE

CITTADINANZATTIVA E IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Cittadinanzattiva promuove da diversi anni iniziative politiche, campagne di informazione e sensibilizzazione, con l'obiettivo di favorire un nuovo approccio al ruolo degli utenti dei servizi pubblici locali: **un ruolo che preveda un pieno coinvolgimento dei cittadini nella definizione, accessibilità, qualità e cura dei servizi.**

L'obiettivo di questa piccola guida è quello di informare le persone su come partecipare attivamente alla costruzione dei propri diritti, e quali strumenti di tutela possono adoperare per farli valere, perché secondo noi *fare i cittadini è il modo migliore di esserlo!*

COS'È LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La gestione dei rifiuti comprende l'intero ciclo, dalla raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti al trasporto; dalla selezione delle frazioni differenziate al riciclaggio e al riutilizzo; dal trattamento degli indifferenziati al recupero e allo smaltimento.

Il principale punto di riferimento normativo nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani è il Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006, "Norme in materia di ambiente". Questo decreto, in linea con la strategia dell'Unione Europea, definisce una priorità di azioni nel trattamento dei rifiuti ponendo in coda lo smaltimento in discarica e la termovalorizzazione e dando precedenza alla prevenzione nella produzione dei rifiuti, al riuso, alla raccolta differenziata e al riciclaggio. Viene inoltre ribadito il principio europeo secondo cui "chi inquina paga".

Attenzione: l'obiettivo principale di qualsiasi scelta politica in materia di rifiuti dovrebbe essere di ridurre al minimo le conseguenze negative della produzione e della gestione dei rifiuti per la salute umana e l'ambiente.

I PRINCIPI

Nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'azienda incaricata deve seguire i principi fondamentali di:

- *uguaglianza e imparzialità* - nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Particolare attenzione va posta nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli;
- *continuità* - il servizio di gestione dei rifiuti va erogato in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella convenzione di servizio e riducendo i disservizi;
- *partecipazione* - la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita per tutelarne il diritto alla corretta erogazione e per favorire la collaborazione;
- *efficienza ed efficacia* - chi eroga il servizio deve garantire, adottando le misure più idonee, efficacia ed efficienza.

Sai che...

... a partire dall'anno 1000, in Italia settentrionale e in Europa cominciano ad arrivare i primi provvedimenti cittadini per arginare l'accumularsi disordinato dei rifiuti nelle vie urbane e per migliorare le condizioni igieniche nelle città. Vengono emanate ordinanze che richiedono, ad esempio, di portare fuori dalle mura i rifiuti solidi che, a quell'epoca, consistevano per lo più in carne avariata, carogne di animali morti, letame, vinacce, calcina e gesso. Viene persino regolato lo svuotamento degli orinali dalla finestra, permesso solo in certe ore notturne e dopo aver gridato per tre volte "Guarda, guarda, guardate".

(1) CONOSCI I RIFIUTI CHE PRODUCI!

Ricorda che sei un produttore di rifiuti ed è importante conoscerli per sapere come meglio trattarli

I RIFIUTI URBANI

I rifiuti **urbani** sono tutti quei rifiuti prodotti nelle nostre abitazioni e nelle aree pubbliche. Possono essere di tipo organico e non organico. La caratteristica dei rifiuti **organici** è quella di essere biodegradabili, cioè possono essere metabolizzati se lasciati nell'ambiente, anche se con tempi lunghi (un torsolo di mela viene metabolizzato in 6 mesi). I rifiuti **non organici**, invece, non sono biodegradabili e quindi se abbandonati nell'ambiente vi rimangono per moltissimi anni (una bottiglia di plastica "sopravvive" fino a 1000 anni).

Sono considerati rifiuti **urbani pericolosi** tutti quei rifiuti che, pur avendo un'origine civile, contengono delle sostanze pericolose e che quindi devono essere gestiti diversamente rispetto agli altri rifiuti. Un esempio sono i medicinali scaduti e le pile.

