

# 5 CONSIGLI PER FARE I CITTADINI

---

## PICCOLA GUIDA SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI



Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo

## **PARTE PRIMA**

### **I SERVIZI PUBBLICI LOCALI IN EMILIA ROMAGNA**

**Ricerca ed elaborazione testi: Anna Baldini**

**Progetto grafico: Anna Baldini**

---

## **PARTE SECONDA**

### **PICCOLA GUIDA SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI**

**Ricerca ed elaborazione testi: Cittadinanzattiva**

**Rielaborazione grafica: Anna Baldini**

**La guida può essere scaricata dal sito [www.cittadinanzattiva-er](http://www.cittadinanzattiva-er) – sezione LIBRERIA**

## I SERVIZI PUBBLICI LOCALI IN EMILIA ROMAGNA

## I SERVIZI PUBBLICI LOCALI (SPL)

Per servizio pubblico locale si intende qualsiasi attività che preveda la produzione di beni e servizi rivolti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali. Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze provvedono alla loro gestione.

### Classificazione dei servizi pubblici

I **servizi pubblici locali**, cioè i servizi erogati direttamente al pubblico, possono essere:

- o a **rilevanza economica**, qualora **caratterizzati da margini significativi di redditività**, anche se solo potenziale, (ad esempio la raccolta dei rifiuti o l'illuminazione votiva)
- o privi di **rilevanza economica** (ad esempio la gestione di un canile)

I servizi pubblici a rilevanza economica con i quali ci imbattiamo maggiormente nella nostra vita quotidiana sono:

- o la distribuzione dell'energia elettrica
- o la distribuzione del gas naturale
- o il servizio idrico integrato
- o la gestione dei rifiuti urbani
- o il trasporto pubblico locale

L'erogazione dei servizi pubblici locali deve seguire i seguenti principi fondamentali:

- o **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, degli anziani e degli appartenenti ai ceti sociali deboli;
- o **continuità** - il servizio va erogato in modo continuativo e regolare, evitando gli eventuali disservizi o inducendone la durata;
- o **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;
- o **efficienza ed efficacia** - chi eroga il servizio deve garantire, adottando le misure più idonee, efficacia ed efficienza;
- o **cortesia** - chi eroga il servizio deve curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente;
- o **chiarezza e comprensibilità dei messaggi** - i gestori devono porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## L'Osservatorio per i Servizi pubblici locali

Nasce per garantire un'informazione completa e aggiornata sull'organizzazione e sulla gestione dei **servizi pubblici locali di rilevanza economica**, con particolare riferimento alla gestione dei rifiuti urbani, al servizio idrico integrato e al trasporto pubblico locale.

È stato istituito nel 2013 presso il Ministero dello Sviluppo Economico (art. 13, comma 25-bis, del D.L. 145/2013) ed è il frutto di un protocollo d'intesa tra:

- o Ministero dello Sviluppo Economico
- o Dipartimento per gli Affari Regionali le Autonomie e lo Sport
- o Dipartimento per gli Affari Giuridici e Legislativi
- o Dipartimento per le Politiche Comunitarie della Presidenza del Consiglio
- o Invitalia

Il Decreto ministeriale 8 agosto 2014 definisce gli ambiti di intervento, i compiti, e l'organizzazione dell'Osservatorio:

- o garantire a istituzioni e operatori un'informazione oggettiva, completa e aggiornata sulle novità normative, sui processi di riordino organizzativo e sulle performance gestionali, attraverso apposite banche dati
- o supportare, con strumenti metodologici e linee guida, le amministrazioni pubbliche impegnate nei processi di riordino dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, anche per accelerare e promuovere la corretta attuazione delle disposizioni di legge concernenti l'organizzazione in ambiti territoriali ottimali e omogenei e l'affidamento dei servizi.

L'Osservatorio SPL raccoglie, inoltre, le relazioni che gli enti affidanti servizi pubblici locali di rilevanza economica sono tenuti a redigere per motivare le modalità di affidamento prescelte, garantendone la conformità alla disciplina europea ai sensi dell'art. 34 del D.L. 179/2012. Nella sezione Strumenti è disponibile un vademecum per la predisposizione della relazione, con relativo schema-tipo e guida alla compilazione.

