

Perdido en los problemas de la vida cotidiana?



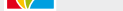
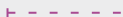
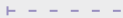
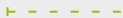
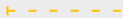
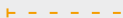
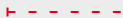
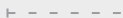
Ventanilla ARCOBALENO es la solución.

Un progetto di

 **movimento
difesa
del cittadino**

 **MOVIMENTO
CONSUMATORI**


SOLIDARIETÀ SOCIALE
Progetto finanziato dal
MINISTERO DELLA
SOLIDARIETÀ SOCIALE





¿Por qué las Ventanillas Arcobaleno?	pág. 4
Asociaciones de consumidores	" 5
Casa	" 6
Suministros	" 10
Comercio & Garantías	" 12
Bancos y Correos	" 14
Seguros	" 16
Derechos de ciudadanía	" 18
Yo me defendiendo	" 21

Ciudadanos y consumidores. Con algunos problemas más, por las dificultades de la lengua, de leyes y sistemas jurídicos distintos, de modelos de vida lejanos de los de su formación.

Los trabajadores inmigrantes en nuestro País tienen que ser ayudados a superar estos obstáculos, facilitando su total inserción en la vida cotidiana. No se trata solamente del plano económico, cultural y social, pero también de una cotidianidad hecha de recibos, bancos, seguros, reclamaciones en caso de mal o falta de servicio y los mil y mil más problemas que son ya pesados para un ciudadano italiano, y más aún para un ciudadano extracomunitario.

El Proyecto Ventanillas Arcobaleno quiere responder a esta exigencia de información, de tutela y de asistencia. Es un proyecto experimental que parte de algunas ciudades especialmente significativas de las distintas realidades de la emigración en Italia. Movimento Difesa del Cittadino e Movimento Consumatori han elegido comprometerse en este nuevo y no fácil campo de acción, apoyados por el Ministerio de la Solidaridad Social.

Las Ventanillas Arcobaleno tienen que representar, para estos nuevos ciudadanos, que son un recurso actualmente esencial para la economía y las necesidades sociales del nuestro, un punto de referencia y una ayuda válida para la integración plena.

Antonio Longo, Presidente Movimento Difesa del Cittadino
Lorenzo Miozzi, Presidente Movimento Consumatori





El **Movimento Difesa del Cittadino Onlus**, miembro del Consejo Nacional de los Consumidores y de los Usuarios (**CNCU**) constituido en el Ministerio para el Desarrollo Económico, nace en Roma en 1987, con el fin de promover la tutela de los derechos de los ciudadanos mediante la información y la asistencia jurídica con expertos propios y está presente en 15 regiones con **61 sedes**.

El Movimiento es partner estratégico de Legambiente, está presente en el mundo de la información sobre todo con el portal internet www.mdc.it. y con la revista mensual del Movimiento “Diritti&Consumi” y la bisemanal de comunicación interna “mdcnews”.



El **Movimento Consumatori**, miembro del Consejo Nacional de los Consumidores y de los Usuarios (**CNCU**), es una asociación autónoma e independiente sin fines de lucro, nacida en 1985 y que desde su constitución adhiere a la Federación A.R.C.I., y se pone como fin determinados objetivos como la tutela de los derechos de los Consumidores y de los usuarios, reconocidos por la ley 281/98.

La estructura organizativa cuenta actualmente con aproximadamente **57 Secciones** que operan en toda Italia con plena autonomía local. Puestas al día sobre temas de consumerismo de actualidad nacional y europea, pruebas e investigaciones, relaciones sobre las actividades de la asociación, están contenidas en “Consumers’ magazine”, el periódico del Movimiento Consumidores y en la web www.movimentoconsumatori.it.

Antes de comprar una casa es importante saber: ¿Cual es la suma que se tiene que gastar? ¿Cómo efectuar la búsqueda? ¿Cómo acceder a una hipoteca?

Antes de nada es necesario hacer unas cuantas cuentas y valorar la propia disponibilidad económica teniendo presente que el coste total de un inmueble se calcula sumando al precio de compra los gastos relativos a los impuestos, el notario y eventualmente los de la inmobiliaria.

