

# 5 CONSEJOS PARA MANTENER LA CIUDAD LIMPIA

## PEQUEÑA GUÍA SOBRE EL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS



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

**Tiziana Toto** – responsable de Energía y Ambiente, Cittadinanzattiva

Editing

**Alessandro Cossu** – jefe de la oficina de la comunicación

Ilustraciones

**Thea Pontecorvo**

Adaptación gráfico y diseño

**Alessandro Casanova**

*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.*

## INTRODUCCIÓN

### CITTADINANZATTIVA Y EL SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Cittadinanzattiva promueve desde hace varios años iniciativas políticas, campañas de información y de 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, accesibilidad, calidad y atención de los servicios.**

El objetivo de esta pequeña guía es informar a las personas cómo participar 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 ES LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS URBANOS?

La gestión de residuos incluye todo el ciclo, desde la recogida diferenciada e indiferenciada de los residuos al transporte, desde la selección de las diferentes fracciones diferenciadas al reciclado y a reutilización; del tratamiento de los residuos indiferenciados a la recuperación y a la eliminación.

El principal punto de referencia en el campo de la gestión de residuos sólidos normativa es el Decreto Legislativo n. 152, de 3 de abril de 2006, “normas respecto al medioambiente”. Este decreto, en línea con la estrategia de la Unión Europea, define una prioridad de acción en el tratamiento de los residuos dejando atrás la eliminación en los vertederos y la termovalorización y dando prioridad a la prevención en la producción de residuos, la reutilización, la recogida de residuos y el reciclaje. Además se reitera el principio europeo de que “**quien contamina paga**”.

**Atención:** el objetivo principal de cualquier opción política en materia de residuos debe ser **reducir al mínimo las consecuencias negativas** de la producción y gestión de residuos en la **salud humana y el medioambiente.**

### LOS PRINCIPIOS

En el servicio de gestión de residuos urbanos, la empresa a cargo debe seguir los principios básicos de:

- *igualdad e imparcialidad* - en el servicio no se puede realizar ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, raza, idioma, religión y opinión política. Particular atención debe darse a las personas con discapacidad y las personas mayores y a las que pertenecen a grupos sociales vulnerables;
- *continuidad* - el servicio de gestión de residuos debe ser suministrada de forma continua y regular, según las modalidades previstas en el acuerdo de servicio y reduciendo las ineficiencias;
- *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.

#### ¿Sabía que...

... a partir del año 1000, en el norte de Italia y en Europa empezaron a llegar las primeras medidas para frenar a los ciudadanos en la acumulación de residuos desordenados en las calles urbanas y para mejorar las condiciones sanitarias de la ciudad. Se emitieron ordenanzas que requirieron, por ejemplo, para llevar fuera de las paredes de la ciudad los residuos sólidos que, en ese momento, consistían principalmente en la carne podrida, los cadáveres de los animales muertos, el estiércol, el orujo, la cal viva y el yeso. Incluso se reglamentó el vaciado de los urinarios de la ventana, permitido solo en ciertas horas de la noche y después de haber gritado tres veces "¡Mira, mira, mira".

### (1) "CONOZCA LOS RESIDUOS QUE PRODUCE"

*Recuerde que usted es un productor de residuos y es importante conocerlos para saber la mejor manera de tratarlos*

#### LOS RESIDUOS URBANOS

Los residuos **urbanos** son todos los residuos producidos en nuestras habitaciones y en las áreas públicas. Pueden ser de tipo orgánico e inorgánico. La característica de los residuos **orgánicos** es la de ser biodegradables, es decir que pueden ser metabolizados si dejados en el ambiente, también por largos periodos (un corazón de manzana se metaboliza en 6 meses) En cambio, los residuos **inorgánicos**, no son biodegradables y por lo tanto si se abandonan en el ambiente, permanecen por muchos años (una botella de plástico "sobrevive" hasta 1000 años).

Se consideran residuos **urbanos peligrosos** todos esos residuos que, si bien tienen un origen civil, contienen sustancias peligrosas y por consiguiente deben ser manejados en forma diversa respecto a los otros residuos. . Un ejemplo son los remedios caducados y las pilas.

Conocer la composición de los residuos que se producen en la ciudad permite a los administradores programar mejor la gestión, el reciclaje y posiblemente la eliminación en el vertedero.

