

## Chi è Johnny?

Johnny è il moderno signor Rossi, il consumatore medio dei nostri giorni che quotidianamente è alle prese con servizi, tradizionali o meno, e si trova a districarsi tra difficoltà, inefficienze e burocrazia. Johnny è il consumatore tipo e al tempo stesso "co-produttore" di alcuni dei servizi di cui fruisce o che decide di condividere con altri. Acquista e vende online e utilizza le app correntemente, ma ignora le basi per la tutela della propria privacy.

Johnny siamo noi: consumatori moderni, mediamente informati, che definiamo in prima persona nuove forme e modi di fruizione dei servizi ma che siamo ancora molto vulnerabili sotto il profilo della nostra tutela.



Vuoi saperne di più su questo tema o vuoi accedere al nostro **sportello web**? Visita la pagina [www.cittadinanzattiva.it/progettojohnny](http://www.cittadinanzattiva.it/progettojohnny)

### SCARICA L'APP JOIN JOHNNY

sui trasporti per reclamare con facilità in caso di disservizio e ricevere informazioni (disponibile per iOS e Android) oppure vai su [www.joinjohnny.it](http://www.joinjohnny.it)

Numero Verde  
800 744 053



### JOHNNY

il viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Decreto 6 Agosto 2015



CONFCONSUMATORI  
CONFERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



JOHNNY: UN VIAGGIO TRA I DIRITTI

# SERVIZI PUBBLICI LOCALI

## in pillole



## I PROTAGONISTI



I cittadini sono i protagonisti principali dei servizi pubblici locali: ne sono i destinatari finali, svolgono una funzione di valutazione, controllo della qualità e adeguatezza e possono esercitare forme di pressione nei confronti dell'amministrazione pubblica per orientare il cambiamento in caso qualcosa non funzioni. **Reclamare e partecipare alla definizione e valutazione della qualità dei servizi pubblici locali sono dei diritti, oltre che doveri civici!** In proposito, dal 2007 esiste una norma (comma 461, art.2, L. 244/07) che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella **determinazione** e nel **controllo** degli standard di funzionamento dei servizi.



**Per saperne di più** sull'organizzazione dei servizi pubblici locali i documenti che puoi consultare sono:

- 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;
- 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).

## IL DECALOGO DI JOHNNY

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.



## ALCUNI STRUMENTI PER TUTELARE I TUOI DIRITTI

Se subisci un disservizio o non sei soddisfatto del modo in cui sono organizzati i servizi pubblici nella tua città, ricorda che **trasformare disagi e lamentele in reclami è il primo passo per incidere verso il cambiamento.**

- Puoi inviare delle segnalazioni o dei reclami ai contatti indicati nelle carte dei servizi.
- Se il reclamo non sortisce alcun effetto, puoi avviare una procedura di conciliazione, rivolgendoti ad un'associazione di consumatori.
- Puoi avviare, innanzi al T.A.R., una class action pubblica se il gestore del servizio ha violato alcuni obblighi contenuti nella propria Carta dei Servizi, oppure non ha rispettato determinati standard qualitativi ed economici. Lo scopo di questa azione collettiva sarà il ripristino della corretta erogazione del pubblico servizio.



Vuoi saperne di più?  
Scarica la guida sui servizi pubblici locali su:

[www.cittadinanzattiva.it/progettojohnny](http://www.cittadinanzattiva.it/progettojohnny)