

Smarrito nei problemi di vita quotidiana?



Sportello ARCOBALENO è la soluzione.

Un progetto di

 **movimento
difesa
del cittadino**



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**



SOLIDARIETÀ SOCIALE

Progetto finanziato dal
MINISTERO DELLA
SOLIDARIETÀ SOCIALE



Introduzione dei presidenti	pag. 4
Perchè Sportelli Arcobaleno?	" 5
Casa	" 6
Utenze	" 10
Commercio & garanzie	" 12
Banche e poste	" 14
Assicurazioni	" 16
Diritti di cittadinanza	" 18
Io mi difendo	" 21

Cittadini e consumatori. Con qualche problema in più, per le difficoltà della lingua, di leggi e sistemi giuridici diversi, di modelli di vita lontani da quelli della loro formazione.

I lavoratori migranti nel nostro Paese devono essere aiutati a superare questi ostacoli, facilitando il loro pieno inserimento nella vita quotidiana. Non si tratta soltanto del piano economico, culturale e sociale, ma anche di una quotidianità fatta di bollette, banche, assicurazioni, reclami in caso di disservizi e i mille e mille problemi che, già pesanti per un cittadino italiano, lo sono ancora di più per un cittadino extracomunitario.

Il Progetto Sportelli Arcobaleno vuole rispondere a questa esigenza di informazione, di tutela e di assistenza. È un progetto sperimentale, che parte da alcune città particolarmente significative delle varie realtà dell'emigrazione in Italia. Movimento Difesa del Cittadino e Movimento Consumatori hanno scelto di impegnarsi in questo nuovo e non facile campo di azione, sostenuti dal Ministero della Solidarietà Sociale.

Gli Sportelli Arcobaleno devono rappresentare per questi nuovi cittadini, che sono una risorsa ormai essenziale per l'economia e i bisogni sociali del nostro Paese, un punto di riferimento e un valido aiuto alla piena integrazione.

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





IL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO ONLUS, membro del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)** costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, nasce a Roma nel 1987, con lo scopo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini attraverso l'informazione e l'assistenza giuridica dei propri esperti ed è presente in 15 regioni con **61 sedi**.

Il Movimento è partner strategico di Legambiente, è presente nell'informazione anzitutto attraverso il portale internet www.mdc.it. e attraverso il mensile del Movimento "Diritti&Consumi" e il bisettimanale di comunicazione interna "mdcnews".



IL MOVIMENTO CONSUMATORI, membro del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)**, è un'associazione autonoma ed indipendente senza fine di lucro, nata nel 1985 che fin dalla sua costituzione aderisce alla Federazione A.R.C.I., e si prefigge di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti, riconosciuti dalla legge 281/98. La struttura organizzativa conta attualmente **57 Sezioni**, operanti in tutta Italia in piena autonomia locale. Aggiornamenti sulle tematiche consumeriste di attualità nazionali ed europee, test ed indagini. Relazioni sulle attività dell'associazione sono contenute in "Consumers' magazine" il periodico del Movimento Consumatori e sul sito www.movimentoconsumatori.it.

Prima di acquistare una casa è importante capire: Qual è la somma di danaro da spendere? Come effettuare la ricerca? Come accendere un mutuo?

Innanzitutto è necessario farsi un po' di conti in tasca e valutare quindi la propria disponibilità economica tenendo presente che il costo complessivo di un immobile si calcola sommando al prezzo di acquisto le spese per le imposte, il notaio ed eventualmente quelle per l'agenzia immobiliare.

Come si cerca una casa:

- il **passaparola**;
- affidarsi ad **agenzie immobiliari**;
- attraverso i **cartelli "vendesi"** ricercando nella zona di interesse e contattando chi vende;
- rispondendo gli annunci di vendita sui **giornali** e in tal caso prestare la massima attenzione perché le informazioni di solito sono brevi e parziali e non sempre vere per cui si consiglia di non rispondere mai ad annunci che sono poco chiari ne investire danaro per la ricerca a pagamento;
- navigando su **internet**.

Una volta individuata la casa da acquistare è bene verificare:

- che l'immobile sia di chi si dichiara essere il proprietario chiedendo un documento di proprietà e uno di identità;
- che non vi siano ipoteche sull'immobile attraverso una misura ipotecaria presso l'ufficio della conservatoria dei Registri Immobiliari. I controlli sull'esistenza delle ipoteche, pratiche di condono edilizio e problemi di piano regolatore possono essere espressamente affidati al notaio.