#### ¿Sabía que...

Si no elimina correctamente los residuos que produce todos los días causa daños graves al medioambiente que le rodea y a las generaciones futuras.

Lea en la tabla el tiempo que tardan para descomponer los residuos más comunes, y también los más abundantes, si no reciclados o desechados adecuadamente.



cosa	¡tiempo empleado para degradarse!
pañuelos de papel	3 meses
corazón de la manzana	6 meses
diarios	10 años
latas de aluminio para bebidas	de 10 a 100 años
botellas de plástico	de 100 a 1000 años
bolsas de plástico	de 100 a 1000 años
vidrio	4000 años
poliestireno	1000 años
cigarrillos con filtro	2 años

Fuente APAT, Los cuadernos de la formación ambiental - residuos

### EL DECÁLOGO PARA UNA BUENA RECOGIDA DIFERENCIAL

Cada italiano, en promedio, en 2013, produjo 487 kg de residuos urbanos, menos que en años anteriores, pero todavía demasiados si usted piensa que más de la mitad acaba en vertederos o se incinera. El año pasado, solo el **42,3%** de los residuos urbanos fue diferenciado, una cantidad muy por debajo de la meta establecida por la ley (65% en 2012). En este frente, nosotros, los ciudadanos, podemos contribuir de manera decisiva, comprometiéndonos con la recogida diferenciada. Estos son algunos consejos a seguir:

- 1) **separe** y diferencie correctamente los embalajes de acuerdo con el material del que están hechos. De esta forma ayudará a revivir las de acero, el aluminio, el papel, la madera, el plástico y el vidrio;
- 2) **reduzca** el volumen de los envases para facilitar el reciclado (aplastando latas y botellas de plástico, comprimir papel y cartón);
- 3) **divida** los embalajes de los diferentes materiales, tales como frascos de vidrio de la tapa. De esta forma ayudará a reducir las impurezas y a mejorar la calidad del reciclaje;
- 4) **quite** los residuos de alimentos de su envoltura antes de diferenciarlos. De esta

- 5) **sepa** que el papel manchado de alimentos, la tierra, los productos químicos, los recibos de compras, etc. no van en el contenedor porque empeora la calidad del reciclaje
  - 6) **recuerde** que los embalajes de madera (cajas de fruta, vino, etc ...) todo puede ser reciclado si se envían a la isla ecológica;
  - 7) **introduzca** en el contenedor para el reciclado de todos los envases de plástico, pero no otros objetos como juguetes, artículos de papelería, etc.;
  - 8) **reconozca y entregue** correctamente los embalajes de acero. Por lo general llevan las siglas FE o ACC;
  - 9) **reconozca y entregue** correctamente los embalajes de aluminio
  - 10) **preste atención** a no poner en el contenedor de vidrio objetos de cerámica.
- Libremente extraído del **Decálogo de la Recogida diferencial de calidad - CONAI**

### ¿Sabía que...

- ... con 37 latas de aluminio se fabrica una cafetera
- ... con el hilo de poliéster obtenido del reciclado de PET (botellas de plástico) también se pueden producir hilos y tejidos para muebles
- ... existen artistas de la reutilización que hacen verdaderas obras de arte con materiales reciclados

**(2) REFLEXIONE SOBRE SUS CONSUMOS**

¡Adopte un nuevo modelo de consumo en 3 pasos: prevenir, reutilizar, compartir!

La prioridad de la política ambiental de nuestro país es reducir a priori la cantidad de productos de desecho, trabajando mucho en la prevención y la reutilización de materiales y pensando en el vertedero sólo como una opción residual.

Aquí están algunas ideas para pensar acerca de sus patrones de consumo y cómo cambiarlos:

- antes de comprar un nuevo objeto, evalúe sus necesidades y, si es necesario, haga la elección que implique el menor impacto ambiental. ¡Trate de **prevenir** la producción de residuos!
- Antes de deshacerse de un objeto y considerarlo como un desecho, mírelo como si fuera un recurso y trate de darle una nueva vida, **reutilizándolo** para objetivos distintos. Si usted quiere saber más, infórmese en los talleres creativos para la reutilización y el reciclado, cada vez más populares en muchas ciudades;
- antes de considerar un objeto como residuo, piense que podría servir a otros, y antes de comprar algo nuevo, usted piense que alguien podría tener lo que busca y considerarlo un residuo. ¡Prefiera el **compartir** a la tradicional posesión!

