

Acqua chiara



**Guida pratica ai costi e alla qualità
dell'acqua di rubinetto**

Acqua chiara

Edizione di:

Luglio 2011

Normoweb - Roma

Adattamento grafico:

Alessandro Casanova

Illustrazioni:

Art Attack Adv. - Roma

Progetto editoriale:

Cittadinanzattiva onlus

Direttore Progetto editoriale:

Alessandro Cossu

Testi a cura di:

Aurora Avenoso

Editing:

Nicoletta Cannata



via Flaminia, 53

00196 Roma

Tel. 06 3671 81

Fax 06 3671 8333

www.cittadinanzattiva.it

mail@cittadinanzattiva.it

Acqua chiara

INDICE

Introduzione	2
Cosa è il servizio idrico integrato	4
Come attivare un contratto di fornitura	4
La bolletta dell'acqua, questa sconosciuta!	6
Leggiamo la bolletta dell'acqua	8
Quando e come pagare	10
Tuteliamoci: reclami e rimborsi	11
Depurazione sì o no?	12
Attenti alle truffe!	14
Potabilità e controlli	14
Piccoli consigli per grandi risparmi	18
Attiviamoci per la nostra città!	20

Introduzione

Ogni giorno consumiamo a testa circa 200 litri di acqua. Il 35% per l'igiene personale, il 30% per il wc, il 20% per lavare gli indumenti, il 10% in cucina, il 5% per pulire casa. Sebbene l'attenzione per la risorsa idrica negli anni sia notevolmente cresciuta, non si può certo dire che nell'utilizzo dell'acqua "andiamo al risparmio". Il nostro atteggiamento nei confronti dell'acqua di rubinetto è ambivalente: da una parte la riteniamo un bene tutto nostro, che



nessuno può sottrarci, dall'altro trasecoliamo quando vediamo arrivare la bolletta. Troppe voci incomprensibili! Ci sembra un rebus indecifrabile e il più delle volte ci rifiutiamo di leggerla.

E poi acquistiamo acqua in bottiglia, spendendo fior di quattrini, perché spesso dubitiamo della qualità di quella che esce dai nostri rubinetti.

Questa guida vuole essere un piccolo aiuto per provare a capire qualcosa di più: cosa è il servizio idrico integrato, cosa paghiamo con la bolletta e dunque come leggerla, chi controlla la qualità dell'acqua di casa e come possiamo risparmiarla, a beneficio dell'ambiente e del nostro portafogli. Il tutto con alcuni consigli, speriamo semplici, per imparare come sempre a tutelarsi se qualcosa, nella bolletta o nella qualità della nostra acqua, ci lascia perplessi.

Cosa è il servizio idrico integrato

In Italia con la bolletta dell'acqua paghiamo quello che viene definito il “**Servizio Idrico Integrato**”. Con l'espressione “Servizio Idrico Integrato” si intende l'insieme di tutte le attività che consentono di avere acqua potabile in casa e di scaricare correttamente le acque sporche. Nello specifico, il servizio idrico integrato comprende:

1. la fornitura di acqua potabile, attività che prevede il prelievo, il trattamento e la distribuzione dell'acqua;
2. il servizio di fognatura, tramite cui l'acqua utilizzata e sporca in casa viene immessa in una specifica tubatura stradale che ne consente l'allontanamento fino ad un impianto di trattamento.
3. servizio di depurazione, che consiste nel trattamento delle acque sporche che dalla fognatura, saranno rilasciate nell'ambiente naturale (fiume, mare, lago), in modo da ridurre al minimo l'inquinamento ambientale.

Come attivare un contratto di fornitura

Per attivare un contratto di utenza dell'acqua, bisogna rivolgersi al soggetto gestore compilando il modulo di richiesta in cui vanno

indicati: i dati dell'intestatario della fornitura, ubicazione dell'immobile e sua tipologia (ad es. prima casa), numero dei componenti del nucleo familiare, tipologia di uso (civile, ossia quello che utilizziamo tutti per le nostre case, oppure industriale, agricolo, energetico).

Insieme alla copia del contratto, chiediamo sempre che ci sia fornito il **“Regolamento di utenza o di fornitura”** e la **Carta dei servizi**. Il primo disciplina i rapporti tra gestore e utente, regolamentando elementi fondamentali come la durata, il recesso e la cessazione del contratto e fornendo dettagli sulle eventuali inadempienze come morosità, infrazioni, allacciamenti irregolari ecc. La Carta del servizio idrico indica gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare e le forme di tutela dell'utenza, indicando ad esempio le modalità per presentare reclamo ed ottenere i rimborsi in caso di disservizio, di cui parleremo più avanti.