Mutui: informazioni utili

Se per acquistare casa non si dispone di danaro a sufficienza allora potrebbe essere necessario ricorrere ad un **mutuo bancario**. Qui di seguito elenchiamo una serie di consigli utili da tener presente:

- valutare il proprio reddito e la propria capacità di risparmio;
- ricordarsi che il mutuo è un impegno economico vero e proprio, a lungo termine e che può condizionare le proprie scelte di vita e incidere sul bilancio familiare;
- prima di "accendere" un mutuo informarsi su tutte le sue caratteristiche valutando con l'impiegato di banca tutte le possibili offerte. Quindi entriamo in banca e facciamo tutte le domande per capire l'impegno che stiamo prendendo.

Oltre ai classici tipi di mutuo abbiamo quelli che si riferiscono a determinate categorie di persone quali il **mutuo per le giovani coppie** che vogliono comprare casa e sono caratterizzati da tassi di interessi più bassi e da finanziamenti che possono coprire l'intero valore dell'immobile e il **mutuo per i lavoratori atipici** ossia per coloro con contratti a termine per i quali sono previste delle agevolazioni per le spese istruttorie e dei tempi più veloci di erogazione.

Per ottenere un mutuo è normalmente sufficiente rivolgersi ad una banca e fornire i documenti che questa richiede. Il **tasso** di interesse e la durata sono gli elementi principali da tener presente nella valutazione di un mutuo. Il tasso può essere:

- **Fisso**, quando è convenuto nella stessa misura per tutta la durata del mutuo;
- **Variabile** quando è determinato con riferimento a parametri mutevoli che devono essere definiti con criterio di obiettività e terzietà.

Di regola 60 giorni possono essere più che sufficienti per ottenere un mutuo ipotecario ma è necessario muoversi con prudente anticipo e prospettare chiaramente alla banca le proprie necessità.



I contratti di affitto

I contratti di affitto sono validi solo se sono scritti. Se il proprietario impone un contratto non scritto rivolgersi al giudice di pace per la restituzione delle somme versate in nero.

Tutti i contratti devono essere registrati secondo la legge e se ciò non avviene né il proprietario, né l'inquilino possono ottenere le agevolazioni fiscali (sconto imposte registro, detrazioni dalla denuncia dei redditi etc.).

Quali le spese a tuo carico?

- 1) il servizio di pulizia;
- 2) la gestione dell'ascensore;
- 3) l'energia elettrica delle parti comuni;
- 4) la gestione corrente del riscaldamento e la spesa per il portiere;
- 5) le spese di piccole manutenzione.

Tipologie di locazione

- **A Canone Libero:** i contraenti possono decidere liberamente l'ammontare del canone e le altre condizioni della locazione con l'obbligo di rispettare la durata minima (4 + 4 di rinnovo obbligatorio);
- **A Canone Concordato:** dove il corrispettivo viene pattuito in base ad alcuni criteri stabiliti in accordi stipulati tra le organizzazioni degli inquilini e dei proprietari. Il canone in questo tipo di contratto è comunque inferiore alla misura dei canoni di mercato.

Consigli utili

Lo straniero che soggiorna regolarmente può accedere ad **alloggi sociali**, collettivi o privati secondo i criteri previsti dalle leggi comunali, regionali e dalle associazioni o fondazioni di volontariato. Sono organizzate prevalentemente in forma di pensionato aperte a italiani e stranieri nell'attesa di alloggi definitivi.

Gli stranieri con carte di soggiorno e quelli che soggiornano regolarmente, che





siano iscritti alle liste di collocamento o che esercitano una attività di lavoro subordinato o autonomo hanno diritto ad accedere in condizioni di parità con i cittadini italiani, agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ai servizi di intermediazione delle agenzie sociali eventualmente predisposte dalle regioni o dagli enti locali.

Problemi? Ricorri al SUNIA

Sindacato Unitario Nazionale Inquilini e Assegnatari, ha per scopo la tutela degli inquilini, degli assegnatari e dei soggetti che versano in condizioni di bisogno alloggiativi. Assiste inoltre il cittadino durante le fasi di stipula di un contratto, effettua controlli sui canoni e le spese e offre assistenza nelle procedure di sfratto mettendo a disposizione anche avvocati e tecnici per tutti i problemi legati alla casa. L'adesione è libera e volontaria e avviene su richiesta senza nessuna formalità. Qualunque informazione a riguardo può essere reperita sul sito www.sunia.it dove è possibile cercare la sede locale più vicina.