Conoscere la composizione dei rifiuti che si producono in città permette agli amministratori di programmarne meglio la gestione, quindi il riciclaggio ed eventualmente lo smaltimento in discarica.

Sai che...

... se non smaltisci correttamente i rifiuti che produci ogni giorno arrechi un grave danno all'ambiente che ti circonda e alle generazioni future.

Leggi in tabella quanto tempo impiegano per degradarsi i rifiuti più comuni, e anche più abbondanti, se non riciclati o smaltiti correttamente.



cosa	tempo impiegato per degradarsi
fazzolettini di carta	3 mesi
torsolo di mela	6 mesi
giornali	10 anni
lattine per bibite in alluminio	da 10 a 100 anni
bottiglie di plastica	da 100 a 1000 anni
sacchetto di plastica	da 100 a 1000 anni
vetro	4000 anni
polistirolo	1000 anni
sigarette con filtro	2 anni

Fonte: APAT, I quaderni della formazione ambientale - rifiuti

IL DECALOGO PER UNA BUONA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Ogni italiano, in media, nel 2013, ha prodotto 487 kg di rifiuti urbani, meno rispetto agli anni precedenti ma ancora troppi se si pensa che più della metà finisce in discarica o viene incenerita. Lo scorso anno solo il **42,3%** dei rifiuti urbani è stato differenziato, una quantità di gran lunga inferiore rispetto all'obiettivo fissato dalla normativa vigente (65% entro il 2012).

Su questo fronte noi cittadini possiamo fornire un contributo decisivo, impegnandoci nella raccolta differenziata. Ecco alcuni consigli da seguire:

- 1) separa** e differenzia correttamente gli imballaggi in base al materiale di cui sono fatti. In questo modo contribuirai a far rinascere l'acciaio, l'alluminio, la carta, il legno, la plastica e il vetro;
- 2) riduci** il volume degli imballaggi per rendere più efficace la raccolta differenziata (schiaccia le lattine e le bottiglie di plastica, comprimi carta e cartone);

- 3) **dividi** gli imballaggi composti da più materiali, come ad esempio i barattoli di vetro dal coperchio. In questo modo contribuirai a ridurre le impurità e a migliorare la raccolta differenziata;
- 4) **togli** i residui di cibo dagli imballaggi prima di differenziarli. In questo modo contribuirai a migliorare la qualità della raccolta differenziata;
- 5) **sappi** che la carta sporca di cibo, terra, sostanze chimiche, gli scontrini della spesa, ecc. non va nel contenitore della carta perché peggiora la qualità della raccolta differenziata;
- 6) **ricorda** che gli imballaggi di legno (cassette della frutta, del vino, ecc...) possono tutti essere riciclati se li conferisci all'isola ecologica;
- 7) **introduci** nel contenitore per la raccolta differenziata della plastica tutti gli imballaggi ma non altri oggetti, come ad esempio giocattoli, cancelleria, ecc.;
- 8) **riconosci e conferisci** correttamente gli imballaggi in acciaio. Solitamente riportano le sigle FE o ACC;
- 9) **riconosci e conferisci** gli imballaggi in alluminio;
- 10) **fai attenzione** a non mettere nel contenitore del vetro oggetti in ceramica.

*Liberamente tratto dal **Decalogo della Raccolta Differenziata di Qualità** - CONAI*

Sai che...

... con 37 lattine di alluminio si produce una caffettiera

... con il filo di poliestere ottenuto dal riciclo di PET (bottiglie di plastica) si possono produrre anche filati e tessuti per l'arredamento

... esistono degli artisti del riuso che realizzano delle vere opere d'arte con materiali riciclati

(2) RIPENSA I TUOI CONSUMI

Adotta un nuovo modello di consumo in 3 mosse: previeni, riusa, condividi!

La priorità della politica ambientale del nostro paese è quella di ridurre a monte la quantità di rifiuti prodotti, lavorando molto sulla prevenzione e sul riuso dei materiali e pensando allo smaltimento in discarica solo come opzione residuale.