Como se busca una casa:

- pasapalabra;
- dejarlo en manos de una inmobiliaria;
- mediante los anuncios "se vende" buscan en la zona de interés y poniéndose en contacto con quien vende;
- respondiendo a los anuncios de venta de los periódicos y en este caso mantener una atención máxima porque las informaciones normalmente son breves y parciales y no siempre verdaderas, por lo que se aconseja no se responda nunca a anuncios poco claros ni invertir dinero en una búsqueda pagada;
- navegando en internet.

Una vez identificada la casa que se quiere comprar hay que comprobar que:

- el inmueble sea de quien se declara su propietario pidiendo un documento de propiedad y otro de identidad;
- no haya otras hipotecas sobre el inmueble mediante un control hipotecario en las oficinas de la conservaduría de los Registros Inmobiliarios. Los controles sobre la existencia de las hipotecas, remisión de construcciones abusivas o problemas del Plano regulador pueden ser confiados al notario.





Hipotecas: informaciones útiles

Si para comprar una casa no se dispone de suficiente dinero, podrías ser necesario recurrir a una hipoteca bancaria. A continuación una serie de consejos útiles que hay que tener presentes:

- valorar el propio rédito y la propia capacidad de ahorro;
- recordar que una hipoteca es un compromiso económico verdadero, a largo plazo y que puede condicionar las propias elecciones en la vida e incidir sobre el balance familiar;
- antes de “acceder” a un mutuo informarse sobre todas sus características valorando con un empleado del banco todas las ofertas posibles. Y luego entremos en el banco y hagamos todas las preguntas necesarias para entender bien el compromiso que estamos tomando.

Además de todos los tipos clásicos de hipoteca, tenemos los que se dirigen a determinadas categorías de personas como la **hipoteca para parejas jóvenes** que quieren comprar casa y están caracterizados por tipos de interés mas bajos y financiaciones que pueden cubrir todo el valor del inmueble y la **hipoteca para trabajadores atípicos** o sea para aquellos que tienen contratos por tiempo determinado para los que están previstas facilitaciones para los gastos de instrucción y tiempos mas rápidos para su concesión.

Para obtener una hipoteca es suficiente normalmente con dirigirse a un banco y proporcionar los documentos que el mismo solicita. El tipo de interés y la duración son los elementos principales a tener presentes en la valoración de una hipoteca. El tipo puede ser:

- **Fijo:** cuando esta acordado en la misma medida para la duración total de la hipoteca;
- **Variable:** cuando se determina tomando como referencia parámetros variables que tienen que ser definidos con criterios de objetividad.

Normalmente bastan 60 días para obtener una hipoteca pero es necesario moverse con anticipación y presentar claramente al banco las propias necesidades.

Los contratos de alquiler

Los contratos de alquiler son válidos solo si están escritos. Si el propietario impone un contrato no escrito, dirigirse al Juez de Paz para que sean devueltas las sumas abonadas ilegalmente.

Todos los contratos tienen que estar registrados y si esto no sucediese ni el propietario ni el inquilino pueden obtener los beneficios fiscales (descuento del impuesto de registro, desgravaciones en la declaración de la renta, etc.);

¿Cuales son los gastos que están a tu cargo?

- 1) el servicio de limpieza;
- 2) la gestión del ascensor;
- 3) la energía eléctrica de las zonas comunes;
- 4) la gestión corriente de la calefacción y los gastos para el portero;
- 5) los gastos de pequeña manutención;

Tipos de alquiler

- **Con alquiler libre:** los contrayentes pueden decidir libremente el monto del alquiler y las demás condiciones del alquiler, con la obligación de respetar la duración mínima (4 + 4 de renovación obligatoria);
- **Con alquiler concordado:** en el que el total del alquiler se acuerda tomando en cuenta criterios establecidos en acuerdos presentes entre las organizaciones de inquilinos y de propietarios. El alquiler en este tipo de contrato es de todos modos inferior a la medida del alquiler en el mercado inmobiliario.

