

5 CONSEJOS PARA COMPORTARSE COMO CIUDADANOS

PEQUEÑA GUÍA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES



Textos a cargo de

Cinzia Pollio – proyectos políticos de los consumidores, Cittadinanzattiva

Con la colaboración de

Tina Napoli – responsable de Políticas de los consumidores, Cittadinanzattiva

Editing

Alessandro Cossu – jefe de la oficina de la comunicación, Cittadinanzattiva

Ilustraciones

Thea Pontecorvo

Adaptación gráfico y diseño

Lorenzo Blasina

Esta pequeña guía es parte de las actividades de información y sensibilización previstas en el proyecto “Consumidores en la red: fortalezcamos nuestros derechos”, realizado por Cittadinanzattiva con el apoyo del Ministerio de Desarrollo Económico y en colaboración con otras tres asociaciones de consumidores.

El objetivo general del proyecto es promover y facilitar, a través de la aplicación de la información comercial, la asistencia y el asesoramiento del ejercicio de los derechos de los consumidores y del conocimiento de las oportunidades de los medios de protección.

INTRODUZIONE

CITTADINANZATTIVA Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES

Cittadinanzattiva promueve desde hacer varios años iniciativas políticas, campañas de información y sensibilización, con el objetivo de promover un nuevo enfoque del rol de los usuarios de los servicios públicos locales: **un rol que prevea la plena participación de los ciudadanos en la definición, la accesibilidad, la calidad y la atención de los servicios.**

El objetivo de esta guía es informar a los ciudadanos sobre cómo participar para contribuir activamente a la construcción de sus derechos y conocer cuáles herramientas de protección puede utilizar para hacerlos valer, porque creemos que ***¡desempeñarse como ciudadano es el mejor modo de serlo!***

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES (SPL)

El mundo de los servicios públicos locales está presente en la vida cotidiana de todos los ciudadanos. La calidad de vida de cada uno de nosotros depende directamente del nivel de suficiencia: tener un transporte público puntual y frecuente, la gestión de residuos orientada al reciclaje y el suministro de agua potable en nuestras casas tienen un impacto fuerte y directo en las acciones más sencillas que realizamos todos los días.

Por **servicio público local** se entiende cualquier actividad que implique la producción de bienes y servicios dirigidos a realizar fines sociales y a promover el desarrollo económico y cívico de las comunidades locales. Los entes locales, dentro de sus respectivas competencias, se encargan de su gestión.

LOS PRINCIPIOS

La prestación de los servicios públicos locales debe seguir los siguientes principios básicos:

- *igualdad e imparcialidad* - en el suministro del servicio no se puede realizar ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, raza, idioma, religión y opinión política.

5 CONSEJOS PARA COMPORTARSE COMO CIUDADANOS

Particular atención debe darse a las personas con discapacidad, a las personas mayores y a las que pertenecen a grupos sociales vulnerables;

- *continuidad* – el servicio debe ser suministrado de manera continua y regular, evitando los posibles deservicios o reduciendo su duración;
- *participación* - la participación de los usuarios en el servicio debe ser garantizada con el fin de proteger el derecho del correcto suministro y fomentar la colaboración;
- *eficiencia y eficacia* – el proveedor del servicio deberá garantizar, mediante la adopción de las medidas más adecuadas, la eficacia y la eficiencia;
- *cortesía* – quien proporciona el servicio debe atender de modo particular el respeto y la cortesía en relación al usuario;
- *claridad y comprensión de los mensajes* – los encargados deben prestar la máxima atención a la simplificación del lenguaje utilizado en el trato con el usuario.



(1) ACTÍVATE

¡Infórmate, estudia y no delegues!

La primera condición para hacer valer tus derechos es conocerlos. Por esta razón, es importante estar informado acerca de cómo se organizan los servicios públicos locales, para identificar a los interlocutores adecuados con quienes relacionarte; sobre cuáles son las normas de calidad debidas y las formas de protección previstas, para exigir lo que te corresponde y hacerte valer.