Ecco alcuni spunti per riflettere sul tuo modello di consumo e su come potresti cambiarlo:

- prima di acquistare un oggetto nuovo, valutane la necessità e, nel caso, fai la scelta che comporti l'impatto ambientale più ridotto. Cerca di **prevenire** la produzione di rifiuti!
- Prima di dismettere un oggetto e considerarlo un rifiuto, guardalo come se fosse una risorsa e prova a dargli una nuova vita, **riutilizzandolo** per scopi diversi. Se vuoi saperne di più, informati sui laboratori creativi di riuso e riciclo, sempre più diffusi in tantissime città;
- prima di considerare un oggetto come rifiuto, pensa che potrebbe servire ad altri e, prima di comprare qualcosa di nuovo, pensa che qualcuno potrebbe avere ciò che cerchi e considerarlo un rifiuto. Prediligi la **condivisione** al tradizionale possesso!

Attenzione. La diffusione e l'aumento dei prodotti usa e getta, di confezioni monodose, di imballaggi voluminosi sono tutti fenomeni sociali che hanno causato l'aumento della quantità e delle diverse tipologie di rifiuti. Il primo e più importante modo che ha il **cittadino** per **incidere sulla gestione dei rifiuti** nel proprio Comune è **adottare modelli di consumo più sostenibili**.

Buone *eco*-abitudini

Ecco alcuni piccoli consigli di buon senso per offrire un contributo concreto alla gestione dei rifiuti nella tua città:

- acquista frutta e verdura locale e di stagione, così ridurrai trasporti e imballaggi;
- prediligi prodotti realizzati con materiali riciclati;
- acquista detersivi e detergenti alla spina o biodegradabili;
- nell'acquisto di prodotti confezionati, prediligi quelli con imballaggi meno voluminosi e più facili da differenziare;
- evita i sacchetti in plastica per trasportare i tuoi acquisti e prediligi le sportine di tessuto;
- riduci l'utilizzo di stoviglie in plastica, preferendo quelle riutilizzabili o quelle biodegradabili;
- riduci lo spreco della carta stampando o fotocopiando su entrambi i lati del foglio;
- differenzia sempre i rifiuti (plastica, vetro, carta, alluminio, frazione organica, ecc.);
- non usare le strade, le spiagge, i parchi della tua città come discariche.

(3) CONOSCI E PARTECIPA

Informati su come è organizzata la gestione dei rifiuti nel tuo Comune e sulle forme e i modi previsti per garantire la tua partecipazione al suo miglioramento. Ricorda che il tuo contributo fa la differenza!

CONOSCERE IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

Per conoscere nel dettaglio il modo in cui è organizzato il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel tuo Comune, procurati la **Carta dei servizi**. Puoi trovarla sul sito dell'azienda che si occupa del servizio, o presso i suoi sportelli aperti al pubblico. La Carta è il documento attraverso il quale l'azienda dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito nel **Contratto di servizio**, stipulato con le Agenzie territoriali Ottimali (ATO), se costituite e operative, o con le Amministrazioni comunali.

All'interno della Carta sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi forniti, così da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato e quello effettivamente erogato, e le forme di tutela a disposizione del cittadino.

L'immagine illustra la relazione tra i soggetti coinvolti



Se vuoi saperne di più, puoi leggere anche il **Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani** adottato dal tuo Comune. Al suo interno troverai informazioni utili su come è organizzato il servizio.

Box

Le competenze degli enti pubblici in materia di gestione dei rifiuti (in base al D.lgs. 152/2006)

Lo **Stato** svolge funzioni di indirizzo e coordinamento.

Le **Regioni** si occupano della predisposizione, l'adozione e l'aggiornamento del Piano regionale di gestione dei rifiuti, la promozione della gestione integrata e l'incentivazione alla riduzione della produzione dei rifiuti e al recupero degli stessi.

Le **Province** svolgono funzioni amministrative concernenti la programmazione e il controllo dello smaltimento e recupero a livello provinciale.

I **Comuni** o le **Comunità Montane** effettuano la gestione dei rifiuti urbani e assimilati avviati allo smaltimento in regime di privativa.