**Atención.** La difusión y el aumento de los productos desechables, de confecciones monodosis, embalajes voluminosos son todos los fenómenos sociales que provocaron el aumento de la cantidad y de diferentes tipos de residuos. El primero y más importante modo que el **ciudadano** tiene para **incidir en la gestión de los residuos** en su municipio es **adoptar los modelos de consumo más sostenibles**.

**He aquí algunas buenas costumbres**

Aquí hay algunos consejos para el buen sentido de ofrecer una contribución práctica a la gestión de residuos en su ciudad:

- compre frutas y verduras locales y de temporada, para reducir el transporte y el envasado;
- prefiera productos elaborados con materiales reciclados;
- adquiera detergentes sueltos o biodegradables;
- en la compra de productos envasados prefiera aquellos con menos embalaje y más fácil de diferenciar;
- evite las bolsas de plástico para llevar sus compras y prefiera los capachos de tejido;
- reduzca el uso de vajilla de plástico, prefiriendo aquellas reutilizables o biodegradables;
- reduzca el desperdicio de papel mediante la impresión o fotocopiado en ambos lados de la hoja;
- diferencie siempre los residuos (plástico, vidrio, papel, aluminio, residuos orgánicos, etc.).
- no utilice las calles, las playas o los parques de la ciudad como un vertedero.



### (3) CONOZCA Y PARTICIPE

*Aprenda cómo se organiza la gestión de residuos en el municipio y en las formas y los métodos previstos para garantizar su participación en la mejora. ¡Recuerde, su contribución hace la diferencia!*

#### CONOCER EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Para conocer en detalle la forma en que está organizada la gestión de residuos sólidos en el municipio, obtenga la **Carta de servicios**. La puede encontrar en el sitio web de la empresa que se encarga del servicio, o en las ventanillas abiertas al público. La Carta es el documento mediante el cual la empresa declara a los ciudadanos los compromisos que se asume para garantizar la mejora de la calidad del servicio sobre la base de lo que se define en el **Contrato de servicio**, estipulado con las Agencias territoriales óptimas (ATO), si constituidas y operativas, o con las Administraciones municipales. En el interno de la Carta se muestran los indicadores de la calidad de los servicios prestados, con el fin de que los ciudadanos puedan verificar la correspondencia entre el nivel de servicio establecido y la provisión real, y las formas de protección disponibles para el ciudadano.

La imagen ilustra la relación entre las partes involucradas.



Para saber más, también puede leer el **Reglamento para la gestión de los residuos urbanos** adoptado en su municipio. En su interior encontrará información útil sobre cómo se organiza el servicio.

#### Box

**Las competencias de los organismos públicos en materia de gestión de residuos** (en base al D.legislativo.152/2006)

El **Estado** desempeña funciones de orientación y coordinación.

Los **Regiones** se ocupan de la preparación, adopción y actualización del Plan regional de la gestión de los residuos, la promoción de la gestión integrada y el incentivo para reducir la producción de residuos y la recuperación de los mismos.

Los **Provincias** realizan funciones administrativas relativas a la planificación y el control de la eliminación y la recuperación a nivel provincial.

Los **Municipios o las Comunidades de las Montañas** realizan la gestión de los residuos urbanos y asimilados enviados para su disposición en régimen privado.

#### LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

→ **Participe en la definición y la evaluación de la calidad del servicio de transporte.**

La ley financiera de 2008, en el art. 2, **párrafo 461**, introduce una serie de disposiciones para proteger los derechos de los consumidores en el sector de los servicios públicos locales en general, y por ende también del transporte público. La novedad más importante introducida se refiere a la participación de las asociaciones de los consumidores y del público en general, en la determinación y el control de los estándares de funcionamiento de los servicios. En síntesis, la norma prevé la obligación para el ente prestador de servicios de proporcionar la Carta de calidad de los servicios, para redactar y publicar según los acuerdos con las empresas y las asociaciones de los consumidores. Además, la consulta de las asociaciones se considera obligatoria, así como los controles periódicos sobre la adecuación de los parámetros cualitativos

y cuantitativos de los servicios (pero cada ciudadano puede presentar observaciones y propuestas).