Attenzione! Occhio alle indicazioni relative a tempi di pagamento delle bollette e alla gestione della morosità, contenute nel Regolamento di fornitura: l'indennità di ritardato pagamento viene, di norma, addebitata nella bolletta successiva, ma cambiano di gestore in gestore le modalità con cui si avvisano gli utenti del ritardo di pagamento (non sempre ci viene inviato un sollecito!) e sui termini entro cui viene sospeso il servizio in caso di insolvenza.

La bolletta dell'acqua, questa sconosciuta!

Con la bolletta paghiamo il costo relativo alla gestione del “Servizio Idrico Integrato” prima descritto. Fino ad alcuni anni fa con le bollette si pagava solo una parte dei costi del servizio: molte opere erano finanziate con contributi pubblici, i Comuni coprivano una parte dei costi con la fiscalità generale. Per questo per molti anni le bollette dell'acqua sono state poco costose per le famiglie.

La **Legge Galli (5 gennaio 1994, n.36)** ha invece previsto che i **costi del servizio** dovessero essere integralmente coperti dalle tariffe, quindi dalle bollette degli utenti. Non solo i cosiddetti *costi di esercizio*, ma anche gli *investimenti per le infrastrutture* (prima finanziati dallo Stato attraverso la fiscalità generale), e la *remunerazione del capitale investito*, ovvero l'utile distribuito ai soci.

La già citata Legge Galli ha previsto la creazione degli **ATO (Ambiti Territoriali Ottimali)**. In pratica, ogni Regione delinea sul proprio territorio gli ATO, rispettando i confini geografici dei bacini idrici. Ogni ATO è controllato da un'**Autorità di Ambito (AATO)**, composta dai Comuni di riferimento, che ha il compito di organizzare, affidare e controllare la gestione del Servizio idrico integrato. Tra gli impegni più importanti, approvare il **Piano di ambito**, nel quale si trovano le tariffe del servizio idrico applicate all'interno dell'Ata. Ad oggi sono stati istituiti 92 ATO, ma secondo la recente Legge

42/2010, essi dovrebbero presto essere aboliti e le funzioni passate alle Regioni.

Ricorda! Esiste un unico gestore che ci fornisce l'acqua nell'area geografica in cui abitiamo, in un regime di monopolio. Da ciò ne consegue che non esiste concorrenza, non possiamo confrontare le offerte né ovviamente cambiare fornitore. Esiste di conseguenza una tariffa e non un "prezzo" dell'acqua

Come si calcola la bolletta

La nostra bolletta comprende più voci:

- 1) una **quota fissa** che paghiamo anche se non consumiamo acqua. Essa comprende le spese del noleggio del contatore e in parte i costi di investimento;
- 2) una **quota variabile**, che copre il resto della tariffa, viene calcolata invece in relazione all'acqua effettivamente consumata e misurata dal contatore. Il sistema utilizzato per calcolare i nostri consumi è detto "**sistema a blocchi crescenti**": in pratica più acqua consumiamo, maggiore è il costo unitario (al litro) che paghiamo. Questo per scoraggiare l'uso spropositato di una risorsa così preziosa. Al tempo stesso per favorire i consumi essenziali di acqua, quelli di cui proprio non possiamo

fare a meno, viene applicata una tariffa inferiore alla media per il primo scaglione. Il costo al metro cubo degli scaglioni successivi invece cresce costantemente;

- 3) il **canone di depurazione e quello di fognatura**, variabili in base ai consumi e al tipo di uso (domestico, industriale ecc.);
- 4) l'**Iva** al 10% calcolata sul totale delle voci precedenti.

Leggiamo la bolletta dell'acqua¹

Il documento di fatturazione si compone di due parti, di cui la prima relativa alla **determinazione dei consumi e degli importi**, e la seconda relativa **alle informazioni all'utenza**.