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

→ **Partecipa alla definizione e valutazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.**

La legge finanziaria del 2008, all'articolo 2, **comma 461**, introduce una serie di disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi pubblici locali in generale, e quindi anche del servizio di gestione dei rifiuti urbani. La novità più significativa introdotta riguarda il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. In sintesi, la norma prevede l'obbligo per l'ente erogatore di emanare la Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le imprese e le Associazioni dei consumatori. Inoltre, la consultazione delle Associazioni è considerata obbligatoria, così come le verifiche periodiche dell'adeguatezza dei parametri

qualitativi e quantitativi del servizio (ma ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte).

Cosa puoi fare?

- Conosci bene il contenuto della norma;
- sollecita la tua Amministrazione;
- rivolgiti alle sedi locali di Cittadinanzattiva (o di altre organizzazioni a tutela dei consumatori) e inserisciti attivamente nella vita dell'assemblea locale

→ Interagisci attivamente con l'Ente gestore del servizio.

Nella Carta dei servizi trovi tutti i **contatti** dedicati all'interlocuzione con i cittadini (call center, sito internet, orario ufficio clienti, ecc.). Sfrutta questi canali per offrire suggerimenti e contributi così da migliorare il servizio offerto alla tua comunità.

→ Informati sulle iniziative pubbliche e stimola la partecipazione della tua Amministrazione.

Dal 2008 si svolge la **Settimana europea per la riduzione dei rifiuti**. Si tratta di un'iniziativa con l'obiettivo di sensibilizzare le Istituzioni, gli *stakeholder* e tutti i consumatori sulle strategie e le **politiche di prevenzione dei rifiuti messe in atto dall'Unione Europea**. I cittadini e gli enti locali possono partecipare proponendo azioni volte alla riduzione dei rifiuti, a livello nazionale e locale.

Dal 2004 inoltre esiste l'iniziativa **Comuni Ricicloni**, organizzata da Legambiente, cui partecipano già molte amministrazioni comunali. Questo appuntamento, che prevede la valutazione dei sistemi di gestione dei rifiuti dei partecipanti, consente ai comuni virtuosi di far conoscere i propri risultati e di ottenere un riconoscimento per l'impegno profuso dall'Amministrazione e dai cittadini.

TARIFFA PUNTUALE ... QUESTA SCONOSCIUTA!

La tariffa puntuale è la modalità più equa di far pagare ai cittadini il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti: oltre ad una parte fissa, ogni utenza paga in base ai rifiuti indifferenziati realmente prodotti e conferiti.

Il principio di base è semplice: si paga per quanto rifiuto indifferenziato viene prodotto. Questo sistema è vantaggioso per tutti i soggetti coinvolti:

- per il Comune, che può distinguersi per virtuosità e correttezza dell'amministrazione;
- per l'azienda gestore, che riesce a razionalizzare i costi del servizio di raccolta;
- per gli utenti, che trovano nella riduzione della tariffa sia un vantaggio economico (pagano per il numero di conferimenti di indifferenziata) sia un riconoscimento del loro impegno.

Sai che...

... in diversi Comuni, da nord a sud – es. Ponte alle Alpi (BL), Laives (BZ), Capannori (LU), Felino (PR), Saracena (CS) - già si applica la tariffa puntuale. **Chiedi che venga applicata anche nel tuo!**

QUANTO PAGO SE...

... **abito in una zona non servita.** Se la tua abitazione è collocata in una zona fuori dall'area di raccolta, puoi fare richiesta di una riduzione della tariffa. Dovrai pagarla in misura non superiore al 40%, ulteriormente riducibile in maniera proporzionale rispetto alla distanza dal punto di raccolta più vicino. Ad esempio a **Bologna** se la distanza non supera i 500 mt, è dovuto il 40% del tributo, se è compresa tra i 500 mt e i 1.000 mt, ne è dovuto il 30%, se la distanza supera i 1.000 mt ne è dovuto il 20%.

