

# CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO CONSUMATORE

Nei diritti del cittadino, il Servizio è incluso.

## 1. DIRITTO AL SERVIZIO

Ogni cittadino ha il diritto di accedere al servizio senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

## 2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere tempestivamente tutte le informazioni relative all'erogazione del servizio e alle modalità di tutela.

## 3. DIRITTO ALLA TRASPARENZA

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni comprensibili, chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con l'erogatore del servizio.

## 4. DIRITTO ALLA SCELTA

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere l'ente o l'azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio e di poter comparare le condizioni economiche e le tecniche di fornitura dello stesso.

## 5. DIRITTO ALL'EQUITÀ CONTRATTUALE

Ogni cittadino ha il diritto di recedere dal contratto di fornitura e di accesso a un determinato servizio, nel rispetto delle norme vigenti e senza sottostare a clausole contrattuali palesemente vessatorie nei suoi confronti.

## 6. DIRITTO ALLA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di servizi che siano non solo accessibili ma anche sostenibili nel tempo da un punto di vista economico.

## 7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio che corrisponda agli standard previsti (dalle condizioni contrattuali e dalla Carta della qualità del servizio) e che questi possano progressivamente migliorare.

## 8. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio erogato in modo sicuro dal punto di vista dell'incolumità fisica, sicurezza ambientale, sicurezza economica e tutela della privacy.

## 9. DIRITTO ALLA TUTELA

Ogni cittadino ha il diritto di attivare azioni di tutela, individuali e collettive, previste dalle norme vigenti. In particolar modo devono essere favorite procedure di risoluzione delle controversie alternative (Adr) improntate alla semplificazione, economicità e rapidità della procedura.

## 10. DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE CIVICA

Ogni cittadino ha il diritto di svolgere un ruolo attivo nei processi di definizione, erogazione e valutazione del servizio.



CITTADINANZATTIVA

Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma - Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333 - [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)