### ¿Qué puede hacer?

- Conozca bien el contenido de la norma;
- pide a tu administración;
- diríjase a las sedes locales de Cittadinanzattiva (u otras organizaciones para la protección de los consumidores) y regístrese de forma activa en la vida de la asamblea local

### → Interactúe activamente con el Organismo gestor del servicio.

En la Carta de Servicios encuentra todos los **contactos** dedicados para la interlocución con los ciudadanos (call center, sitio internet, horario de la oficina clientes, etc.). Aproveche estos canales para ofrecer sugerencias y aportaciones con el fin de mejorar el servicio a su comunidad.

### → Infórmese sobre las iniciativas públicas y estimule la participación de su Administración

Desde 2008 se lleva a cabo la **Semana europea para la reducción de los residuos**. Se trata de una iniciativa con el fin de sensibilizar las instituciones, a las *partes interesadas* y todos los consumidores sobre las estrategias y las **políticas de prevención de los residuos puestas en marcha por la Unión Europea**. Los ciudadanos y las autoridades locales pueden participar, proponiendo medidas para reducir los residuos a nivel nacional y local.

Además, desde 2004 existe la iniciativa **Comuni Ricicloni**, organizada por Legambiente, en la cual participan ya muchas administraciones municipales. Esta cita, que prevé la evaluación de los sistemas de gestión de residuos de los participantes, permite a los municipios virtuosos conocer sus resultados y lograr el reconocimiento de sus esfuerzos por parte de la administración y por los ciudadanos.

## (4) INFÓRMASE ANTES DE PAGAR

*Infórmese sobre cómo cambia el impuesto sobre los residuos y sobre cualquier exención que usted podría aprovechar.*

### LA TASA SOBRE LOS RESIDUOS

A partir de 2014, el nuevo impuesto sobre los residuos se llama TARI (no más TARSU, TIA o TARES).

El Municipio puede definir la composición de la nueva tarifa de dos formas y el ciudadano puede encontrarse frente a:

1. una tarifa compuesta por una parte **fija** – determinada en relación a los componentes esenciales del costo del servicio, referidas a las inversiones para las obras y a las relativas amortizaciones - y por una **variable** - reportada a las cantidades de residuos entregados, al servicio suministrado y a la importancia de los costos de gestión (como sucedía con la TIA).

**¿Cómo calculo cuánto tengo que pagar?** a) localice en la tabla de tarifas para los hogares aprobada por el Municipio el importe "variable" y el importe "fijo" que se aplica a su caso en función del número de miembros de su familia; b) multiplique el importe fijo identificado por los metros cuadrados de la vivienda; c) sume el importe fijo a la variable indicada en la tabla.

1. una tarifa proporcional a la cantidad y calidad promedio ordinarios de los residuos producidos por unidad de superficie, en relación a los usos y a los tipos de actividades desarrolladas como también al costo del servicio (como fue el caso de la TARSU).

**¿Cómo calculo cuánto debo pagar?** Multiplique la tasa aprobada por el Municipio para los hogares por el número de metros cuadrados de su hogar.

En ambos casos, además de los acuerdos adoptados por el Municipio, se considera el **impuesto provincial** (del 1 al 5% de la tarifa).

**¡TARIFA PUNTUAL ... ESTA DESCONOCIDA!**

La tarifa puntual es la forma más equitativa de hacer que los ciudadanos paguen por el servicio de recogida y eliminación de residuos: además de una parte fija, cada usuario paga de acuerdo a los residuos indiferenciados realmente producidos y entregados.

El principio básico es simple: usted paga la cantidad de residuo indiferenciado producido. Este sistema es beneficioso para todas las partes involucradas:

- para el Municipio, que se distingue por su virtuosismo y la corrección de la administración;
- para la empresa gestora, que logra racionalizar los costos de servicio de recolección;
- para los usuarios, que encuentran en la reducción de la tarifa una ventaja económica (pago por el número de entregas de indiferenciado) y un reconocimiento de sus esfuerzos.