Puoi trovare informazioni sul perimetro delle zone servite nel *Regolamento per la gestione del servizio dei rifiuti urbani* del tuo Comune;

... **il servizio è irregolare.** Nel caso in cui il servizio di gestione dei rifiuti non viene

svolto, viene svolto non come previsto nella disciplina di riferimento, viene interrotto, anche se per motivi sindacali o imprevedibili impedimenti organizzativi che determinano un danno o un pericolo alle persone o all'ambiente riconosciuto dall'autorità sanitaria, la TARI è dovuta per un valore massimo del 20%;

... **faccio la raccolta differenziata**. Se ti impegni nella differenziazione dei rifiuti è prevista una riduzione tariffaria definita nelle forme e nei modi nel *Regolamento comunale di applicazione della TARI*.

Ad esempio, a **Savona**, è prevista una riduzione del 10% della quota variabile della tariffa per quelle utenze che provvedono a smaltire autonomamente gli scarti organici con l'auto-compostaggio.

Varie ed eventuali. Il tuo Comune, con proprio regolamento, può definire una serie di **riduzioni tariffarie ed esenzioni** valide in alcuni casi, come ad esempio, se sei l'unico occupante della tua abitazione oppure se si tratta di una abitazione tenuta a disposizione per un uso stagionale.

Altre agevolazioni possono essere stabilite in base alla **capacità contributiva** della famiglia, come accade a **Caserta** (se il reddito complessivo annuo è inferiore ai 6.500€ è prevista una riduzione del 50% della tariffa).

Attenzione. Per un elenco preciso e dettagliato delle eventuali agevolazioni/esenzioni previste e le percentuali di sconto, consulta il *Regolamento per l'applicazione della TARI* del tuo Comune.

Lo puoi trovare, insieme al *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani*, sul sito del tuo Comune oppure puoi richiederli presso gli uffici comunali (URP).

(5) PRETENDI UNA CITTÀ PULITA!

Vivere in un ambiente salubre e godere di una città pulita sono un tuo diritto. Attivati per dargli voce!

→ Passa all'azione e tutela la tua città, bene comune

Attivati concretamente per migliorare le condizioni di pulizia e decoro della tua città. Molti già lo fanno partecipando a movimenti come *Retake* (Roma), *CleaNap* (Napoli) o a iniziative come *Puliamo il mondo* di Legambiente.

→ Presenta un reclamo

Nella Carta dei servizi sono indicati gli standard di qualità che sono un tuo diritto. In essa trovi inoltre tutti i contatti a cui presentare reclami per i disservizi subiti.

Attenzione. Se ad esempio i cassonetti per i rifiuti non sono sufficienti nel tuo quartiere oppure non vengono mantenuti integri e puliti, **traduci il tuo disagio in reclamo!** Oltre a rappresentare un tuo diritto, il reclamo costituisce un tuo dovere civico in quanto è alla base del cambiamento.

→ Rivolgiti alle Agenzie per la qualità dei servizi pubblici locali.

In alcune città come Genova, Grosseto, Roma e Torino sono state istituite queste agenzie, cui può rivolgersi anche il cittadino, con lo scopo di contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali.

→ Rivolgiti alle AACC

Per dare maggior forza alle tue segnalazioni rivolgiti alle Associazioni di consumatori. **Cittadinanzattiva** è un'associazione di consumatori, riconosciuta dal 2000 presso il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico.

Per saperne di più visita il sito www.cittadinanzattiva.it



CITTADINANZA *ATTIVA*
EMILIA-ROMAGNA

via Irma Bandiera 3/2 - Bologna - telefono 05119985606

VUOI ESSERE UN CITTADINO ATTIVO?

PRENDI LA BROCHURE CHE DESCRIVE LE
NOSTRE ATTIVITA' COSI' CI CONOSCI MEGLIO

ADERISCI AD UNO DEI NOSTRI PROGETTI

DIVENTA VOLONTARIO

PROPONI UN PROGETTO CHE VUOI SVILUPPARE
CON NOI

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2013 della Regione Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico