

# I SERVIZI PUBBLICI DELLA MIA CITTÀ

PICCOLA GUIDA PER GIOVANI CITTADINI



Testi a cura di

**Martina Lalli** e **Cinzia Pollio** – progetti Politiche dei consumatori, Cittadinanzattiva

Con la collaborazione di

**Tina Napoli** – responsabile Politiche dei consumatori, Cittadinanzattiva

**Adriana Bizzarri** e **Marilù Pacetta** – scuola di Cittadinanzattiva

Editing testi

**Alessandro Cossu** – responsabile comunicazione, Cittadinanzattiva

Illustrazioni

**Thea Pontecorvo**

Impaginazione

**Lorenzo Blasina**

## **CHI È CITTADINANZATTIVA?**

Cittadinanzattiva onlus è un movimento di partecipazione civica che ha come missione la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Il nostro principale obiettivo è intervenire a difesa del cittadino, prevenendo ingiustizie e sofferenze inutili, e aiutandolo ad attivarsi per la tutela dei propri diritti perché secondo noi fare i cittadini è il modo migliore di esserlo!

Per maggiori informazioni sulla nostra Associazione, visita il sito [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

## **A COSA SERVE QUESTA GUIDA?**

Questa guida può esserti utile per conoscere i servizi pubblici locali, capire cosa sono, come funzionano e come puoi contribuire a migliorarli, quali sono i tuoi diritti e cosa puoi fare per farli valere. Le informazioni contenute in questa guida riguardano i principali servizi pubblici: **acqua, rifiuti e trasporti**.

*Questa piccola guida rientra tra le attività di informazione e sensibilizzazione previste in seno al progetto "Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti", realizzato da Cittadinanzattiva con il contributo del Ministero dello Sviluppo Economico e in collaborazione con altre tre associazioni di consumatori.*

## QUIZ. SCOPRI CHE CITTADINO SEI

### 1. LA CERAMICA PUÒ ESSERE BUTTATA NEL CONTENITORE DEL VETRO?

- a) sì
- b) no

### 2. UTILIZZARE I MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO RIDUCE L'INQUINAMENTO?

- a) sì
- b) no

### 3. RISPARMI PIÙ ACQUA FACENDO IL BAGNO O LA DOCCIA?

- a) bagno
- b) doccia

### 4. DOVE PUOI TROVARE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI?

- a) da nessuna parte, sono informazioni segrete
- b) da nessuna parte, non esistono
- c) in un documento apposito che si chiama carta dei servizi

### 5. SE L'AUTOBUS È SEMPRE IN RITARDO:

- a) mi rassegno ad aspettare
- b) mi arrabbio ogni giorno
- c) scrivo un reclamo

### 6. HO SUBITO UN DISSERVIZIO QUANDO:

- a) manca l'acqua senza preavviso
- b) l'autobus è bloccato nel traffico
- c) gli spazzini sono in sciopero

**7. OBLITERO IL BIGLIETTO SULL'AUTOBUS:**

- a) se vedo arrivare il controllore
- b) appena salgo in autobus
- c) mai

**8. I RIFIUTI CHE DIFFERENZIO:**

- a) finiscono tutti in discarica
- b) vengono trattati per recuperare i materiali
- c) vengono inceneriti

**9. LA MAGGIOR PARTE DELL'ACQUA PRESENTE SULLA TERRA È:**

- a) dolce
- b) salata

*Soluzioni e profili sono a pagina 17*



## L'ACQUA CHE BEVO

### SENZA ACQUA NON SO STARE ...

L'essere umano è fatto prevalentemente di acqua. Questo la rende fondamentale e preziosa per la nostra vita. Purtroppo si tratta anche di un bene scarso e spesso conteso.

Pensa che in alcune zone della Terra è del tutto assente!

Sul nostro pianeta solo il 2,5% dell'acqua è dolce ed è distribuita in modo molto disomogeneo: meno del 10% dei paesi si divide ben il 60% delle risorse di acqua di tutto il pianeta.

Pensa che in alcune zone dell'Africa, bambini e ragazzi non possono frequentare la scuola perché ogni giorno devono percorrere chilometri per raggiungere i pozzi più vicini e portare acqua potabile al villaggio.

Non dimenticare chi è meno fortunato di te e non ha un facile accesso a questo bene prezioso.

**Riduci** gli sprechi!



## Curiosità

Ogni giorno consumiamo circa 200 litri di acqua. Pensa che solo per lavarci i denti utilizziamo in media 7,5 litri di acqua!

### Più acqua per tutti! Qualche consiglio anti spreco

- Chiudi il rubinetto mentre lavi le mani, spazzoli i denti o insaponi i piatti;
- fai la doccia, possibilmente breve, piuttosto che il bagno;
- consiglia ai tuoi genitori di utilizzare lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico;
- in casa, così come a scuola, controlla che rubinetti, sciacquoni o water non perdano acqua;
- suggerisci ai tuoi genitori di utilizzare rubinetti e docce dotati di dispositivi per risparmiare l'acqua;
- suggerisci ai tuoi genitori di controllare il contatore dell'acqua per scoprire qualche eventuale perdita;
- innaffia le piante a sere alterne magari riutilizzando l'acqua impiegata per sciacquare le verdure.



### Attivati!

#### Vuoi renderti utile e contribuire al risparmio di acqua?

Controlla che nella tua scuola e a casa non ci siano perdite dai rubinetti. Questa piccola operazione ti permette di risparmiare fino a 4000 litri di acqua all'anno!

**Qualche informazione noiosa, solo per i più coraggiosi!**

**Cos'è e come funziona il servizio idrico**

**Il servizio idrico integrato** è quel servizio che permette all'acqua di arrivare nelle nostre case. Esso comprende l'insieme delle tubature che ci portano l'acqua, delle fogne attraverso le quali scarichiamo quella sporca, e degli impianti di depurazione che la "puliscono" prima di scaricarla nei mari o nei fiumi. La depurazione delle acque è molto importante perché permette di ridurre al minimo l'inquinamento.

Per l'utilizzo di tutti questi servizi, e quindi per avere acqua potabile nelle proprie case, tutte le famiglie devono pagare una **bolletta**.

Tutte le informazioni su questo servizio sono contenute in un documento che si chiama **Carta del Servizio idrico** disponibile sul sito dell'azienda che porta l'acqua a casa tua.

GUARDA IL NOSTRO VIDEO!!



## I RIFIUTI CHE PRODUCO

### TRE PAROLE D'ORDINE: DIVIDERE, RICONOSCERE E DIFFERENZIARE!

Ogni italiano produce in media 487 Kg di rifiuti. Pensa che solo il 42,3% è differenziato. Ancora troppo poco!

Fare la raccolta differenziata è fondamentale per non danneggiare l'ambiente in cui vivi. Dividi i rifiuti non organici, che non sono biodegradabili, da quelli organici, e fai molta attenzione a differenziare vetro, plastica e alluminio.

Ti è mai capitato di non sapere dove buttare i medicinali o le pile? Questi sono rifiuti urbani pericolosi e non vanno confusi con gli altri. Esistono appositi contenitori in cui buttarli.

Ricorda: **differenziare** tutela l'ambiente!





## Curiosità

Con l'alluminio riciclato di 800 lattine è possibile costruire una bicicletta, completa di tutti i suoi accessori.

### Più differenziamo meno inquiniamo!

- Separa e differenzia correttamente le confezioni in base al materiale di cui sono fatte;
- riduci il volume delle confezioni per rendere più efficace la raccolta differenziata (per es. schiaccia le bottiglie di plastica);
- dividi le confezioni composte da più materiali, ad esempio i barattoli di vetro dal coperchio;
- toglì i residui di cibo prima di differenziare i materiali;
- sappi che la carta sporca o gli scontrini della spesa non vanno nel contenitore della carta perché peggiorano la qualità della raccolta differenziata;
- non introdurre nel contenitore della plastica oggetti come giochi, cancelleria ecc.;
- fai attenzione a non mettere nel contenitore del vetro oggetti in ceramica.



**Attivati!**

**Nella tua scuola realizzate la raccolta differenziata?** Proponilo ai tuoi insegnanti. Basta poco per contribuire a tutelare e rispettare l'ambiente. Anche il tuo piccolo contributo può fare la differenza!

**Hai oggetti, giochi o vestiti che non utilizzi più?** Invece di considerarli un rifiuto puoi riutilizzarli per altri scopi e renderli di nuovo utili, evitando lo spreco e rispettando il pianeta. Aiutiamo l'ambiente e riduciamo notevolmente la produzione di rifiuti. Meglio **riutilizzare** che buttare! Dai una nuova vita ai materiali che hai usato!

Un'altra alternativa è quella di condividere vecchi vestiti, giochi e oggetti in generale con i tuoi amici. Anche loro potrebbero avere qualcosa che può esserti utile e scambiarlo con te. Questa abitudine aiuta a non trasformare i prodotti in un rifiuto creando un danno per l'ambiente in cui vivi. Perché buttare qualcosa se a qualcun'altro potrebbe essere utile? **Condividere** fa crescere il valore degli oggetti!



• **Qualche informazione noiosa, solo per i più coraggiosi!**

• **Chi si occupa dei rifiuti nella tua città?**

- Il tuo Comune decide come gestire il servizio dei rifiuti affidandolo ad un ente che si occupa di coordinare l'intero ciclo. La gestione dei rifiuti comprende una serie di fasi come la raccolta differenziata e indifferenziata, il trasporto dei rifiuti, il riciclaggio ecc ...
- L'organizzazione di questo servizio implica dei costi che vengono divisi tra tutte le famiglie che vivono nella tua città, alle quali viene chiesto di pagare una **tariffa**.
- Tutte le informazioni utili su questo servizio sono contenute in un documento che si chiama **Carta dei Servizi** disponibile sul sito dell'azienda che raccoglie i rifiuti nella tua città.

## I MEZZI DI TRASPORTO CHE MI PORTANO IN GIRO

### SALI A BORDO, TI CONVIENE!

L'Italia è il secondo paese in Europa ad avere più auto per abitante: solo in Lussemburgo ci sono più automobili che nel nostro Paese. Questo è uno dei motivi principali per cui sulle strade urbane c'è sempre molto traffico: utilizziamo troppo i mezzi privati! Tutte queste auto non fanno che aumentare il livello di inquinamento peggiorando la qualità della nostra vita.

Ecco perché utilizzare i mezzi pubblici conviene: si servono delle corsie preferenziali, non creano problemi di parcheggio, ma soprattutto diminuiscono gli impatti ambientali, sociali ed economici.

Cerca di adottare abitudini che favoriscano la **mobilità alternativa** come l'utilizzo della bicicletta, una passeggiata a piedi e ovviamente l'uso dei mezzi pubblici!

### L'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico

- 1) riduce il traffico;
- 2) diminuisce le emissioni di sostanze inquinanti nell'aria;
- 3) aumenta il risparmio economico;
- 4) aumenta la sicurezza stradale diminuendo gli incidenti;
- 5) ti fa avere più tempo per te stesso: puoi leggere un libro o ascoltare della buona musica!

### Curiosità

Il primo sistema di trasporti pubblici è nato a Roma nel 1845. Si trattava dell'omnibus a cavallo, antenato del moderno autobus, e collegava piazza Venezia alla Basilica di San Paolo (circa 4,5 km) per 10 baiocchi.

### Diario di viaggio: le buone regole da seguire!

- Convalida sempre il biglietto (verifica se a bordo del mezzo o prima di salire a bordo);
- rispetta la segnaletica di entrata e uscita indicata sui mezzi;
- non occupare lo spazio davanti all'entrata/l'uscita;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e arredamenti;
- non infastidire gli altri passeggeri con lo zaino, ricordati di toglierlo;
- modera il tono della voce se parli con i tuoi amici;
- prendi sul serio i segnali di allarme o gli altri dispositivi di emergenza, non usarli se non in caso di grave pericolo;
- verifica le condizioni di trasporto del tuo amico a 4 zampe;
- non occupare i posti riservati ad anziani, invalidi, donne in gravidanza ecc.;
- cedi il posto a sedere a chi potrebbe averne più bisogno di te!



GUARDA IL NOSTRO VIDEO!!



### Attivati!

**I tuoi genitori prendono sempre l'auto privata per spostarsi?** Informali che l'utilizzo di un mezzo alternativo diminuisce l'inquinamento e li fa anche risparmiare!

Pensa che esistono categorie che possono usufruire di sconti e agevolazioni. Ad esempio, a Roma, i bambini fino a 10 anni viaggiano gratis. Prendere i mezzi pubblici **conviene!**

### Qualche informazione noiosa, solo per i più coraggiosi!

#### Come funzionano i trasporti pubblici locali?

I mezzi di trasporto pubblico devono soddisfare i bisogni di mobilità dei cittadini che, dal canto loro, devono contribuire pagando il **biglietto** e comportandosi con **educazione e civiltà** sui mezzi.

Per poter utilizzare i mezzi di trasporto pubblico ci sono delle condizioni da rispettare elencate in un documento che si chiama "**condizioni di trasporto**", dove puoi trovare informazioni, ad esempio, su cosa puoi portare a bordo con te.

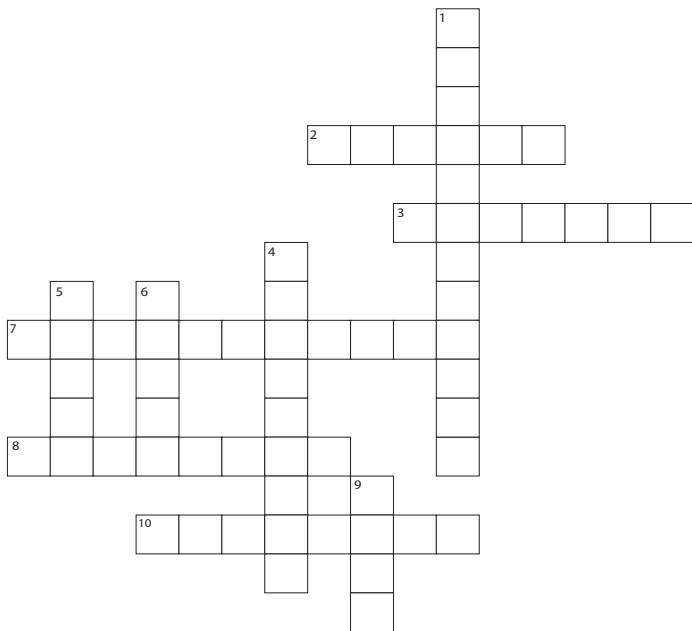
*Sei in partenza?* Puoi portare con te dei bagagli gratuitamente, se non sono troppo grandi.

*Hai un amico a quattro zampe?* Allora devi sapere che è possibile portare animali domestici ma rispettando quanto stabilito.

*Vuoi portare con te la bici?* Verifica se è possibile nelle "condizioni di trasporto".

Queste ed altre informazioni utili su questo servizio sono contenute in un documento che si chiama **Carta della Mobilità** disponibile sul sito dell'azienda di trasporto pubblico della tua città.

## CRUCIVERBA

**Verticale**

**1** - Prendere i mezzi pubblici diminuisce ... **4** - Invece di buttare gli oggetti che non utilizzi più li puoi ... **5** - L'essere umano è composto prevalentemente di ... **6** - Lavatrice e lavastoviglie vanno usate solo quando sono ... **9** - Un rifiuto urbano pericoloso

**Orizzontale**

**2** - Quando ti lavi .... l'acqua. **3** - A chi dobbiamo cedere il posto sui mezzi di trasporto pubblico? **7**- Prima di buttare le bottiglie di plastica nell'apposito contenitore vanno... **8** - Da quali porte entri per salire in autobus? **10** - Qual è il problema dell'acqua a livello mondiale?

## TROVA LA PAROLA

Trova le parole descritte nelle pagine seguenti nascoste in tabella. **Attenzione:** cercale in verticale, orizzontale, in diagonale, da destra verso sinistra e da sinistra verso destra, dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto.