La prima parte della bolletta fornisce tutti gli elementi necessari all'utente per ricostruire l'ammontare degli importi dovuti, mantenendo separati gli addebiti relativi a consumi, quote fisse, oneri e spese accessorie, imposte e tasse. In essa devono essere presenti almeno le seguenti informazioni:

1. ragione sociale, indirizzo e numero telefonico del gestore del servizio;
2. una dicitura del tipo "bolletta/fattura per la fornitura di servizi idrici";
3. la data di scadenza della fattura;

1. Votta Mariano, "Occhio alle bollette", pp.57-61; collana "I Manuali facili. Conoscere la legge per ottenere giustizia", Editrice I.D.I. srl, 2011.

- 4.** il nome dell'intestatario del contratto;
- 5.** la tipologia di utenza (ad esempio domestica);
- 6.** il consumo in metri cubi (m³) di acqua fatturata per acquedotto, fognatura e depurazione;
- 7.** quota fissa;
- 8.** struttura della tariffa applicata;
- 9.** il tipo di lettura sulla base della quale la fattura si basa (ad esempio lettura effettuata dal gestore, lettura effettuata dall'utente);
- 10.** letture iniziali e finali del periodo, qualunque sia il tipo di lettura;
- 11.** il periodo di fatturazione cui il documento si riferisce;
- 12.** aliquota e ammontare dell'imposta (IVA);
- 13.** la situazione dei pagamenti precedenti;
- 14.** eventuali conguagli, addebiti, penalità e/o arretrati.

La seconda parte della bolletta, quella relativa all'informazione all'utenza, riporta le principali condizioni contrattuali e le informazioni inerenti il rapporto commerciale, la sicurezza e i servizi offerti dal gestore. In particolare dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- 1.** le modalità di pagamento;
- 2.** una tabella riportante gli intervalli delle fasce di consumo, le tariffe e le quote fisse per l'utenza;
- 3.** una spiegazione delle eventuali abbreviazioni utilizzate nella prima parte della bolletta;

4. informazioni relative all'azienda che gestisce il servizio: indirizzi e orari di apertura degli sportelli, recapiti per richiedere informazioni sulla bolletta e per presentare eventuali reclami;
5. numeri di telefono per le informazioni commerciali, per lo svolgimento delle pratiche e per il pronto intervento;
6. le condizioni di mora: interessi, termini di applicazione, tempo minimo che intercorre tra la scadenza della bolletta e l'interruzione del servizio per morosità;
7. eventuali variazioni tariffarie e la data della loro applicazione.

Quando e come pagare

Generalmente ci arrivano quattro bollette dell'acqua nel corso di un anno, a cadenza trimestrale.

Si distinguono le **bollette in acconto**, che sono quelle che nascono da una lettura presunta del contatore, definite sulla base dei nostri consumi medi; e le **bollette di conguaglio** che, invece, sono determinate sulla lettura effettiva del contatore.

Almeno una volta l'anno la lettura del contatore viene effettuata da parte del personale dell'azienda; noi possiamo invece provvedere all'autolettura e comunicarla direttamente all'azienda.

Quando accendiamo un contratto per la fornitura dell'acqua, con la prima bolletta pagheremo anche un **deposito cauzionale**, fissato dall'azienda, a garanzia del rispetto del contratto, che sarà poi nella bolletta finale, a seguito della disdetta del contratto.

Possiamo pagare le bollette presso gli Uffici postali o le tabaccherie

abilitate oppure chiedere la domiciliazione bancaria o postale: in questo ultimo modo gli importi da pagare saranno prelevati direttamente dal nostro conto corrente.

È possibile richiedere al gestore la **rateizzazione** del pagamento delle bollette, anche se non è automatico che ci venga concessa. Abbiamo diritto a chiederla, di regola, qualora riceviamo una bolletta di conguaglio il cui importo sia superiore del 150% alle cifre medie delle fatture saldate come acconto, a partire dalla precedente bolletta di conguaglio.

Attenzione! Esistono agevolazioni per le famiglie a basso reddito! Si tratta di sconti sulle bollette dell'acqua, e le altre utenze domestiche, concessi alle famiglie a basso reddito, dietro presentazione di modello ISEE (Indicatore Situazione economica Equivalente). Occorre informarsi presso il proprio gestore o Comune di residenza

Tuteliamoci: reclami e rimborsi

Per presentare **reclami** per fatture poco chiare, o chiedere **rimborsi**, ci è d'aiuto la Carta dei servizi, in genere allegata al contratto di fornitura dell'acqua o che può essere richiesta direttamente all'azienda fornitrice del servizio, in cui sono indicati tutti gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare e gli strumenti per tutelare i nostri diritti.

Per contestare una fattura che ci sembra troppo esosa o poco chia-

ra, ad esempio, possiamo innanzitutto chiamare il Numero Verde del gestore e chiedere spiegazioni in merito, anche chiedendo un controllo del contatore. Alcuni gestori prevedono indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità (ad esempio, il tempo massimo per effettuare l'allacciamento, la sostituzione o la lettura del contatore); ma la maggior parte dei gestori li prevede solo in caso di esplicita richiesta dell'utente: per questo occorre informarsi su quali sono leggendo le Carte dei Servizi.

Attenzione! Per presentare un reclamo o chiedere un rimborso è consigliabile far seguire la pratica da una associazione di tutela dei diritti dei consumatori. In questo modo, in genere, i tempi di risposta dell'azienda si velocizzano!

Depurazione sì o no?

Non tutti i Comuni hanno un sistema di depurazione delle acque. Fino ad ottobre 2008, tuttavia, i cittadini pagavano una quota per la depurazione anche se il servizio non era attivo. Con la sentenza 335/2008, la Corte Costituzionale stabiliva che la depurazione non è una tassa ma un servizio che dunque va pagato solo laddove esiste. A seguire una nuova legge il DL 208/2008 (convertito nella legge 13/2009) stabiliva che la depurazione non si paga laddove non c'è l'impianto, ma se c'è un "progetto" di impianto si deve pagare.

Con il decreto del 30/9/2009 (n. 43569), pubblicato in Gazzetta Ufficiale l'8/2/2010, il Ministero dell'Ambiente individua i criteri e i parametri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio di depurazione.

- I rimborsi sono dovuti nel caso in cui manchino gli impianti di depurazione o se questi sono temporaneamente inattivi. Nei casi in cui i piani d'ambito prevedano la realizzazione di impianti di depurazione, dal rimborso vanno dedotti gli oneri legati alle attività di progettazione e realizzazione e completamento degli stessi, svolte nel periodo oggetto di rimborso.
- Sono esclusi dai rimborsi i soggetti non allacciati alla pubblica fognatura che provvedono autonomamente alla depurazione dei propri scarichi. Possono invece godere del rimborso quelli che depurano da soli i propri scarichi e sono allacciati alla fognatura.
- Sono le autorità di ambito (AATO) a stabilire gli importi che i gestori dovranno rimborsare, con i relativi interessi, entro cinque anni dal 1/10/2009. Per le utenze gestite direttamente dal Comune, è quest'ultimo invece che provvede. Il rimborso può avvenire anche a rate e mediante compensazione in bolletta.
- Per sapere se si ha diritto al rimborso ci si può rivolgere al proprio gestore che deve informarci se, per la nostra utenza, è attivo o meno il servizio di depurazione.

Attenti alle truffe!

Alla luce dei numerosi fatti di cronaca, riguardanti truffe messe a segno da finti operatori di aziende fornitrici di utenze domestiche ai danni per lo più di anziani, ricordiamoci che:

- di norma il controllo domiciliare delle utenze domestiche viene preannunciato con un avviso (apposto al portone del palazzo o comunicato al portiere) che indica il motivo, il giorno e l'ora della visita del tecnico;
- gli operatori che si presentano a domicilio devono esibire un tesserino di riconoscimento con intestazione dell'azienda;
- in nessuna circostanza gli operatori possono incassare o rimborsare denaro;
- è importante pertanto pretendere sempre l'esibizione del tesserino di identificazione e in caso si scopra di essere stati aggirati avvisare l'azienda telefonando al Call center o numero verde.

Potabilità e controlli

Quali sono i criteri secondo cui un'acqua può essere definita potabile?

L'acqua potabile deve rispondere a requisiti di purezza oltre che a quelli organolettici e chimico-fisici. L'acqua potabile deve esse-

re limpida, incolore, insapore, inodore, avere una temperatura né troppo alta né troppo bassa e possibilmente costante. I parametri chimici più importanti da analizzare sono, oltre alla temperatura, il valore dell'acidità e le concentrazioni dei minerali in essa disciolti, primi tra tutti calcio, magnesio, solfati e fluoro.

Inoltre la qualità di un'acqua destinata al consumo umano è determinata soprattutto dai parametri microbiologici, che ne rilevano possibili rischi infettivi.

Riportiamo di seguito una tabella che indica i valori limite dei parametri chimici dell'acqua potabile e li mette a confronto, a titolo esemplificativo, con quelli riscontrati a Roma.

Parametri chimici dell'acqua potabile

	Unità di misura	Valore Roma (medio)	Valore limite
PH >6,5 e < 9,5	u. di pH	7,4	>6,5 e < 9,5
Conducibilità a 20°C	µS/cm	555	2.500
Residuo secco a 180 ° C	mg/L	397	1.500
Calcio (Ca) 100	mg/L	100	-
Magnesio (Mg)	Mg/L	20	-
Durezza °F	°F	33	15-50
Sodio (Na) 6,4 200	mg/L	6,4	200
Potassio (K)	mg/L	3,3	-
Cloruro (Cl)	Mg/L	7,9	250
Solfato (SO4)	mg/L	18	250

Nitrato (NO ₃)	Mg/L	4,0	50
Fluoruro (F)	Mg/L	0,23	1,50
Ferro (Fe)	µg/L	5,6	200
Manganese (Mn)	µg/L	0,3	50

Fonte: “Carta di identità dell’acqua di Roma”, iniziativa di Aceaspa

L’acqua del rubinetto è **analizzata** obbligatoriamente dal gestore del servizio idrico, dall’Asl e dall’Agenzia regionale di protezione ambientale. I controlli sono molto numerosi, e direttamente proporzionali al volume di acqua distribuito ogni giorno. Più è alto il volume dell’acqua distribuita, più sono **frequenti** i controlli. In un piccolo acquedotto in grado di servire circa 5.000 abitanti e che eroga ogni giorno tra i 100 e i 1000 metri cubi di acqua, ogni anno sono previsti un controllo di verifica (cioè su tutti i parametri di potabilità) e quattro controlli di routine, più ridotti.

Quanti controlli sull’acqua di rubinetto?

Qualche esempio (www.legambiente.it):

- Roma: 250.000 controlli all’anno
- Genova: 220.000 controlli all’anno
- Province di Milano, Pavia e Lodi: 350.000 controlli l’anno
- Emilia Romagna e Puglia: oltre 100 monitoraggi al giorno

Ricorda! Anche noi possiamo chiedere alla Asl i risultati dei controlli sull'acqua del rubinetto: si tratta del nostro diritto ad accedere ad atti pubblici, come prevede la legge 241/90. Anche l'azienda privata che gestisce un bene pubblico deve dare la possibilità di accedere alle analisi prodotte dal proprio laboratorio, così come prevede il decreto legislativo n. 39/97 sulle informazioni ambientali.

Se poi notiamo caratteristiche particolari nell'acqua che esce dal nostro rubinetto, ad esempio un sapore amaro, possiamo segnalarlo al "Servizio Igiene e sanità pubblica" della Asl.

Non trascuriamo l'ipotesi che anche le tubature vecchie o una cattiva manutenzione dell'autoclave possono determinare un "inquinamento" dell'acqua di casa. In questo caso, potremmo provvedere a far analizzare, a nostre spese, presso laboratori privati l'acqua che esce dai nostri rubinetti.

Attenzione! Alle deroghe... in tema di qualità delle acque destinate al consumo domestico, poco si parla del ricorso alle deroghe, previsto dal D.Lgs. 31/01: come riferito dall'Osservatorio Prezzi e Tariffe di Cittadinanzattiva. Essere in "Deroga", per un acquedotto, significa avere dei valori FUORI NORMA che, in attesa di adeguamento dell'impianto, e per un periodo limitato nel tempo, possono essere mantenuti tali (cioè fuori norma) a patto di ottemperare a precise prescrizioni regionali tra cui l'adeguata informazione della popolazione e, ovviamente, l'adeguamento

dell'impianto entro un preciso termine. Fra le ultime deroghe richieste dall'Italia, quelle avanzate alla Commissione Europea con lettere 31 dicembre 2010, 14 gennaio 2011, 10 febbraio 2011 e 11 febbraio 2011 per alcune forniture di acqua destinata al consumo umano in Campania, Lazio, Lombardia, Toscana e Trentino Alto Adige. La richiesta di deroga riguarda il parametro Arsenico per valori 20 mg/l e il parametro fluoruro per valori di 2,5 mg/l. Le deroghe sono state concesse dalla Commissione Europea con decisione 22 marzo 2011.