LINK UTILI:

Notariato: www.notariato.it

Unione Inquilini: www.unioneinquilini.it

Sindacato Unitario Nazionale Inquilini e Assegnatari: www.sunia.it

Casa & Consumi: www.casaeconsumi.it

Agenzia delle Entrate: www.agenziaentrate.it

Sindacato Inquilini Casa e Territorio: www.sicet.it

Unione Nazionale Inquilini Ambiente e Territorio: www.uil.it/uniat

Confederazione Italiana Proprietà Edilizia: www.confedilizia.it

Servizio di informazione e assistenza fiscale

Agenzia delle Entrate: **848.800.333**



Bollette: come pagarle? Piccoli problemi di vita quotidiana che vanno affrontati e risolti. Come fare? Ecco alcuni consigli...

Problemi di luce: errori sulla bolletta e ritardi nell'attivazione del servizio. Cosa Fare.

I motivi per cui un cittadino può contestare una bolletta sono molteplici e nella maggioranza dei casi si tratta di una differenza tra i consumi addebitati e quelli che l'utente ritiene di aver fatto. Se si riceve una bolletta alta e si ritiene di non aver effettuato i **consumi addebitati**, occorre inviare un reclamo scritto, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, alla filiale competente. Nel caso invece di un **ritardo nell'attivazione** del servizio la società erogatrice deve attivarlo necessariamente entro il termine previsto dalla carta dei servizi e se ciò non è possibile sarà la società stessa a comunicare diverso termine. Il cittadino ha diritto all'indennizzo e al risarcimento per l'eventuale maggior danno subito, ma che deve essere dimostrato.

Guasti ed errori di sospensione

Quando c'è un guasto o il servizio è stato sospeso per errore bisogna avvisare immediatamente la società erogatrice che deve ripararlo entro il termine previsto dalla carta dei servizi, eccezione fatta per i guasti più complessi. In entrambi i casi è sempre possibile chiedere l'indennizzo.

Problemi con il telefono: errori sulla bolletta telefonica

I casi in cui viene contestata una bolletta telefonica sono tanti ma in genere si tratta di situazioni in cui c'è una differenza tra il numero degli scatti addebitati e quello che il cittadino ritiene di aver fatto. Ma si può **reclamare per guasti**, per errori in elenco, per cambi numero, per traslochi, per mancata attivazione del servizio. Se si riceve una bolletta salata e si ritiene di non avere effettuato un traffico telefonico si deve inviare un reclamo scritto alla sede del gestore telefonico indicato sulla bolletta.





Non tutti sanno che...

In caso di guasti, ritardi nell'attivazione del servizio, errori di sospensione, è possibile ricorrere tramite le Associazioni dei consumatori, alla procedura di conciliazione presentando apposita domanda, raggiungendo così un accordo in tempi brevi e gratuitamente.

Dove e come pagare

Solitamente è possibile effettuare il pagamento delle bollette tramite:

- conto corrente postale;
- tramite conto corrente bancario;
- on line.

LINK UTILI:

Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas: www.autorita.energia.it

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: www.agcom.it

Fisco Oggi: www.fiscooggi.it



Ecco i consigli utili...

Come funziona la garanzia e a cosa dà diritto?

Se il prodotto comprato non funziona o non è conforme è necessario:

- tornare dal venditore entro due mesi dall'acquisto;
- conservare lo scontrino (conservandolo per almeno due anni a titolo di prova) o la ricevuta bancomat o della carta di credito.

La garanzia consente:

- riparazione del prodotto difettoso;
- sostituzione dello stesso;
- riduzione o rimborso del prezzo.

Quando e come è possibile sostituire un indumento acquistato?

Se il capo acquistato risulta difettoso la responsabilità ricade sul venditore (se si manifesta **entro il termine di due anni**) il quale ha l'obbligo della sostituzione che il consumatore può scegliere, senza costi aggiuntivi, tra: **la riparazione, la sostituzione o la rescissione del contratto.**

La prova dell'esistenza del difetto di conformità e della data della sua scoperta spettano al consumatore, se il difetto si manifesta dopo sei mesi dalla consegna del bene. Se il difetto si manifesta invece entro i sei mesi dal momento della consegna del bene, si presume che il difetto stesso esistesse già al momento dell'acquisto e il venditore è obbligato a provare il contrario.

Cos'è il diritto di recesso?