S	B	G	A	T	T	C	O	G	N	M	L	P	Q	W	X
G	E	I	S	N	E	I	Q	U	W	G	D	N	F	R	D
F	N	R	U	E	Y	T	C	U	N	D	I	P	O	F	B
C	E	C	V	E	F	T	S	G	R	T	S	R	C	U	U
E	C	C	F	I	A	A	L	A	L	A	S	W	E	U	D
B	O	B	C	B	Z	D	P	M	O	T	T	I	R	I	D
C	M	Q	U	A	L	I	T	A'	N	M	L	P	P	T	I
G	U	W	B	D	G	N	O	C	Z	S	V	K	S	V	S
B	N	R	Y	H	M	O	Y	P	N	D	I	L	S	U	S
P	E	C	T	Z	W	A	K	A	U	L	C	M	F	J	E
A	D	D	G	X	H	T	R	S	R	B	U	C	U	K	R
L	V	O	V	T	E	T	T	N	M	O	B	O	D	H	V
Y	T	V	K	N	F	I	R	N	E	T	T	L	K	R	I
R	R	E	U	M	N	V	T	L	M	T	G	K	I	R	Z
E	L	R	W	L	G	O	J	F	N	F	H	L	R	C	I
K	F	E	Z	M	P	B	B	E	R	E	C	L	A	M	O

### **Servizio pubblico**

I servizi pubblici locali sono presenti nella vita di tutti noi. Così presenti che spesso non ce ne rendiamo conto a meno che qualcosa non funzioni come dovrebbe. I gesti più semplici, le situazioni e i momenti che si ripetono durante le nostre giornate (aprire un rubinetto, prendere un autobus, gettare i rifiuti, ecc.) sono possibili perché esiste un servizio pubblico.

### **Qualità**

Tutti noi cittadini abbiamo diritto a ricevere servizi di qualità, cioè dei servizi che soddisfino esigenze della comunità. Il livello di qualità che ci spetta per ciascun servizio è definito all'interno di un documento che si chiama Carta dei Servizi, disponibile sul sito delle aziende che forniscono il servizio e anche presso i loro sportelli.

### **Bene comune**

I beni comuni sono quei beni che appartengono all'intera collettività. Esempi di beni comuni sono i servizi pubblici locali, la tua scuola, le strade, i parchi, i musei ...

### **Cittadino attivo**

Il cittadino attivo è una persona che si impegna volontariamente nella cura dei beni comuni, cioè quei beni che sono proprietà dell'intera collettività. Il nemico più pericoloso con cui può scontrarsi il cittadino attivo è l'indifferenza delle persone e, a volte, purtroppo anche delle Istituzioni.

### **Disservizio**

Quando l'autobus non passa o passa in ritardo, quando i cassonetti dell'immondizia sono rovinati o non sono svuotati con regolarità, quando manca l'acqua in casa senza preavviso stiamo subendo un disservizio.

### **Reclamo**

Se subisci un disservizio non restare senza fare nulla. Fai sentire la tua voce. Scrivi un reclamo in cui spieghi cosa non funziona nel servizio e invialo all'azienda che se ne occupa e ad un'associazione di consumatori, come Cittadinanzattiva. Grazie ai reclami dei cittadini la qualità dei servizi può migliorare.

### **Spreco**

Lo spreco consiste nell'utilizzare più cose di quante realmente ce ne servano: riempire il piatto di cibo che poi non consumiamo è uno spreco, utilizzare le pagine del quaderno



solo in minima parte è uno spreco, far scorrere l'acqua del rubinetto senza utilizzarla è uno spreco, non differenziare i rifiuti è uno spreco.

**Diritto; dovere**

Un diritto è una cosa che ci spetta e a cui corrisponde sempre un dovere. Abbiamo diritto all'acqua e abbiamo il dovere di non sprecarla; abbiamo diritto a utilizzare dei servizi pubblici e abbiamo il dovere di contribuire ai loro costi e a migliorarne la qualità attraverso i nostri reclami.



## LABORATORIO: L'ANGOLO DEL RICICLONE.

*Come costruire un tamburo*

**Cosa ti serve:** cucchiaino di legno o di metallo, lana, cotone, secchi di plastica, ritagli di tessuti plastificati, spago ed elastici.