Consejos útiles

El extranjero que reside regularmente puede acceder a los **alojamiento sociales**, colectivos o privados, según los criterios previstos por las leyes municipales, regionales y de las asociaciones o fundaciones de voluntariado. Están generalmente organizadas como un pensionado, abiertas a italianos y extranjeros que están en espera de un alojamiento definitivo.





Los extranjeros con permiso de estadía y los que residen regularmente, que estén inscritos en las listas de búsqueda de empleo o que ejercen una actividad de trabajo subordinado o autónomo tiene derecho a acceder en condiciones de paridad con los ciudadanos italianos, a los alojamientos de construcción residencial pública, a los servicios de intermediación de las agencias sociales eventualmente predisuestas por las regiones o por las entidades locales.

¿Problemas? Recurre al SUNIA

Sindicato **Unitario Nacional Inquilinos y Asignatarios**, tiene como fin la tutela de los inquilinos, de los asignatarios y de los sujetos en condiciones de necesidad de alojamiento. Asiste además al ciudadano durante las fases de estipula de un contrato, efectúa controles sobre los alquileres y los gastos y ofrece asistencia en los procedimientos de desahucio poniendo a disposición también abogados y técnicos para todos los problemas ligados a la casa. La adhesión es libre y voluntaria y puede ser pedida sin ninguna formalidad. Cualquier información relativa puede ser consultada en la web www.sunia.it en la que también es posible buscar la sede mas cercana.

LINK ÚTILES:

Notariado: www.notariato.it

Unión de Inquilinos: www.unioneinquilini.it

Sindicato Unitario Nacional Inquilinos y Asignatarios: www.sunia.it

Casa & Consumos: www.casaeconsumi.it

Agencia Tributaria: www.agenziaentrare.it

Sindicato Inquilinos Casa y Territorio: www.sicet.it

Unión Nacional Inquilinos Ambiente y Territorio: www.uil.it/uniat

Confederación Italiana Propiedad de la Construcción: www.confedilizia.it

Servicio de información y asistencia fiscal Agencia Tributaria: **848.800.333**

Facturas: ¿cómo pagarlas? Pequeños problemas de vida cotidiana que pueden ser afrontados y solucionados. ¿Cómo hacer? Aquí están algunos consejos ...

Problemas de luz: errores en la factura y retrasos en la activación del servicio. Qué hacer.

Los motivos por los que un ciudadano puede contestar una factura son múltiples y en la mayoría de los casos se trata de una diferencia entre los consumos adeudados y los que el usuario considera haber hecho. Si se recibe una factura alta y se cree que no se han efectuado los consumos adeudados, hay que enviar una reclamación escrita, con carta certificada con aviso de recibo, a la filial competente. Si se trata de un retraso en la activación del servicio, la empresa que lo proporciona tiene que activarlo en el plazo previsto en la declaración de servicios y si esto no es posible será la empresa misma la que comunicará un plazo distinto. El ciudadano tiene derecho a la indemnización y al resarcimiento por el eventual daño soportado, pero debe de ser demostrado.

Averías y errores de suspensión

Cuando hay una avería o el servicio ha sido suspendido por error hay que advertir inmediatamente la empresa suministradora que tiene que arreglarlo en el plazo previsto en la declaración de servicios, excepto en el caso en que se trate de averías más complicadas. En los dos casos se puede siempre pedir una indemnización.

Problemas con el teléfono: errores en la factura telefónica

Los casos en los que se contesta una factura telefónica son muchos, pero generalmente se trata de situaciones en las que hay una diferencia entre el número de pasos que se han adeudado y los que el ciudadano considera haber hecho. Pero se puede reclamar por averías, por errores en la guía de teléfonos, por cambios de número, por traslados, por falta de activación del servicio. Si se recibe una factura grande y se considera no haber efectuado el tráfico telefónico adeudado hay que enviar una reclamación escrita a la sede del gestor telefónico indicado en la factura.





No todos saben que...

En caso de averías, retrasos en la activación del servicio, errores de suspensión, es posible recurrir mediante las asociaciones de consumidores, presentando una solicitud especial para el procedimiento de conciliación, alcanzando de esta manera un acuerdo en breve tiempo y gratuitamente.