Box

Observatorio de precios y tarifas

Desde hace años Cittadinanzattiva está comprometida en la producción de **dossiers** sobre el tema de los servicios públicos locales con el objetivo de controlar el comportamiento de las políticas tarifarias aplicadas respecto de la calidad suministrada. Las áreas monitoreadas cada año son: las guarderías infantiles, los residuos, el agua y el transporte. Las actividades llevadas a cabo por el **Observatorio de precios y tarifas** de Cittadinanzattiva se hace posible gracias a la implicación y la participación de más de 100 monitores cívicos distribuidos en todo el país y dedicados a la actividad de vigilancia y control de los servicios. Para obtener más información, visita nuestro sitio web www.cittadinanzattiva.it o escribe a mail@cittadinanzattiva.it

Los protagonistas de los servicios públicos locales son tres: el ente público, la empresa que proporciona el servicio y el ciudadano.

El ente público confía la gestión del servicio público local a una empresa que, en el respeto del **Contrato de Servicios** estipulado, ofrece un servicio de calidad al ciudadano, suministrando a este la información correspondiente a través de la **Carta de Servicios**. La adjudicación del servicio por parte del ente público puede hacerse de diferentes maneras, pero siempre persiguiendo la **eficacia**, respecto de la finalidad de interés general, la **eficiencia** y la **rentabilidad** en términos de coste de la prestación de servicios, en el interés de los usuarios y en el respeto de los vínculos de las finanzas públicas.

5 CONSEJOS PARA COMPORTARSE COMO CIUDADANOS

De acuerdo con la legislación de la UE, los entes locales pueden confiar la gestión de los servicios públicos locales a terceros, a empresas de capital mixto público/privado o a empresas totalmente participadas por el ente público (se trata de la gestión denominada «in house»). En la mayoría de los casos en nuestro país prevalece esta última modalidad de gestión.

Ejemplo. En Roma, las empresas que gestionan el transporte público (ATAC) y el servicio de gestión de residuos (AMA) son completamente participadas por el ente público, mientras que la empresa que proporciona el servicio de agua es un ejemplo de una empresa de capital mixto público/privado (ACEA).

La información sobre la organización de los servicios públicos locales (transporte, residuos y agua) es pública y está disponible al público en los sitios web de las empresas que los ofrecen y en sus ventanillas abiertas al público.

Los documentos que se pueden consultar son:

- 1) las **Cartas de Servicios** (en el caso del transporte público local encontrarás la Carta de Movilidad) para obtener información sobre las normas de calidad, las formas y maneras de presentar una queja y una posible indicación de la indemnización;
- 2) los **Reglamentos** para obtener información sobre cómo se organiza el servicio y el método de suministro, las posibles facilidades previstas y aplicadas en tu municipalidad y el modo en que se determinan las tarifas (por ejemplo, en el caso de los residuos).

Atención. Si no logras encontrar la Carta de Servicios o el Reglamento puedes contactar con una asociación de consumidores como Cittadinanzattiva.

INFORMACIÓN LISTA PARA SU USO, EN CASO DE QUE ...

- ¿Vives en Roma y tienes un niño con una edad inferior a los 10 años? Debes saber que puedes utilizar el transporte público local de forma gratuita. Esta y otra información se encuentra en la **Carta de la Movilidad** y en las **Condiciones de Transporte**.
- ¿Vives en Caserta y el ingreso anual total de tu familia es inferior a 6.500 euros? Tienes derecho a una reducción del 50% de la tarifa de residuos. Esta y otra informa-

ción se encuentran disponibles en el **Reglamento para la aplicación de la TARI** adoptado por tu Municipio.

→ ¿Vives en Génova y tienes problemas de morosidad en el suministro de agua? Debes saber que la empresa que suministra el servicio tiene la obligación de informarte acerca del día del corte de electricidad por correo certificado con aviso de retorno al menos 20 días antes. Esta y otra información están disponibles en la **Carta del Servicio Hídrico** del ente gestor.

Box

Carta de los derechos del ciudadano consumidor

1. Derecho al servicio

Todo ciudadano tiene derecho a acceder al servicio sin distinción de sexo, raza, idioma, religión, opinión política y condiciones personales y sociales.

2. Derecho a la información

Todo ciudadano tiene derecho a recibir oportunamente toda la información relacionada con la prestación del servicios y los métodos de protección.