Prendi i secchi, coprili con il tessuto plastificato e fissali con spago o elastici. Puoi anche utilizzare secchi di materiali differenti come vasi di fiori, scatole di cartone ecc. per ottenere suoni diversi. Per i battenti prendi un cucchiaino di legno o di metallo e ricopri con della lana o del cotone. A seconda del materiale del battente e di quelli di cui è ricoperto il tamburo otterrai un suono differente.

## PROPONILO IN CLASSE: SCOPRI LE DIFFERENZE!

*(da realizzare con l'insegnante)*

Ricorda che noi tutti abbiamo diritto a servizi di qualità. Come credi che siano quelli nella tua città?

**Vuoi scoprire** se l'azienda che si occupa dei rifiuti, dell'acqua o dei trasporti rispetta gli impegni che ha nei tuoi confronti?

Procurati la carta dei servizi, leggetela in classe con l'aiuto dell'insegnante e, insieme ai compagni, scoprite se ci sono delle differenze tra quanto scritto nel documento e l'esperienza che hai del servizio pubblico scelto!

**Dove la trovi?** Sul sito dell'azienda che eroga il servizio o presso i suoi sportelli, oppure puoi richiederla ad un'associazione di consumatori, come Cittadinanzattiva.

Se scoprite che ci sono delle differenze, e che quindi subite dei disservizi, scrivete un **reclamo** insieme con l'insegnante e inviatelo all'azienda e anche a Cittadinanzattiva.

## ATTIVATI

Aiuta Cittadinanzattiva a diffondere queste informazioni su come funzionano i servizi i servizi pubblici, sui diritti e i doveri dei consumatori e su come essere cittadini attivi. Mostra questa guida anche ai tuoi genitori e condividila con i tuoi amici.

**SOLUZIONI**

**Quiz “che cittadino sei?”** 1(b); 2(a); 3(b); 4(c); 5(c); 6(a); 7(b); 8(b); 9(b)

**Da 0 a 3 punti.** Sei un **cittadino distratto**. Informati su come puoi contribuire a migliorare la società in cui vivi. È un tuo diritto ma anche un tuo dovere!

**Da 4 a 6 punti.** Sei un **cittadino part-time**. Sei abbastanza informato ma un po' pigro! Attivati e pretendi una città migliore!

**Da 7 a 9 punti.** Sei un **cittadino attivo**. Complimenti! Tu sì che ti impegni per la tutela dei beni comuni! Procedi così e non potrai che migliorare la società in cui vivi.

*Ti è piaciuto il nostro quiz? Metti alla prova i tuoi amici e i tuoi genitori e scopri che consumatori sono!*

**Cruciverba**

**Verticali:** 1 – inquinamento; 4 – riciclare; 5 – acqua; 6 – piene; 9 - pile

**Orizzontali:** 2 – chiudi; 3 – anziani; 7 – schiacciate; 8 – laterali; 10 - scarsità

**Trova la parola**

S	B	G	A	T	T	C	O	G	N	M	L	P	Q	W	X
G	E	I	S	N	E	I	Q	U	W	G	D	N	F	R	D
F	N	R	U	E	Y	T	C	U	N	D	I	P	O	F	B
C	E	C	V	E	F	T	S	G	R	T	S	R	C	U	U
E	C	C	F	I	A	A	L	A	L	A	S	W	E	U	D
B	O	B	C	B	Z	D	P	M	O	T	T	I	R	I	D
C	M	Q	U	A	L	I	T	À	N	M	L	P	P	T	I
G	U	W	B	D	G	N	O	C	Z	S	V	K	S	V	S
B	N	R	Y	H	M	O	Y	P	N	D	I	L	S	U	S
P	E	C	T	Z	W	A	K	A	U	L	C	M	F	J	E
A	D	D	G	X	H	T	R	S	R	B	U	C	U	K	R
L	V	O	V	T	E	T	T	N	M	O	B	O	D	H	V
Y	T	V	K	N	F	I	R	N	E	T	T	L	K	R	I
R	R	E	U	M	N	V	T	L	M	T	G	K	I	R	Z
E	L	R	W	L	G	O	J	F	N	F	H	L	R	C	I
K	F	E	Z	M	P	B	B	E	R	E	C	L	A	M	O

# 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