Si può effettuare senza alcuna penalità e senza specificare il motivo **entro 10**





giorni lavorativi. Per i beni, a partire dalla data di ricevimento degli stessi ma nel caso non siano state fornite le modalità per recedere e i recapiti del venditore i 10 giorni decorrono a partire dal momento in cui si conoscono tali informazioni ricordandosi di non superare i tre mesi dalla consegna. Riguardo i servizi invece, dal giorno della conclusione del contratto.

LINK UTILI:

Imq: www.imq.it

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato: www.agcm.it

Ministero dello Sviluppo Economico: www.sviluppoeconomico.gov.it

Guardia di Finanza: www.gdf.it

Ente Nazionale Italiano di Unificazione: www.uni.com

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



Il rapporto consumatore e banca è molto delicato, suggeriamo la lettura dei nostri consigli...

Come si apre un conto corrente bancario?

L'operazione di apertura del conto non prevede costi e dopo la firma del contratto di apertura, la banca fornisce il numero del nuovo conto corrente. Il titolare del nuovo conto dovrà ricordare anche le coordinate bancarie che gli verranno assegnate, ovvero:

- il **codice ABI**, che identifica l'istituto di credito scelto (la banca);
- il **codice CAB**, che consente di riconoscere l'agenzia dove è aperto il conto rispetto alle altre agenzie dello stesso istituto di credito.

A quel punto il conto corrente è in tutto e per tutto attivato.

Come si apre un conto corrente postale?

- Per chiedere l'apertura del Conto BancoPosta è necessario compilare il "Modulo di apertura Conto BancoPosta e servizi aggiuntivi", disponibile online (formato Acrobat) e in tutti gli uffici postali. Il modulo, debitamente compilato e firmato (4 copie), deve essere consegnato in un ufficio postale.

Assegni: consigli utili

Quando si emette un assegno ricordarsi sempre di:

- verificare che la somma sia disponibile sul conto;
- gli assegni superiori a 12.500,00 euro devono avere la clausola **non trasferibile**;
- quando ricevi un assegno accertati che sia integro perché potrebbe essere stato rubato e incorrere in una situazione rischiosa.





Trasferimento di denaro all'estero:

Sono molteplici le agenzie che permettono di inviare denaro all'estero dall'Italia, e ognuna differenti modalità di funzionamento, requisiti, pregi e difetti. Le agenzie e i servizi per inviare denaro sono:

- Western Union
- Travelex Money Transfer
- Bancoposta Money Gram
- Eurogiro
- Vaglia Internazionale
- Money Bookers
- PayPal

LINK UTILI:

Associazione Bancaria Italiana: www.abi.it

Consorzio PattiChiari: www.pattichiari.it

Il portale per scegliere la migliore carta di credito:

www.cartedipagamento.com

Poste Italiane. www.posteitaliane.it



In Italia è obbligatorio assicurare la propria auto perché possa circolare. Dopo l'acquisto, quindi, è necessario scegliere una polizza RC Auto. Prima di sottoscriverne una, dai uno sguardo ai nostri consigli...

Cosa fare prima di firmare il contratto RCA e cos'è il bonus malus?

- accertarsi che il soggetto assicurativo sia regolarmente abilitato e quindi presente nell'elenco visionabile sul sito dell'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo);
- leggere la nota informativa che fornisce indicazioni sull'impresa e il prodotto e viene trasmessa dall'impresa prima della conclusione del contratto;
- prestare attenzione alle voci come "Scoperto, franchigia e diritto di rivalsa" che sono le tre clausole che potrebbero rivelarsi insidiose, con costi che ricadono sull'assicurato.

Il **Bonus Malus** è una tariffa utilizzata per automobili, motocicli e ciclomotori dove il prezzo è stabilito in base al comportamento del proprietario nel tempo, mediante un punteggio. Più il punteggio è basso (classe di merito) minore è il premio da pagare.

Cos'è l'indennizzo diretto?

L'indennizzo diretto, a partire dal 1 febbraio 2007, si applica a tutti i sinistri subiti senza colpa o con colpa parziale, che abbiano provocato danni al veicolo o lesioni di lieve entità al conducente consiste nel fatto che la denuncia del danno e la richiesta di risarcimento devono essere inoltrate alla propria compagnia assicuratrice che procede direttamente alla liquidazione del sinistro. Non è possibile pertanto fare richiesta di risarcimento alla compagnia del responsabile del sinistro.





Quando è utile ricorrere alla procedura di conciliazione in RC Auto?