Per l'attivazione dell'Osservatorio SPL il MISE si avvale di Invitalia, che cura la predisposizione e l'aggiornamento delle banche dati e degli strumenti, rendendoli accessibili attraverso il sito internet [www.spl.invitalia.it](http://www.spl.invitalia.it), realizzato nell'ambito del *Progetto di supporto e affiancamento operativo a favore degli Enti Pubblici delle Regioni "Obiettivo Convergenza" per l'implementazione della riforma del mercato dei Servizi Pubblici Locali a rilevanza economica* promosso dal Dipartimento per gli Affari Regionali le Autonomie e lo Sport.

I servizi pubblici a rilevanza economica monitorati e gestiti in Emilia Romagna sono:

- o il servizio idrico integrato
- o la gestione dei rifiuti urbani
- o il trasporto pubblico locale

## **IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN EMILIA ROMAGNA**

Il Servizio Idrico Integrato è stato introdotto in Italia nel 1994 con la legge n.36/94 (Legge Galli) per ridurre la frammentazione nella gestione del servizio.

In Emilia Romagna il servizio è stato regolamentato per la prima volta nel 1999 con la Legge Regionale n.25, che è stata sostituita da successive normative.

Dal 1999 al 2011, il Servizio Idrico Integrato è stato gestito a livello provinciale da nove Agenzie d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO).

Con la L.R. 231/2011 la Regione Emilia-Romagna ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale comprendente l'intero territorio regionale e ha attribuito le funzioni delle Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, l'Agenzia Territoriale Emilia-Romagna Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR).



## LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN EMILIA ROMAGNA

In base all'art. 199 del Dlgs 152/06 la Regione predispone e adotta il Piano regionale di Gestione dei Rifiuti. Tale Piano deve essere coordinato con gli altri strumenti di pianificazione, di competenza regionale, previsti dalla normativa.

Gli Obiettivi del Piano sono:

- o la riduzione della produzione di rifiuti pro-capite,
- o il riciclo al 70%,
- o l'economia circolare

Le azioni concrete che consentiranno di raggiungere gli obiettivi del Piano sono:

- o la tariffazione puntuale,
- o gli Accordi di filiera in parte già sottoscritti,
- o il fondo incentivante previsto dalla legge regionale sui rifiuti urbani.

I Comuni, singolarmente e in forma associata, attraverso la loro Agenzia (Atersir) avranno un ruolo centrale nell'attuazione del Piano.

Un ruolo determinante è poi attribuito ai cittadini, chiamati a collaborare con scelte quotidiane consapevoli, orientando l'acquisto dei prodotti alla riduzione dei rifiuti, all'attuazione di forme di riuso e a una raccolta differenziata di qualità.

## IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN EMILIA ROMAGNA

La Legge Regionale n. 30 del 1998 (Disciplina generale del trasporto pubblico regionale e locale) individua il **Prit** (Piano regionale integrato dei trasporti) come il principale strumento di pianificazione con cui la Regione stabilisce indirizzi e direttive per le politiche regionali sulla mobilità e fissa i principali interventi e le azioni prioritarie da perseguire nei diversi ambiti di intervento.

La legge individua tre livelli su cui articolare la pianificazione dei trasporti:

- o regionale,
- o provinciale,
- o comunale.

Le Province dovranno recepire, nella redazione dei **Ptcp** (Piani territoriali di coordinamento provinciali), oltre al quadro infrastrutturale, gli aspetti strategici del sistema della mobilità indicati dal PRIT, specificando quanto verrà affidato ai Piani settoriali della mobilità provinciale.

Compete ai Comuni, invece, in riferimento alle situazioni locali, specificare, approfondire e attuare i contenuti propri degli strumenti di pianificazione territoriale sovraordinati.

Ispirandosi ai principi e agli obiettivi della norma n. 3 del 2010, la Regione ha voluto avviare un "percorso partecipativo" sul tema **della mobilità e dei trasporti**. L'evento partecipativo "Buona mobilità", che si è tenuto a Bologna il **26 febbraio 2011**, ha creato un "filo diretto" con le cittadine e i cittadini, offrendo loro la possibilità di esprimere posizioni, orientamenti e bisogni di mobilità.

## INTRODUZIONE

### CITTADINANZATTIVA E I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

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!***

### COSA SONO I SERVIZI PUBBLICI LOCALI (SPL)

Il mondo dei servizi pubblici locali è presente nella vita quotidiana di ogni cittadino. La qualità della vita di ciascuno di noi dipende direttamente dal loro livello di adeguatezza: avere dei trasporti pubblici puntuali e frequenti, una gestione dei rifiuti improntata al riciclo e l'erogazione di acqua potabile nelle nostre case hanno un impatto forte e diretto sulle azioni più semplici che compiamo ogni giorno.