**¿Sabía que...**

... En diferentes municipios, de norte a sur - por ejemplo. Ponte alle Alpi (BL), Laives (BZ), Capannori (LU), Felino (PR), Saracen (CS) - ya se aplica la tarifa puntual. **¡Solicite que se aplique también en el suyo!**

**CUÁNTO PAGO SI...**

... **vivo en una zona no atendida** Si su casa está ubicada en un área fuera del área de recolección, puede solicitar una reducción de la tarifa. Va a tener que pagar una cantidad no superior al 40%, aún más reducida de manera proporcional a la distancia desde el punto de recogida más cercano. Por ejemplo en **Bolonia** si la distancia no supera los 500 metros, se debe pagar el 40% del impuesto, si está comprendida entre 500 y 1000 m se debe pagar el 30%, si la distancia es superior a 1000 m hay que pagar el 20%. Se puede encontrar información sobre el perímetro de las zonas atendidas en el *Reglamento para la gestión del servicio de residuos urbanos de su Municipio*;

... **el servicio es irregular** En el caso en el que no se realice el servicio de gestión

de residuos, no se lleva a cabo como se esperaba en la disciplina de referencia, se interrumpe, aunque sea por razones sindicales o por impedimentos organizacionales impredecibles que resultan en daño o peligro para las personas o el medioambiente reconocido por las autoridades sanitarias, la TARI se paga por un valor máximo del 20%;

... **hago la recogida diferenciada** Si usted participa en la recolección diferenciada de los residuos está prevista una reducción tarifaria definida en las formas y en los modos en el *Reglamento municipal de aplicación de la TARI*.

Por ejemplo, en **Savona** está prevista una reducción del 10% de la parte variable de la tarifa para aquellos usuarios eliminen autónomamente los desechos orgánicos con el autocompostaje.

**Otros asuntos** Su municipio, con su propio reglamento, puede definir una serie de **reducciones tarifarias y exenciones** válidas en algunos casos como, por ejemplo, si usted es el único ocupante de la casa, o si se trata de una vivienda disponible para uso estacional.

Se pueden establecer otros beneficios fiscales en base a la **capacidad contributiva** de la familia, como ocurre en **Caserta** (si el rédito total anual es inferior a los 6.500€ se prevé una reducción del 50% de la tarifa).

**Atención.** Para obtener una lista detallada y precisa de los posibles beneficio fiscales / exenciones previstos y los porcentajes de descuento, véase el Reglamento para la aplicación de la TARI de su municipio.

Usted lo puede encontrar, junto con el Reglamento para la gestión de los residuos urbanos, en la página web de su municipio, o puede solicitarlos en las oficinas municipales (URP).

**(5) ¡PRETENDA UNA CIUDAD LIMPIA!**

*Vivir en un ambiente sano y disfrutar de una ciudad limpia es su derecho. ¡Actívese para darle voz!*

**→ Pase a la acción y proteja su ciudad, un bien común**

Actívese en la práctica para mejorar el estado de limpieza y el decoro de su ciudad. Muchos ya hacen esto participando en movimientos como *Retake* (Roma), *CleanNap* (Nápoles) o en iniciativas como *Limpiemos el mundo* de Legambiente.

**→ Presente una queja**

En la Carta de Servicios se indican los estándares de calidad que son sus derechos. En la misma se indican todos los contactos en donde presentar una queja por el mal servicio sufrido.

**Atención.** Por ejemplo, si los contenedores de basura no son suficientes en su barrio o no se mantienen intactos y limpios, **¡traduzca su molestia en una queja!** Además de representar un derecho, la queja constituye un deber cívico, ya que es la base del cambio.

**→ Diríjase a las Agencias para la calidad de los servicios públicos locales.**

En algunas ciudades como Génova, Grosseto, Roma y Turín se establecieron estos organismos, adonde puede acudir también el ciudadano, con el objetivo de ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos locales.

**→ Diríjase a las AACC**

Para dar más fuerza a sus recomendaciones, diríjase a las 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 más información visite el sitio [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

¿Deseas recibir información, señalar un mal servicio o presentar una queja?  
Contacta la ventanilla de Cittadinanzattiva más próxima en las sedes locales de:

Bolonia	<i>segreteria@cittadinanzattiva-er.it</i>
Cagliari	<i>cittadinanzattiva@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>cittadinanzattiva@libero.it</i>
Milán	<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>
Turín	<i>pit.torino@cittadinanzattiva.it</i>
Urbino	<i>urbino@cittadinanzattiva.it</i>

Para contactar con la sede nacional escriba a : [pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto: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](http://www.cittadinanzattiva.it)**, busca la asamblea más próxima a tu domicilio y ... ¡buena participación!





**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



**Verbraucherzentrale Südtirol**  
**Centro Tutela Consumatori Utenti**



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*

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