Normalmente quando si presentano delle controversie sulla responsabilità o sulla quantificazione del danno. È comunque utile ricorrere alla procedura anche solo per inviare un reclamo, oltre che per i motivi già richiamati, su tempi eccessivamente lunghi o per le difficoltà a mantenere i contatti con l'impresa di assicurazioni. La procedura garantisce risposte certe entro 30 giorni dalla domanda, non ha passaggi burocratici e non costa nulla al consumatore.

LINK UTILI:

Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici: www.ania.it

Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo:
www.isvap.it

Assistenza consumatori Isvap: telefono **06.42.133.000**

Movimento Consumatori: www.movimentoconsumatori.it



Al Comune per il rilascio della carta d'identità, all'Ufficio Postale per il rinnovo del permesso di soggiorno. Di seguito troverai le "regole d'oro" per districarti nel complicato mondo della burocrazia...

Cos'è la carta d'identità?

La carta di identità è un documento di riconoscimento personale che ha una validità di **cinque anni**, da richiedere con i moduli disponibili presso gli uffici comunali di residenza. Per il rilascio i cittadini dell'Unione Europea devono presentare un documento di riconoscimento valido e la carta di soggiorno, mentre i cittadini extracomunitari devono presentare il passaporto ed il permesso di soggiorno - quando quest'ultimo non viene rinnovato la carta di identità deve essere riconsegnata.

Cosa fare per ottenere il permesso di soggiorno?

La domanda per il rilascio del permesso di soggiorno viene fatta generalmente nella Questura delle principali città italiane ma per alcuni tipi di permesso è possibile recarsi presso i comuni, i patronati, lo sportello unico per l'immigrazione o le poste. Gli stranieri, cioè tutti i cittadini che non appartengono all'Unione Europea, possono entrare in Italia presentando il passaporto e, nei casi in cui è richiesto, il visto rilasciato nel loro paese di provenienza. Una volta arrivati in Italia richiederanno il **permesso di soggiorno** ma solo nei casi in cui non si tratti di soggiorno per affari, turismo, visita o studio inferiore ai tre mesi.

Chi è già in Italia e ha il permesso di soggiorno in scadenza, deve chiedere il rinnovo almeno:

- 90 giorni prima della scadenza, per il permesso di soggiorno valido 2 anni;
- 60 giorni prima della scadenza, per quello con validità 1 anno;
- 30 giorni prima della scadenza negli altri casi.





È necessario far autenticare copie di documenti?

Non è necessario per le copie di documenti rilasciati o conservati presso la pubblica amministrazione, le copie di pubblicazioni, titoli di studio o servizio e quelle di documenti fiscali che i privati sono tenuti a conservare. In questi casi basta solo una **dichiarazione di conformità all'originale** firmata davanti al dipendente addetto oppure presentata o inviata con la fotocopia del documento di identità.

Che cos'è l'autocertificazione?

Semplifica i rapporti con le varie amministrazioni perché permette di presentare delle **dichiarazioni su stati, fatti e qualità personali** al posto dei tradizionali certificati senza doverli, poi, portare in un momento successivo. La Pubblica Amministrazione ha l'obbligo di accettarle tranne in quei pochi casi in cui devono essere esibiti i certificati veri e propri: pratiche di matrimonio, rapporti con l'autorità giudiziaria, atti da trasmettere all'estero. Nessuna imposta di bollo deve essere pagata dal cittadino quando l'uso dell'atto è esente, per legge dall'imposta come nel caso di usi pensionistici, assegni familiari, leva militare, iscrizione liste di collocamento. Non possono essere autocertificati i certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità UE, marchi e brevetti.

Come si acquisisce la cittadinanza italiana?

La cittadinanza italiana si acquisisce:

• Automaticamente

- 1) per nascita
- 2) per filiazione
- 3) per riconoscimento di paternità o maternità
- 4) per adozione
- 5) per discendenza



- **A richiesta**

- 6) per matrimonio
- 7) per naturalizzazione (atto concesso dalla pubblica autorità a determinate condizioni quali la residenza per un lungo periodo sul territorio italiano di circa dieci anni, l'assenza di precedenti penali, la rinuncia alla cittadinanza d'origine oppure per meriti particolari).

LINK UTILI:

- Associazione Nazionale Comuni Italiani: www.anci.it
- Ministero degli Interni: www.interno.it
- Il Portale del Cittadino: www.italia.gov.it
- Il Portale dell'Immigrazione: www.portaleimmigrazione.it
- Poste Italiane: www.posteitaliane.it
- Ministero della Solidarietà Sociale: www.solidarietasociale.gov.it
- Automobile Club d'Italia: www.aci.it
- Ministero delle Finanze: www.finanze.it
- Polizia di Stato: www.poliziadistato.it
- Informazioni sullo stato di avanzamento pratiche permesso soggiorno:
848.855.888
- Informazioni di carattere generale: **800.309.309**
- Informazioni sugli uffici postali abilitati: **803.160**





Come far valere i tuoi diritti di cittadino e di consumatore? In Italia esistono due modi; di seguito troverai i dettagli...