Dónde y como pagar

Generalmente es posible pagar las facturas:

- mediante una cuenta corriente postal;
- mediante una cuenta corriente bancaria;
- on line.

LINK ÚTILES:

Autoridad para la Energía Eléctrica y el Gas: www.autorita.energia.it

Autoridad para las Garantías en las Comunicaciones: www.agcom.it

Fisco Hoy: www.fiscooggi.it



Aquí están algunos consejos útiles y conscientes...

¿Como funciona la garantía y a qué da derecho?

Si el producto comprado no funciona o no esta conforme es necesario:

- volver a donde nos lo han vendido antes de pasados dos mese desde la compra;
- conservar el ticket (conservándolo por lo menos dos años como prueba) o el recibo de la tarjeta de débito o de la tarjeta de crédito;

la garantía permite:

- reparación del producto defectuoso;
- sustitución del mismo;
- reducción o reembolso del precio.

¿Cuando y como es posible sustituir la ropa comprada?

Si la ropa comprada resulta defectuosa la responsabilidad recae sobre el vendedor (si se manifiesta antes de pasado un plazo de dos anos) que esta obligado a efectuar la sustitución que solicite el consumidor, sin costes añadidos, entre: el arreglo, la sustitución, o la rescisión del contrato.

La prueba de la existencia del defecto de conformidad y de la fecha de su descubrimiento son del consumidor, si el defecto se manifiesta después de pasados seis meses de la entrega del producto. Si el defecto se manifiesta en los seis meses siguientes a la entrega del producto, se considera que el defecto mismo ya existía en el momento de la compra y el vendedor debe probar lo contrario.

¿Qué es el derecho de rescisión?

Se puede efectuar sin ninguna penalidad y sin especificar el motivo antes de pasados 10 días laborables. Para los productos, a partir de la fecha de recepción





de los mismos y si no han sido explicadas las modalidades de rescisión ni proporcionada la dirección del vendedor, los 10 días empiezan a partir del momento en que se conocen estas informaciones recordando no superar los tres meses desde la entrega. Respecto a los servicios, 10 días a partir del día de cierre del contrato.

LINK ÚTILES:

Imq: www.imq.it

Autoridad Garante de la Competencia y del Mercado: www.agcm.it

Ministerio para el Desarrollo Económico: www.sviluppoeconomico.gov.it

Guardia de Hacienda: www.gdf.it

Entidad Nacional Italiana de Unificación: www.uni.com

Unión Europea: http://europa.eu/index_it.htm



La relación entre consumidor y banco es muy delicada, sugerimos la lectura de nuestros consejos...

¿Cómo se abre una cuenta corriente bancaria?

La operación de apertura de la cuenta no tiene costes y tras la firma del contrato de apertura, el banco proporciona el número de la nueva cuenta corriente. El titular de la nueva cuenta tendrá que recordar también las coordenadas bancarias que le serán asignadas, o sea:

- el código Abi, que identifica el instituto de crédito (el banco) elegido;
- el código Cab, que permite reconocer la agencia en la que esta abierta la cuenta respecto a las otras agencias del mismo instituto de crédito.

En este punto la cuenta corriente esta activada completamente.

¿Cómo se abre una cuenta corriente postal?

- Para solicitar la apertura de la Cuenta BancoPosta es necesario rellenar la "Ficha de apertura Cuenta BancoPosta y servicios añadidos", disponible online (formato Acrobat) y en todas las oficinas de Correos. La ficha, debidamente rellenada y firmada (4 copias), tiene que ser entregada en una oficina postal.

Cheques: consejos útiles

Cuando se extiende un cheque hay que recordar siempre:

- Comprobar que la suma esté disponible en la cuenta;
- Los cheques superiores a 12.500.00 euro tienen que llevar la cláusula "no transferible";
- cuando se recibe un cheque asegurarse de que esté íntegro, porque podría ser robado y conllevar un riesgo.