Ricordiamoci che un preciso dovere dell'Amministrazione informarci sulla richiesta di una deroga e sulla risposta, negativa o positiva, ottenuta dalla Commissione Europea. Maggiori informazioni possiamo ottenerle sui siti web www.cittadinanzattiva.it e www.legambiente.it.

Piccoli consigli per grandi risparmi

L'attenzione alla risorsa idrica negli anni è notevolmente cresciuta. Cercando in rete troveremo moltissimi decaloghi e vademecum per imparare a risparmiare una risorsa così preziosa, a beneficio del nostro portafoglio e dell'ambiente.

Ecco i nostri consigli²:

1. chiudiamo il rubinetto mentre ci laviamo, rasiamo, spazzo-

2. "Acqua, preziosa liquidità", campagna per un uso responsabile e consapevole dell'acqua, a cura di Cittadinanzattiva.

- liamo i denti o insaponiamo i piatti. In una famiglia di tre persone, si possono risparmiare fino a circa 8mila litri di acqua in un anno;
- 2. facciamo la doccia** piuttosto che il bagno. Si risparmiano fino a 100 litri di acqua;
 - 3.** utilizziamo lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico, preferendo i lavaggi economici in grado di ridurre consumo di acqua e di elettricità;
 - 4. ripariamo rubinetti, sciacquoni o water** che perdono acqua. Uno sciacquone che perde nel water, anche in maniera impercettibile, scarica in un giorno oltre 2mila litri di acqua (corrispondenti a 3 euro);
 - 5.** se dobbiamo **cambiare rubinetti e docce**, installiamo quelli dotati di dispositivi per risparmiare acqua (come il diffusore o erogatore a basso flusso);
 - 6.** se dobbiamo **rinnovare l'impianto idrico**, installiamo il cosiddetto "duale", cioè dotato di due tubi. In questo modo, potrai scegliere di utilizzare acqua potabile quando necessaria (ad esempio per cucinare, bere, ecc.) ed attingere a quella non potabile negli altri casi;
 - 7.** per lo **scarico del water**, installiamo le cassette a due pulsanti, che erogano due diverse quantità di acqua. Possiamo risparmiare fino a 26mila litri di acqua in un anno, pari circa a 40 euro;
 - 8. controlliamo periodicamente il contatore dell'acqua:** nel caso in cui, a rubinetti chiusi, lo stesso continui a girare, oc-

corre far controllare l'impianto e riparare eventuali perdite o guasti;

- 9. laviamo l'automobile con acqua non potabile** utilizzando un secchio piuttosto che una pompa. Si risparmiano fino a 130 litri di acqua a lavaggio;
- 10. innaffiamo le piante a sere alterne** e non tutti i giorni e soprattutto utilizziamo l'acqua usata per lavare frutta e verdura.

Attiviamoci per la nostra città!

“Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo” è lo slogan con cui Cittadinanzattiva invita tutti a fare uno sforzo, anche minimo, per cambiare la situazione. Pensando alle nostre città, ecco alcune azioni concrete che possiamo mettere in atto da cittadini attivi:

- 1.** se vediamo che una fontanella rimane sempre aperta o notiamo una perdita d'acqua in una tubatura, chiediamo all'azienda competente, o direttamente al Comune, d'intervenire;
- 2.** chiediamo all'azienda che gestisce il servizio idrico, la copia della carta dei servizi, per conoscere e poter verificare il rispetto degli standard di qualità;
- 3.** paghiamo regolarmente l'acqua che consumiamo;
- 4.** forniamo le informazioni e i dati in nostro possesso sulla qualità del servizio idrico ad una delle organizzazioni civiche che tutelano i diritti dei consumatori e collaboriamo attivamente con esse;
- 5.** informiamoci ed informiamo gli altri su quali sono i nostri diritti e su come tutelarli.

Guida stampata
nell'ambito dell'iniziativa
**“Fare i cittadini è il modo
megliore di esserlo”**

finanziata dal
**Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali,**
Direzione Generale
per il volontariato,
l'associazionismo
e le formazioni sociali,
DIV. II Associazionismo
ai sensi della legge 383/2000,
art. 12, comma 3, lettera d),
anno finanziario 2009.



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
COORDINAMENTO NAZIONALE
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



CITTADINANZA *a*TTIVA

Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

www.cittadinanzattiva.it