Per **servizio pubblico locale** si intende qualsiasi attività che preveda la produzione di beni e servizi rivolti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali. Gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla loro gestione.

### I PRINCIPI

L'erogazione dei servizi pubblici locali deve seguire i seguenti principi fondamentali:

- *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 va erogato in modo continuativo e regolare, evitando gli eventuali disservizi o riducendone la durata;
- *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;
- *cortesia* – chi eroga il servizio deve curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente;
- *chiarezza e comprensibilità dei messaggi* – i gestori devono porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

## (1) ATTIVATI

*Informati, studia e non delegare!*

La prima condizione per far valere i tuoi diritti è conoscerli. Per questo motivo è importante informarti su come i servizi pubblici locali vengono organizzati per individuare i giusti interlocutori con cui relazionarti; su quali sono gli standard di qualità dovuti e le forme di tutela previste per pretendere quanto ti spetta e farti valere.

### Box

#### Osservatorio prezzi e tariffe

Da anni Cittadinanzattiva è impegnata nella produzione di **dossier** sui temi dei servizi pubblici locali con l'obiettivo di monitorare l'andamento delle politiche tariffarie applicate rispetto alla qualità erogata. Gli ambiti monitorati ogni anno sono: asili nido, rifiuti, acqua, trasporti. L'attività portata avanti dall'**Osservatorio prezzi e tariffe** di Cittadinanzattiva è resa possibile grazie al coinvolgimento e la partecipazione di oltre 100 monitori civici distribuiti su tutto il territorio nazionale ed impegnati nell'attività di monitoraggio e controllo dei servizi. Se vuoi saperne di più visita il nostro sito [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it) oppure scrivi a [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

I protagonisti dei servizi pubblici locali sono tre: l'ente pubblico, l'azienda che eroga il servizio e il cittadino.

L'ente pubblico affida la gestione del servizio pubblico locale ad un'azienda che, nel rispetto del **Contratto di Servizio** stipulato, eroga un servizio di qualità al cittadino, fornendo a quest'ultimo le informazioni in merito attraverso la **Carta dei Servizi**.

L'affidamento del servizio da parte dell'ente pubblico può avvenire secondo diverse modalità ma sempre perseguendo l'**efficacia**, rispetto alle finalità di interesse generale, l'**efficienza** e l'**economicità**, in termini di costi di fornitura dei servizi, nell'interesse degli utenti e nel rispetto dei vincoli di finanza pubblica.

Secondo la normativa comunitaria, gli enti locali possono affidare la gestione dei servizi pubblici locali a società terze, a società a capitale misto pubblico/privato, o a società completamente partecipate dall'ente pubblico (si tratta della gestione cosiddetta "in house"). Nella maggior parte dei casi nel nostro Paese prevale quest'ultima modalità di gestione.

**Esempio.** A Roma, le società che gestiscono il trasporto pubblico (ATAC) e il servizio di gestione dei rifiuti (AMA) sono completamente partecipate dall'ente pubblico, mentre la società che fornisce il servizio idrico è un esempio di società a capitale misto pubblico/privato (ACEA).

Le informazioni sull'organizzazione dei servizi pubblici locali (trasporti, rifiuti e acqua) sono pubbliche e sono a disposizione dei cittadini sui siti delle aziende che li erogano e presso i loro sportelli aperti al pubblico.

I documenti che puoi consultare sono:

- 1) le Carte dei Servizi** (nel caso del trasporto pubblico locale troverai la Carta della Mobilità) per avere informazioni sugli standard di qualità, le forme e i modi per presentare un reclamo ed una eventuale indicazione degli indennizzi;
- 2) i Regolamenti** per avere informazioni su come è organizzato il servizio e sulle modalità di erogazione, le eventuali agevolazioni previste e applicate nel tuo comune, il modo in cui sono determinate le tariffe (ad esempio nel caso dei rifiuti).

**Attenzione.** Se non riesci a reperire la Carta dei Servizi o il Regolamento puoi rivolgerti ad un'associazione di consumatori come Cittadinanzattiva.

### INFORMAZIONI PRONTE ALL'USO, IN CASO DI ...

→ Vivi a Roma e hai un bambino con un'età inferiore ai 10 anni? Sappi che può utilizzare i mezzi di trasporto pubblico locale gratuitamente. Questa ed altre informazioni le trovi nella **Carta della Mobilità** e nelle **Condizioni di Trasporto**.