In Italia, per la risoluzione delle controversie ci si può avvalere della **giustizia ordinaria e dello strumento extragiudiziale**. Il ricorso alla giustizia ordinaria per la tutela giurisdizionale dei diritti costituisce senza dubbio una garanzia di rilevanza costituzionale per i cittadini ma può comportare alcuni inconvenienti. In primo luogo, la durata eccessivamente lunga delle cause, in considerazione dell'attuale stato di crisi del processo civile e della articolazione della giurisdizione su tre gradi di giudizio. Inoltre il ricorso alla giustizia ordinaria è assai costoso.

Lo strumento extragiudiziale. Cos'è la Conciliazione e quali i suoi vantaggi?

Le **Associazioni Nazionali dei Consumatori** riconosciute ai sensi della Legge n. 281/98, sono impegnate alla diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei cittadini, dei clienti e dei consumatori. Per quanto riguarda i vantaggi legati a questo tipo di strumento di risoluzione, c'è da dire che la conciliazione è:

Efficace: la conciliazione permette di risolvere la lite fra le parti, senza le pesanti formalità che caratterizzano la giustizia ordinaria;

Riservata: la conciliazione consente alle parti di comunicare in un ambiente protetto e sicuro, dove il Conciliatore garantisce l'assoluto rispetto della riservatezza delle parti;

Economica: i costi della conciliazione sono alquanto ridotti in rapporto a quelli previsti per la giustizia ordinaria;

Veloce: in media, la procedura conciliativa si esaurisce in un solo incontro;

Soddisfacente: tramite la conciliazione, le parti possono trovare una soluzione adeguata alle proprie esigenze;

Flessibile: le regole procedurali della conciliazione si adattano alle concrete esigenze delle parti;

Costruttiva: la conciliazione consente di mantenere, rinforzare ed eventualmente recuperare il rapporto professionale fra le parti;

Priva di rischio: avviata la procedura conciliativa, le parti non sono obbligate a raggiungere un accordo e nessuna decisione viene loro imposta; se l'esito del tentativo di conciliazione dovesse essere negativo, le parti non vedono compromessi i loro interessi;

Alcune società di servizi hanno siglato un accordo con le associazioni di consumatori per istituire la Procedura di Conciliazione. Queste società sono: Telecom, Poste Italiane, Tim, Wind, H3G, Ania, Banco Posta, Banca Intesa, Capitalia. In caso di reclami per disservizi subiti da una di queste società, è possibile rivolgersi ad una delle associazioni dei consumatori aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti per avviare la procedura di conciliazione.

Oltre la conciliazione. Chi è il Giudice di Pace?

Il Giudice di Pace appartiene all'ordine giudiziario così come il magistrato ma, a differenza di questo, è un magistrato onorario a titolo temporaneo. Il cittadino può rivolgersi al giudice di pace per cause relative a:

- **beni mobili** del valore non superiore a 2.582,28 euro;
- **risarcimento del danno** prodotto dalla circolazione di veicoli e natanti entro il valore di 15.493,71 euro;
- **apposizione ai termini;**
- **per immissioni moleste** fra gli utilizzatori di immobili adibiti a civile abitazione;
- **rispetto delle distanze** da alberi e siepi;
- **misura e modalità d'uso dei servizi condominiali;**
- **opposizione alle sanzioni amministrative** entro il limite di 15.493,71 euro.

Davanti al Giudice di Pace non sempre serve la presenza di un avvocato, ma è





possibile anche agire per conto proprio se il valore della controversia non supera 516,46 euro, o se lo si supera, il Giudice può autorizzare “a stare in giudizio personalmente” a chi ne fa richiesta.

LINK UTILI:

www.unioncamere.it

www.movimentoconsumatori.it

www.sportelloconciliazione.it



**SPORTELLO
ARCOBALENO**



per i diritti dei
nuovi cittadini

**Gli sportelli
ARCOBALENO
sono a:**



Chiama il numero gratuito > 800.912.637

Visita il sito > www.sportelloarcobaleno.it

Scrivi a > info@sportelloarcobaleno.it

Un progetto di



**movimento
difesa
del cittadino**

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