3. Derecho a la transparencia

Todo ciudadano tiene derecho a recibir información, comprensible, clara y transparente en todas las etapas de su relación con el proveedor de servicios

4. Derecho a la elección

Todo ciudadano tiene derecho a elegir el ente o la empresa a quien dirigirse para recibir un determinado servicio y poder comparar las condiciones económicas y las técnicas de suministro del mismo.

5. Derecho a la equidad contractual

Todo ciudadano tiene derecho a rescindir el contrato de suministro y de acceso a un determinado servicio en el respeto de las normas vigentes y sin estar sujeto a los términos contractuales manifiestamente injustos con respecto a él.

5 CONSEJOS PARA COMPORTARSE COMO CIUDADANOS

6. Derecho a la sostenibilidad económica

Todo ciudadano tiene derecho a hacer uso de los servicios que no sólo son asequibles, pero también sostenibles en el tiempo desde el punto de vista económico.

7. Derecho a la calidad

Todo ciudadano tiene derecho a utilizar un servicio que corresponda a los estándares esperados y que se pueda mejorar de forma gradual.

8. Derecho a la seguridad

Todo ciudadano tiene derecho a hacer uso de un servicio prestado de manera segura desde el punto de vista de incolumidad física, la seguridad ambiental, la seguridad económica y la protección de la privacidad.

9. Derecho a la protección

Todo ciudadano tiene derecho a activar las acciones de protección, individuales y colectivas, previstas por la ley. En modo particular, deben ser favorecidos los procedimientos de resolución alternativa de conflictos (ADR) marcados por la sencillez, la relación coste-eficacia y la rapidez del proceso.

10. Derecho a la participación cívica

Todo ciudadano tiene derecho a desempeñar un papel activo en la elaboración, ejecución y evaluación del servicio.

(2) PARTICIPA Y CONTRIBUYE AL CAMBIO

Convértete en parte activa en la organización de los servicios públicos locales y aprovéchala de modo responsable

→ PARTICIPA EN LA DEFINICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES

La ley financiera de 2008, en el artículo 2, **párrafo 461**, introdujo una serie de disposiciones para la protección de los derechos de los consumidores en el área de los servicios públicos locales en general. La novedad más importante se refiere a la participación de las asociaciones de consumidores y de los mismos ciudadanos en la **determinación** y en el **control** de los estándares de funcionamiento de los servicios. En resumen, la norma prevé la obligación para el proveedor de servicios de publicar la Carta de la calidad de los servicios, que se elaborará y se hará pública de conformidad con los acuerdos con las empresas y las asociaciones de consumidores.

¿Qué puedes hacer?

- Conoce bien el contenido de la norma;
- pregunta a tu Administración;
- dirígete a las sedes locales de Cittadinanzattiva (u otras organizaciones para la protección a los consumidores) y participa de forma activa en la vida de la asamblea local.

→ INTERACTÚA Y ENFRÉNTATE CON LAS INSTITUCIONES PARA APORTAR TU CONTRIBUCIÓN

Utiliza todas las formas posibles de diálogo y de alianza que pueden ser promovidas por la ciudadanía activa. He aquí algunos ejemplos:

- *encuentros periódicos* entre las organizaciones de los ciudadanos y las instituciones/empresas, para resolver situaciones difíciles;
- *protocolos de entendimiento* para establecer objetivos comunes y las modalidades para lograrlos;
- *conferencias de los servicios*, destinadas a verificar el desarrollo de los servicios y la mejora de las relaciones entre los ciudadanos y las empresas. Las partes involucradas son las administraciones, los sindicatos, los trabajadores, las asociaciones representativas de los ciudadanos y la población afectada en general;

5 CONSEJOS PARA COMPORTARSE COMO CIUDADANOS

- *mesas de trabajo* para colaborar de manera permanente para lograr los fines relacionados con la protección de los derechos de los ciudadanos.

Participa en los momentos de involucramiento organizados por tu Administración o, si no están previstas tales actividades, encárgate de proponerlos.