→ Vivi a Caserta e il reddito complessivo annuo della tua famiglia è inferiore ai 6.500€? Hai diritto a una riduzione del 50% della tariffa rifiuti. Questa ed altre infor-

mazioni sono disponibili nel **Regolamento per l'applicazione della TARI** adottato dal tuo Comune.

→ Vivi a Genova e hai problemi di morosità con la fornitura dell'acqua? Sappi che l'azienda che eroga il servizio è tenuta a comunicarti il giorno del distacco dell'erogazione con raccomandata a/r almeno 20 giorni prima. Questa ed altre informazioni sono disponibili nella **Carta del Servizio Idrico** dell'ente gestore.

## Box

### Carta dei diritti del cittadino consumatore

#### 1. Diritto al servizio

Ogni cittadino ha il diritto ad accedere al servizio senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

#### 2. Diritto all'informazione

Ogni cittadino ha il diritto a ricevere tempestivamente tutte le informazioni relative all'erogazione del servizio e alle modalità di tutela.

#### 3. Diritto alla trasparenza

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni, comprensibili, chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con l'erogatore del servizio.

#### 4. Diritto alla scelta

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere l'ente o l'azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio, e di poter comparare le condizioni economiche e le tecniche di fornitura dello stesso.

#### 5. Diritto all'equità contrattuale

Ogni cittadino ha il diritto di recedere dal contratto di fornitura e di accesso a un determinato servizio, nel rispetto delle norme vigenti e senza sottostare a clausole contrattuali palesemente vessatorie nei suoi confronti.

#### **6. Diritto alla sostenibilità economica**

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di servizi che siano non solo accessibili ma anche sostenibili nel tempo da un punto di vista economico.

#### **7. Diritto alla qualità**

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio che corrisponda agli standard previsti e che questi possano progressivamente migliorare.

#### **8. Diritto alla sicurezza**

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio erogato in modo sicuro dal punto di vista dell'incolumità fisica, sicurezza ambientale, sicurezza economica e tutela della privacy.

#### **9. Diritto alla tutela**

Ogni cittadino ha il diritto di attivare azioni di tutela, individuali e collettive, previste dalle norme vigenti. In particolar modo devono essere favorite procedure di risoluzione delle controversie alternative (ADR) improntate a semplificazione, economicità e rapidità della procedura.

#### **10. Diritto alla partecipazione civica**

Ogni cittadino ha il diritto di svolgere un ruolo attivo nei processi di definizione, erogazione e valutazione del servizio.



## (2) PARTECIPA AL CAMBIAMENTO

*Diventa parte attiva nell'organizzazione dei servizi pubblici locali e fruiscine in modo responsabile*

### → PARTECIPA ALLA DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

La legge finanziaria del 2008, all'articolo 2, **comma 461**, ha introdotto una serie di disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi pubblici locali in generale. La novità più significativa 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.

### 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 E CONFRONTATI CON LE ISTITUZIONI PER APPORTARE IL TUO CONTRIBUTO

Utilizza tutte le possibili forme di interlocuzione e di alleanza che possono essere promosse dalla cittadinanza attiva. Eccone alcuni esempi:

- *incontri periodici* tra le organizzazioni dei cittadini e le istituzioni/aziende, così da portare a soluzione situazioni difficili;
- *protocolli di intesa* per stabilire obiettivi comuni e le modalità per raggiungerli;
- *conferenze dei servizi*, volte a verificare l'andamento dei servizi e il miglioramento dei rapporti tra cittadini e aziende. I soggetti coinvolti sono le amministrazioni, i sindacati, i lavoratori, le associazioni rappresentative dei cittadini e la popolazione interessata in generale;

- *tavoli di lavoro* per collaborare in modo permanente per perseguire fini legati alla tutela dei diritti dei cittadini.

Partecipa ai momenti di coinvolgimento organizzati dalla tua Amministrazione o, se non sono previste attività di questo tipo, fatti carico di proporle.

### → **INFORMATI SULLE INIZIATIVE PUBBLICHE E STIMOLA LA PARTECIPAZIONE DELLA TUA AMMINISTRAZIONE**

A livello internazionale esistono diversi appuntamenti: la *Settimana europea della Mobilità* (16-22 settembre), la *Settimana europea per la Riduzione dei Rifiuti* (22-30 novembre), la *Giornata mondiale dell'Acqua* (22 marzo), la *Giornata europea del Consumatore* (16 marzo). Queste iniziative hanno l'obiettivo di sensibilizzare le istituzioni, le aziende e tutti i consumatori su temi che impattano sulla vita quotidiana di ciascuno come i trasporti, i rifiuti e l'acqua. L'obiettivo è non solo quello di stimolare interesse e attenzione sui propri diritti, ma anche di diffondere comportamenti di consumo e stili di vita più consapevoli e responsabili.