Transferencia de dinero al extranjero:

Hay muchas agencias que permiten el envío de dinero al extranjero desde Italia, y cada una tiene distintas modalidades de funcionamiento, requisitos, ventajas y desventajas. Las agencias y los servicios para enviar dinero son:

- **Western Union**
- **Travelex Money Transfer**
- **Bancoposta Money Gram**
- **Eurogiro**
- **Giro postal internacional**
- **Money Bookers**
- **PayPal**

LINK ÚTILES:

Asociación Bancaria Italiana: **www.abi.it**

Consorcio PattiChiari: **www.pattichiari.it**

El portal para elegir la mejor tarjeta de crédito: **www.cartedipagamento.com**

Correos Italianos: **www.posteitaliane.it**



En Italia es obligatorio asegurar el propio vehículo para que pueda circular. Después de la compra, por lo tanto, es necesario elegir una póliza RC Auto. Antes de adquirir una, da una ojeada a nuestros consejos ...

¿Qué hay que hacer antes de firmar el contrato RCA y que es el bonus malus?

- Asegurarse de que quien nos ofrece el seguro esté autorizado y por lo tanto presente en las listas visibles en la web del ISVAP (Instituto para la Vigilancia sobre los Seguros Privados y de interés colectivo);
- Leer la nota informativa que proporciona indicaciones sobre la aseguradora y el seguro transmitida por la empresa antes del cierre del contrato;
- Prestar atención a las cláusulas "descubierto, franquicia y derecho de indemnización" que son las tres cláusulas que podrían ser más insidiosas, con costes que recaen sobre el asegurado.

El **Bonus malus** es una tarifa utilizada para automóviles, motos y ciclomotores en la que el precio está establecido según el comportamiento del propietario en el tiempo, mediante una puntuación. Más baja es la puntuación (clase de mérito) menor es la prima a pagar.

¿Qué es la indemnización directa?

La **indemnización directa** se aplica a partir del 1 de febrero de 2007 a todos los siniestros en los que no se tiene culpa o se tiene culpa parcial, que hayan provocado daños al vehículo o lesiones de leve entidad al conductor y consiste en el hecho de que la denuncia del daño y la solicitud de resarcimiento deben ser enviadas a la propia compañía aseguradora que procede directamente con la liquidación del siniestro. No es por lo tanto posible pedir el resarcimiento a la compañía del responsable del siniestro.





¿Cuándo es útil recurrir al procedimiento de conciliación en RC Auto?

Normalmente cuando nacen controversias sobre la responsabilidad o la valoración del daño. De todos modos es útil utilizar el procedimiento incluso solo para enviar una reclamación, además de por los motivos indicados, sobre tiempos excesivamente largos o por las dificultades en el mantenimiento del contacto con la aseguradora. El procedimiento garantiza respuestas ciertas en un plazo de 30 días desde la solicitud, no tiene pasajes burocráticos y no cuesta nada al consumidor.

LINK ÚTILES:

Asociación Nacional entre Empresas Aseguradoras: www.ania.it

Instituto para la Vigilancia sobre los Seguros Privados

y de Interés Colectivo: www.isvap.it

Asistencia consumidores Isvap: teléfono **06.42.133.000**

Movimiento de Consumidores: www.movimentoconsumatori.it



En el Municipio para la obtención de la tarjeta de identidad, en la Oficina de Correos para la renovación del Permiso de estadía. A continuación encontrarás las “reglas de oro” para ver claro en el complicado mundo de la burocracia...

¿Qué es la tarjeta de identidad?

La tarjeta de identidad es un documento de reconocimiento personal que tiene una validez de cinco años, a solicitar con los impresos disponibles en las oficinas municipales del lugar donde se reside.

Para la obtención los ciudadanos de la Unión Europea deben presentar un documento de reconocimiento válido y el permiso de estadía, mientras que los ciudadanos extracomunitarios tienen que presentar el pasaporte y el permiso de estadía - si este último no es renovado, hay que devolver a las oficinas la tarjeta de identidad - (para los ciudadanos extranjeros y apátridas).

¿Qué hacer para obtener el permiso de estadía?