→ **INFÓRMATE SOBRE LAS INICIATIVAS PÚBLICAS Y ESTIMULA LA PARTICIPACIÓN DE TU ADMINISTRACIÓN**

A nivel internacional existen diversas citas: la *Semana europea de la Movilidad* (16-22 septiembre), la *Semana europea para la Reducción de los residuos* (22-30 noviembre), el *Día Mundial del agua* (22 de marzo), el *Día europeo del consumidor* (16 de marzo). Estas iniciativas tienen como objetivo sensibilizar a las instituciones, las empresas y todos los consumidores en temas que tienen un impacto en la vida cotidiana de cada uno, como el transporte, los residuos y el agua. El objetivo no es sólo para estimular el interés y la atención sobre los propios derechos, sino también difundir comportamientos de consumo y estilos de vida más conscientes y responsables.

→ **RECUERDA QUE EL CAMBIO COMIENZA POR TI, ADOPTA UN COMPORTAMIENTO RESPONSABLE**

Vivir en una ciudad conforme al hombre, no congestionada por el tráfico y limpia, con servicios bien programados y fiables, también depende del grado de civilización y de activismo de los ciudadanos que la habitan.



Box

El decálogo del ciudadano activo

1. **Separa** los residuos con diligencia y colabora de manera crítica y proactiva con tu administración para mejorar el servicio de gestión de los residuos.
2. deja el coche en casa para desplazarte a pie y con los **transportes públicos**;
3. paga siempre el billete y compórtate con **cordialidad**;
4. **presta atención al derroche** prefiriendo reutilizar, intercambiar y compartir la compra de cosas nuevas;
5. Se consciente de la importancia del medio ambiente y de los recursos naturales; utiliza el agua con moderación y de forma **responsable**;
6. **infórmate** sobre qué, cómo y por qué tienes que pagar una tarifa para recibir un servicio.
7. **pretende** la calidad que te corresponde y si sufres un deservicio reacciona con una queja formal para contribuir al cambio.
8. hazte portador con amigos, familiares y conocidos de la información que posees y conviértete en **promotor de activismo y urbanidad**;
9. **evalúa** los servicios públicos de tu ciudad;
10. **solicita** la aplicación de las normas previstas.

(3) CONTROLA

Poder gozar de los servicios públicos locales es tu derecho, controlar y evaluar la calidad es también tu deber. Utiliza todos los instrumentos a tu disposición.

EL ANÁLISIS CÍVICO

Los ciudadanos pueden y deben contribuir en primera persona al cambio. Una de las maneras de hacer esto, además de participar en la definición de los servicios antes de su suministro, es la de controlar la calidad en el momento de su uso, mediante la realización de un verdadero control para poner en descubierto los problemas críticos desde tu punto de vista de ciudadano-usuario y haciendo valer una perspectiva diferente de la que tiene la empresa. Esto es lo que prevé también la ley, en el art. 2, **párrafo 461**, de la ley financiera de 2008.

El instrumento en las manos del ciudadano para monitorear y controlar el estado de los servicios es el **análisis cívico** a través del cual es posible definir, comunicar y hacer valer el propio punto de vista respecto de temas de relevancia social y con un impacto directo sobre la calidad de la propia vida, como la **adecuación de los servicios públicos locales**.

Atención. La información cívica es una reserva de conocimiento indispensable para que las cosas funcionen. Ninguna autoridad está en condiciones de saber con precisión cuál es la situación en todos los lugares y las circunstancias en donde los derechos de los ciudadanos se ponen en duda o donde es necesario proteger el interés general. Presentar y usar la información es un ejercicio de **poder por parte de los ciudadanos**. El control cívico permite observar conductas consideradas normales por quien las practica, pero que en realidad son lesivas de los derechos de los ciudadanos.

LA CARTA DE SERVICIOS

La **Carta de Servicios** es un verdadero **pacto** entre la empresa y el ciudadano: con la misma la empresa asume una serie de compromisos respecto de los ciudadanos sobre el servicio, las modalidades de suministro, los estándares de calidad y las formas

de protección previstas. La misma permite al ciudadano ejercer conscientemente sus propios derechos.

Al centro de este "pacto" está la definición de los **estándares de calidad**, al cual corresponde un sistema de **obligaciones** por parte de los que manejan el servicio. El ciudadano, en caso de violación de una de estas obligaciones, puede recurrir a los **instrumentos de protección** previstos por la carta.