### → **RICORDA CHE IL CAMBIAMENTO PARTE DA TE, ADOTTA UN COMPORTAMENTO RESPONSABILE**

Vivere in una città a misura d'uomo, non congestionata dal traffico e pulita, con servizi ben programmati e affidabili, dipende anche dal grado di civiltà e di attivismo dei cittadini che la popolano.

**Box****Il decalogo del cittadino attivo**

1. **Differenzia** i rifiuti con diligenza e collabora in modo critico e propositivo con la tua amministrazione per migliorare il servizio di gestione dei rifiuti;
2. lascia a casa l'automobile per muoverti a piedi e con i **mezzi pubblici**;
3. paga sempre il biglietto e comportati con **cordialità**;
4. **fai attenzione agli sprechi** preferendo il riuso, lo scambio e la condivisione all'acquisto di nuove cose;
5. sii consapevole dell'importanza dell'ambiente e delle risorse naturali: usa l'acqua con parsimonia e in modo **responsabile**;
6. **informati** su quanto, come e perché devi pagare una tariffa per ricevere un servizio;
7. **pretendi** la qualità che ti spetta e se subisci un disservizio traduci il tuo lamento in un reclamo formale per contribuire al cambiamento;
8. fatti portatore presso amici, parenti e conoscenti delle informazioni in tuo possesso e fatti **promotore di attivismo e civiltà**;
9. **valuta** i servizi pubblici della tua città;
10. **richiedi** l'applicazione delle norme previste.

### (3) CONTROLLO

*Poter fruire di servizi pubblici locali è un tuo diritto, controllarne e valutarne la qualità è anche un tuo dovere. Utilizza tutti gli strumenti a tua disposizione.*

#### L'ANALISI CIVICA

I cittadini possono e devono contribuire in prima persona al cambiamento. Uno dei modi per farlo, oltre che partecipare alla definizione dei servizi prima della loro erogazione, è quello di controllarne la qualità al momento dell'utilizzo, effettuando dei veri e propri monitoraggi per mettere a nudo le criticità dal proprio punto di vista di cittadino-utente e facendo valere una prospettiva diversa da quella dell'azienda. Questo è quanto previsto anche dalla legge, all'art. 2, **comma 461**, della legge finanziaria del 2008. Lo strumento nelle mani del cittadino per monitorare e controllare lo stato dei servizi è l'**analisi civica** attraverso la quale è possibile definire, comunicare e far valere il proprio punto di vista riguardo questioni di rilevanza sociale e con un impatto diretto sulla qualità della propria vita, come l'**adeguatezza dei servizi pubblici locali**.

**Attenzione.** L'informazione civica è una riserva di conoscenza indispensabile per far funzionare le cose. Nessuna autorità è in grado di sapere con precisione qual è la situazione in tutti i luoghi e le circostanze in cui i diritti dei cittadini sono messi in dubbio oppure dove è necessario tutelare l'interesse generale.

Produrre e usare informazioni è un esercizio di potere da parte dei cittadini. Il monitoraggio civico permette di osservare comportamenti considerati normali da chi li pratica ma che in realtà sono lesivi dei diritti dei cittadini.

#### LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è un vero e proprio **patto** tra azienda e cittadino: con essa l'azienda assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini riguardo il servizio, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le forme di tutela previste. Essa consente al cittadino di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Al centro di questo “patto” c'è la definizione degli **standard di qualità**, cui corrisponde un sistema di **obblighi** da parte di chi gestisce il servizio. Il cittadino, in caso di violazione di uno di questi obblighi, può ricorrere agli **strumenti di tutela** previsti dalla carta.

**Esempio.** Se vivi a **Bologna** e il gestore del servizio idrico (Hera) ti distacca erroneamente la fornitura di acqua, è tenuto a ripristinare la situazione iniziale entro 3 ore dalla segnalazione, 24h su 24 e tutti i giorni dell'anno, come indicato nella Carta del servizio idrico di Hera

## (4) RECLAMA

*Se qualcosa non funziona, fai sentire la tua voce. Le cose non si risolvono da sole!*

### → PRESENTA UN RECLAMO

Nella Carta dei Servizi sono indicati tutti i contatti a cui presentare reclami per i disservizi subiti.