La solicitud para la obtención del permiso de estadía se hace generalmente en la Comisaría de las principales ciudades italianas pero para algunos tipos de permisos es posible dirigirse a los ayuntamientos, los patronatos, la ventanilla única para la inmigración, o las oficinas de correos. Los extranjeros, o sea todos los ciudadanos que no pertenecen a la Unión Europea, pueden entrar en Italia presentando el pasaporte y, en los casos en que es necesario, el visado otorgado en su país de procedencia. Una vez llegados a Italia solicitarán el **permiso de estadía** pero solo en los casos en que no se trate de estadía por negocios, turismo, visita o estudio inferior a tres meses.

Quien ya esté en Italia y tiene el permiso de estadía a punto de caducidad, debe pedir su renovación por lo menos:

- **90 días antes de su caducidad, para el permiso de estadía válido para 2 años;**





- **60 días antes de su caducidad, para el válido para 1 año;**
- **30 días antes de su caducidad, en los demás casos.**

¿Es necesario hacer autenticar copias de documentos?

No es necesario para las copias de documentos otorgados o conservados en la administración pública, las copias de publicaciones, títulos de estudio o servicio y las de documentos fiscales que los privados tienen que conservar. En estos casos basta solo una declaración de conformidad con el original firmada ante el empleado o presentada o enviada con la fotocopia del documento de identidad.

¿Qué es la autocertificación?

Simplifica las relaciones entre las distintas administraciones porque permite presentar declaraciones sobre estados, hechos y calidades personales en lugar de los tradicionales certificados, sin tener que presentarlos en un momento sucesivo. La Administración Pública tiene la obligación de aceptarlos excepto en aquellos casos en los que tienen que ser presentados los verdaderos certificados: expedientes de matrimonio, relaciones con la autoridad judicial, actas que hay que transmitir al extranjero. Ningún impuesto de timbre tiene que ser pagado por el ciudadano cuando el uso del acta no lo requiera, esté exento por ley como en el caso de usos a fines de jubilación, cheques familiares, servicio militar, inscripción a las listas de búsqueda de trabajo.

No pueden ser objeto de autocertificación los certificados médicos, sanitarios, veterinarios, de origen, de conformidad UE, marcas y patentes.

¿Cómo se adquiere la ciudadanía italiana?

La ciudadanía italiana se adquiere:

- Automáticamente

1) **por nacimiento**



- 2) **por filiación**
- 3) **por reconocimiento de paternidad o maternidad**
- 4) **por adopción**
- 5) **por descendencia**

- **Solicitada**

- 6) **por matrimonio**
- 7) **por naturalización** (acto concedido por la autoridad pública en determinadas condiciones, como la residencia en el estado italiano por un periodo largo, aproximadamente diez años, la ausencia de antecedentes penales, la renuncia a la ciudadanía de origen o por méritos especiales).

LINK ÚTILES:

- Asociación Nacional de Municipios Italianos: www.anci.it
- Ministerio del Interior: www.interno.it
- El Portal del Ciudadano: www.italia.gov.it
- El Portal de la Inmigración: www.portaleimmigrazione.it
- Correos Italianos: www.posteitaliane.it
- Ministerio de la Solidaridad Social: www.solidarietasociale.gov.it
- Automóvil Club de Italia: www.aci.it
- Ministerio de Hacienda: www.finanze.it
- Policía del Estado: www.poliziadistato.it
- Informaciones sobre el estado del expediente para el permiso de estadía: **848.855.888**
- Informaciones de carácter general: **800.309.309**
- Informaciones sobre las oficinas de correos autorizadas: **803.160**





¿Cómo hacer valer tus derechos de ciudadano y de consumidor? En Italia existen dos modos, a continuación encontrarás los detalles ...

En Italia, para la resolución de las controversias, se puede utilizar la justicia ordinaria o el instrumento extrajudicial.