Ejemplo. Si vives en **Bolonia** y el gestor del servicio hídrico (Hera) te corta por error el suministro de agua, está obligado a restablecer la situación inicial dentro de las 3 horas de la comunicación 24 horas al día y todos los días del año, como se indica en la Carta del servicio hídrico de Hera.



(4) QUEJA

Si algo no funciona, haz sentir tu voz. ¡Las cosas no se resuelven solas!

→ PRESENTA UNA QUEJA

En la Carta de Servicios están indicados todos los contactos adonde presentar las quejas por los deservicios sufridos.

Atención. ¡Si el tren local con el que vas a trabajar a menudo se retrasa, se cancela sin previo aviso o está en condiciones higiénicas desastrosas, si los contenedores están sucios, dañados o no se vacían con regularidad, si se interrumpe el suministro de agua sin previo aviso, **presenta una queja**. Además de que es tu derecho, tu queja es un deber cívico, ya que es la base del cambio y ayuda a las asociaciones de consumidores en la labor de representar mejor tus necesidades.

→ DIRÍGETE A LAS AGENCIAS PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES

En algunas ciudades como Grosseto, Roma, Génova y Turín se crearon estos organismos, a los cuales es posible dirigirse con el objetivo de contribuir a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos locales.

→ DIRÍGETE A LAS AACC

Para dar más fuerza a tus recomendaciones, dirígete a las Asociaciones de consumidores. Cittadinanzattiva es una asociación de consumidores, reconocida desde el año 2000 ante el Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, en el Ministerio de Desarrollo Económico.

Para obtener más información visita el sitio web www.cittadinanzattiva.it

→ DIRÍGETE A LAS AUTORIDADES DEL SECTOR

Las autoridades tienen la facultad de evaluar las quejas, las exigencias y los informes presentados por los usuarios individuales o asociados en relación al respeto de los niveles cualitativos y tarifarios y de aplicar sanciones administrativas pecuniarias.

Novedad

- En 2011 le han sido atribuidas a la **Autoridad para la energía eléctrica y el gas** "las funciones pertinentes a la regulación y control de los **servicios hídricos**". Se trata de funciones que van de la definición de los costos admisibles y de los criterios para la determinación de las tarifas que cubren estos costos, a las competencias en tema de calidad del servicio, de control de los planes del ámbito y la preparación de los contratos tipo para la concesión del servicio.
- En 2011 fue instituida la **Autoridad de regulación de los transportes** (art. 37, nro. 201 del 6 de diciembre de 2011). Esta autoridad es responsable de la regulación en el sector del transporte y el acceso a las relativas infraestructuras. Sus tareas incluyen, por ejemplo, la definición de los niveles de calidad de los servicios de transporte, el contenido mínimo de los derechos que los usuarios pueden reclamar contra los administradores, también en términos de compensación.



(5) ACTÚA Y CREA REDES

Recuerda que eres parte de una comunidad y que el buen funcionamiento y la buena calidad de los servicios públicos locales es un interés general.

El buen funcionamiento de los servicios públicos locales no entra sólo en tu interés, sino en el de toda la comunidad. Para dar más fuerza a tus derechos identifica las redes, los comités, las asociaciones con las cuales compartir intentos y modalidades operativas, **j involúcrate y participa activamente en la vida asociativa!**

Son muchos los movimientos y las asociaciones que se ocupan de cuestiones relacionadas con los servicios públicos locales. Existen movimientos como ZeroWaste, Retake (Roma), CleaNap (Nápoles) o iniciativas como Puliamo il mondo de Legambiente en el tema de los **residuos**; los comités de viajeros hogar-trabajo, de ciclistas y peatones en el tema de **movilidad**, y los movimientos para el agua y varias asociaciones ambientalistas en el tema del **agua**.

Aprende a conocer el tejido asociativo de la propia realidad y relaciónate con el mismo para garantizar una **mayor fuerza a los ciudadanos para promover la calidad de los servicios**.

Atención. La construcción de alianzas con otros sujetos es esencial para resolver los conflictos y promover los derechos.