**Attenzione.** Se il treno locale con cui ti rechi al lavoro è spesso in ritardo, è soppresso senza preavviso o è in condizioni igieniche disastrose, se i cassonetti sono sporchi, danneggiati o non sono svuotati regolarmente, se interrompono la fornitura dell'acqua senza preavviso, **traduci il tuo disagio in un reclamo!** Oltre a rappresentare un tuo diritto, il reclamo costituisce un tuo dovere civico in quanto è alla base del cambiamento ed aiuta le associazioni di consumatori nel lavoro di rappresentare al meglio le tue istanze.

### → RIVOLGITI ALLE AGENZIE PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

In alcune città come Grosseto, Roma, Genova 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](http://www.cittadinanzattiva.it)

### → RIVOLGITI ALLE AUTORITÀ DI SETTORE

Le Autorità hanno il potere di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati da utenti e consumatori, singoli o associati, riguardo al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari, e di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie.

## Novità

- Nel 2011 sono state attribuite all'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** "le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei **servizi idrici**". Si tratta di funzioni che vanno dalla definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe a copertura di questi costi, alle competenze in tema di qualità del servizio, di verifica dei piani d'ambito e di predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio.
- Nel 2011 è stata istituita l'**Autorità di regolazione dei trasporti** (art. 37 dl 6 dicembre 2011, n. 201). Questa Autorità è competente per la regolazione nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture. Tra i suoi compiti rientrano ad esempio la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto, dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori, anche in termini di risarcimenti.

## (5) AGISCI E FAI RETE

*Ricorda che sei parte di una collettività e che il buon funzionamento e la buona qualità dei servizi pubblici locali rappresentano un interesse generale.*

Il buon funzionamento dei servizi pubblici locali non rientra solo nel tuo interesse ma in quello dell'intera collettività. Per dare maggior forza ai tuoi diritti individua network, comitati, associazioni con le quali condividi intenti e modalità operative, **fatti coinvolgere e partecipa attivamente alla vita associativa!**

Sono molti i movimenti e le realtà associative che si occupano dei temi connessi ai servizi pubblici locali. Esistono movimenti come *ZeroWaste*, *Retake* (Roma), *CleaNap* (Napoli) o iniziative come *Puliamo il mondo* di Legambiente in tema di **rifiuti**; comitati di pendolari, ciclisti e pedoni in tema di **mobilità**, e i movimenti per l'acqua e varie associazioni ambientaliste in tema di **acqua**.

Imparare a conoscere il tessuto associativo della propria realtà e relazionarsi con esso garantisce **maggior forza ai cittadini nel promuovere la qualità dei servizi**.

**Attenzione.** La costruzione di alleanze con altri soggetti è fondamentale per risolvere i conflitti e promuovere i diritti.



## Box

### Fare i cittadini

È possibile agire concretamente per migliorare i servizi pubblici della propria città svolgendo diversi ruoli che caratterizzano il cittadino attivo.

Puoi essere:

- **informatore di prossimità.** Si tratta di una persona che ha la possibilità/l'interesse a veicolare presso un pubblico di cittadini, con i quali entra in contatto quotidianamente, informazioni di particolare rilievo su servizi che impattano direttamente sulla vita di tutti. Il rapporto di fiducia già stabilito con le persone consente loro di raggiungere fasce di popolazione che per età, condizione economica e sociale, livello di scolarità, rischiano di non essere raggiunte dai normali canali di informazione;
- **monitore civico.** Si tratta di una persona che ricopre un ruolo particolarmente importante per la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori e che si basa sull'osservazione diretta e costante dell'accessibilità, della qualità, della sicurezza e dei livelli di informazione e trasparenza dei servizi pubblici locali e della pubblica amministrazione;
- **rilevatore di prezzi e tariffe.** La persona che decide di ricoprire questo ruolo si assume un compito importante nella tutela dei consumatori e richiede un'abilità e un'attitudine particolari, tanto è complesso il sistema dei prezzi e delle tariffe dei servizi;
- **cronista degli sprechi.** È un cittadino con l'attitudine ad individuare situazioni di spreco (es. illuminazione pubblica funzionante anche di giorno, macchinari e strutture non utilizzati, ecc.), raccogliere la documentazione relativa a dati e casi emblematici non solo per denunciarli ma, soprattutto, per contribuire alla loro risoluzione;
- **analista.** Si tratta di un ruolo accessibile anche a chi ha poco tempo e vuole mettere a disposizione le proprie competenze per l'analisi di documentazione complessa ma di particolare importanza come bilanci, regolamenti, contratti, risultati di test su servizi e prodotti.







**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