El recurso a la justicia para la tutela judicial de los derechos es sin ninguna duda una garantía de relevancia constitucional para los ciudadanos, pero puede conllevar algunos inconvenientes. En primer lugar, la duración excesiva de las causas, en consideración con el actual estado de crisis del proceso civil y de la articulación de la jurisdicción en los tres grados de juicio. Además el recurso a la justicia ordinaria es bastante costoso.

El instrumento extrajudicial. ¿Qué es la Conciliación y cuales son sus ventajas?

Las Asociaciones Nacionales de Consumidores reconocidas según la Ley n. 281/98, están comprometidas con la difusión de una cultura de la composición extrajudicial en los conflictos para una más rápida y eficaz tutela de los derechos de los ciudadanos, de los clientes y de los consumidores. En lo que se refiere a las ventajas ligadas a este tipo de instrumento de resolución, hay que decir que la conciliación es:

Eficaz: la conciliación permite resolver el litigio entre las partes, sin las pesadas formalidades que caracterizan la justicia ordinaria;

Reservada: la conciliación permite a las partes comunicar en un ambiente protegido y seguro, en el que el conciliador garantiza el respeto absoluto de la confidencialidad de las partes;

Económica: los costes de la conciliación son bastante reducidos respecto a los

previstos por la justicia ordinaria;

Veloz: como media, el procedimiento conciliativo se termina en un solo encuentro;

Satisfactorio: mediante la conciliación, las partes pueden encontrar una solución adecuada a las propias exigencias;

Flexible: las reglas del procedimiento de la conciliación se adaptan a las exigencias concretas de las partes;

Constructiva: la conciliación permite mantener, reforzar y eventualmente recuperar la relación profesional entre las partes;

Sin riesgos: una vez empezado el procedimiento conciliativo, las partes no están obligadas a alcanzar un acuerdo y ninguna decisión se les impone; si el resultado de la tentativa de conciliación fuese negativo, las partes no ven comprometidos sus intereses.

Algunas sociedades de servicios han firmado un acuerdo con las asociaciones de consumidores para instituir el Procedimiento de Conciliación. Estas empresas son: Telecom, Poste Italiane, Tim, Wind, H3G, Ania, Banco Posta, Banca Intesa, Capitalia. En caso de reclamaciones por falta o mal servicio por parte de una de estas empresas, es posible dirigirse al una de las asociaciones de consumidores asociadas al Consejo Nacional de Consumidores e Usuarios para empezar el procedimiento de conciliación.

Más allá de la conciliación. ¿Quién es el Juez de Paz?

El Juez de Paz pertenece a la orden judicial como el magistrado pero, a diferencia de este, es un magistrado honorario a título temporal. El ciudadano puede dirigirse al juez de paz para juicios relativos a:

- **bienes muebles** de valor no superior a 2.582,28 euro;
- **resarcimiento del daño** producido por la circulación de vehículos y medios de navegación por un valor no superior a 15.493,71 euro;





- **aposición a los términos;**
- **por inmisiones molestas** entre usuarios de inmuebles de vivienda civil;
- **respeto de las distancias** de árboles y setos;
- **medida y modalidades de uso de los servicios de la comunidad de propietarios;**
- **oposición a las sanciones administrativas** en medida no superior a 15.493,71 euro.

Ante el Juez de Paz no siempre sirve que haya un abogado, pero es posible también actuar por cuenta propia si el valor de la controversia no supera 516,46 euro, o si lo supera, el Juez puede autorizar “a estar en el juicio personalmente” a quien lo solicite.

LINK ÚTILES:

www.unioncamere.it

www.movimentoconsumatori.it

www.sportelloconciliazione.it





**Las ventanillas
ARCOBALENO
se encuentran en:**



Llama el número gratuito > 800.912.637

Visita el sitio > www.sportelloarcobaleno.it

Escribe a > info@sportelloarcobaleno.it

Un progetto di



Sede Nazionale

via Piemonte 39/a - 00187 Roma
tel. 06/4881891 - fax 06/4820227
info@mdc.it
www.mdc.it



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Sede Nazionale

via Piemonte 39/a - 00187 Roma
tel. 06/4880053 - fax 06/4820227
info@movimentoconsumatori.it
www.movimentoconsumatori.it