Box

Comportarse como ciudadanos

Es posible actuar concretamente para mejorar los servicios públicos de la propia ciudad, desarrollando diversos roles que caracterizan al ciudadano activo.

Puedes ser:

- **informador de proximidad** Se trata de una persona que tiene la posibilidad/interés de transmitir a una audiencia de ciudadanos, con los que entra en contacto diariamente, información especial sobre los servicios que tienen un impacto directo en la vida de todos. La relación de confianza ya establecida con la gente les permite llegar a sectores de la población por edad, condición económica y social, nivel educativo, corre el riesgo de no ser conocida por los canales normales de información;
- **monitoreo cívico** Se trata de una persona que desempeña un papel especialmente importante para la promoción y la protección de los derechos de los consumidores y que se basa en la observación directa y la accesibilidad constante, la calidad, la seguridad y los niveles de información y transparencia de los servicios públicos locales y de la administración pública;
- **detector de precios y tarifas** La persona que decide desempeñar este papel asume un papel importante en la protección de los consumidores y requiere una habilidad y una actitud especial, por lo complejo del sistema de precios y las tarifas de los servicios;
- **cronista de los derroches** Él es un ciudadano con la capacidad de identificar situaciones de derroche (por ejemplo, el funcionamiento de alumbrado público, incluso durante el día, las maquinarias y las instalaciones que no se utilizan, etc.), la recogida de datos y documentación sobre casos emblemáticos no sólo para denunciarlos, pero, sobre todo, para contribuir a su solución;
- **analista** Se trata de un papel accesible también para aquellos con poco tiempo y que quieren poner a disposición su experiencia en el análisis de la documentación compleja, pero de especial importancia como presupuestos, reglamentos, contratos y resultados de las pruebas sobre los servicios y productos.

Fuente: extraído libremente G. Trincia, el consumidor activo, Baldini Castoldi Dalai, 2008

Bibliografía esencial del ciudadano activo

Cotturri G., *La forza riformatrice della cittadinanza attiva*, Carocci editore, 2013

Moro G., *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci editore, 1998

Moro G., *Azione civica. Conoscere e gestire le organizzazioni di cittadinanza attiva*, Carocci Faber, 2005

Trincia G., *Il consumatore attivo*, Baldini Castoldi Dalai, 2008

¿Deseas recibir información, señalar un mal servicio o presentar una queja?

Contacta la ventanilla de Cittadinanzattiva más próxima en las sedes locales de:

Bologna	<i>segreteria@cittadinanzattiva-er.it</i>
Cagliari	<i>cittadinanzattivaca@tiscali.it</i>
Catania	<i>pit.catania@yahoo.it</i>
Chiaravalle	<i>cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it</i>
Chiavari	<i>cittadinanzattivaliguria@yahoo.it</i>
Latina	<i>cittadinanzattivalt@libero.it</i>
Milano	<i>consumatori@cittadinanzattivalombardia.com</i>
Perugia	<i>perugia@cittadinanzattiva.umbria.it</i>
Riva del Garda	<i>info@cittadinanzattivadeltrentino.it</i>
Roma	<i>pitroma.ca@gmail.com</i>
Spoletto	<i>cittattiv.umbria@libero.it</i>
Torino	<i>pit.torino@cittadinanzattiva.it</i>
Urbino	<i>urbino@cittadinanzattiva.it</i>

Para contactar con la sede nacional escriba a : pit.servizi@cittadinanzattiva.it

¿Deseas más información sobre Cittadinanzattiva, participar a las actividades organizada en tu territorio, o adherir a nuestro movimiento?

Visita el sitio www.cittadinanzattiva.it, busca la asamblea más próxima a tu domicilio y

... ¡buena participación!

MIRA EL VIDEO 5 CONSEJOS
PARA MOVERSE EN LA CIUDAD



MIRA EL VIDEO 5 CONSEJOS PARA
MANTENER LIMPIA LA CIUDAD



MIRA EL VIDEO 5 CONSEJOS PARA
EL USO DEL AGUA BIEN COMÚN



CONSUMATORI IN RETE nostr. diritti

diamo forza al



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico
ai sensi del Decreto 21 marzo 2013