

# Не знаешь, как решить все твои бытовые проблемы?



Служба ARCOBALENO - вот ответ на все вопросы.

Un progetto di

 movimento  
difesa  
del cittadino



MOVIMENTO  
CONSUMATORI



SOLIDARIETÀ SOCIALE

Progetto finanziato dal  
MINISTERO DELLA  
SOLIDARIETÀ SOCIALE





Почему именно служба Arcobaleno?	4
Ассоциация потребителей	5
<b>Жилье</b>	<b>6</b>
Права пользования	10
Торговля и гарантии	12
Банки и Почта	14
Страхование	16
Право на гражданство	18
Как защитить себя	21

Граждане и потребители. У которых проблем всегда на одну больше из-за незнания языка, законов и правовой системы, а также из-за другого стиля жизни, отличного от того, в котором они росли и воспитывались.

Мигрирующим трудящимся в нашей стране необходимо оказывать помощь в преодолении этих препятствий, способствуя таким образом их абсолютной интеграции в итальянское общество и его повседневную жизнь. Речь идет не столько об экономических, культурных и социальных планах, сколько о решении ежедневных проблем со счетами, страховками, подачей жалобы в случае плохого обслуживания и тысяч других проблем, которые представляют трудность для самих граждан Италии, не говоря уже о том, что иммигранту их решать еще сложнее.

Проект «Служба Arcosaleno» призван предоставить всю необходимую информацию, встать на защиту прав и оказать разного рода помощь. Это экспериментальный проект, и зародился он в тех городах Италии, где численность иммигрантов является наиболее высокой. Поддерживаемые Министерством Социальной Солидарности, **Movimento Difesa del Cittadino** и **Movimento Consumatori** приняли на себя определенные обязанности на этом непростом поле деятельности.

Для новых граждан Италии, которые сегодня являются важным ресурсом в экономике и социальной сфере страны, «Служба Arcosaleno» должна стать опорой и помощником в их интеграции.

**Antonio Longo**, президент **Movimento Difesa del Cittadino**  
**Lorenzo Miozzi**, президент **Movimento Consumatori**





**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO ONLUS**, которая является членом Национального Совета Потребителей и Пользователей, созданного при Министерстве Экономического Развития, была учреждена в Риме в 1987 году с целью способствования развитию защиты прав граждан посредством распространения информации и оказания правовой помощи экспертами Движения. На сегодняшний день организация имеет **61 офиса** своих представителей в 15 областях Италии.

Движение является стратегическим партнером Legambiente - самой крупной ассоциации защиты окружающей среды в Италии. Информацию о Движении Защита Гражданина можно найти на сайте [www.mdc.it](http://www.mdc.it), а также в ежемесячном журнале Движения "Diritti&Consumi" и в выходящей два раза в неделю газете для внутреннего пользования "Mdcnews".



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**, является автономной и независимой ассоциацией, не преследующей цели получения прибыли. Движение было основано в 1985 году. С самых первых дней своего существования ассоциация является членом Итальянской Ассоциации по организации отдыха и культурных мероприятий. Защита прав потребителей, признанных законом 281/98, - вот та цель, которую ставит перед собой Движение.

На сегодняшний день в структуре ассоциации **57 абсолютно автономных подразделений** по всей Италии. Новейшую информацию о потребительских правах в Италии и в Европе, о проверках и исследованиях, отчеты о деятельности ассоциации можно найти в периодическом издании Движения Потребителей "Consumers' magazine" и на сайте [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it).

Прежде, чем покупать жилье, необходимо определить, какой суммой денег вы располагаете, как вы будете искать жилье и как думаете получить кредит в банке.

Прежде всего необходимо абсолютно точно себе представлять, сколько денег вы сможете потратить на покупку жилья, помня при этом, что к его стоимости добавятся расходы, связанные с уплатой соответствующих налогов, оплатой услуг нотариуса и, возможно, услуг агентства по недвижимости.

## Как искать жилье:

- интересоваться у друзей и знакомых;
- доверить поиск агентству по недвижимости;
- обращать внимание на объявления о продаже жилья VENDESI в интересующем вас районе и связываться с владельцем;
- искать через объявления в газетах, но быть при этом очень осторожными, так как информация, содержащаяся в объявлении часто бывает очень краткой и неполной, а иногда и вовсе неверной. Поэтому мы советуем не отвечать на объявления, которые могут вызвать подозрения и не тратить деньги на оплату поиска жилья;
- в Интернете

Когда подходящее жилье найдено, удостоверьтесь в том, что:

- недвижимое имущество действительно является собственностью того, кто заявляет себя собственником, попросив предъявить документ на право собственности и удостоверение личности
- на данное жилье не имеется другой ипотеки. Об этом можно узнать в регистрационном бюро Реестра Недвижимости. Уточнение всех вопросов, связанных с выяснением наличия ипотеки, освобождением от уплаты кредита, планами застройки городской территории, можно полностью доверить нотариусу.

## Кредит: полезная информация

Если вы не имеете достаточных средств для покупки жилья, вам необходимо взять кредит в банке. Вот перечень советов, которые могут вам помочь в этом:





- оценить свои доходы и способность к экономии
- помните, что кредит - это обязательство экономического характера, принимаемое на длительный срок, которое может повлиять на стиль жизни и семейный бюджет
- прежде, чем брать кредит, внимательно ознакомьтесь со всеми деталями условий, узнайте у сотрудника банка все возможные предложения. Таким образом, придя в банк, задайте как можно больше вопросов, чтобы оценить обязательство, которое вы на себя берете.

Помимо классических типов кредитов имеются кредиты, предназначенные для определенных категорий людей, как, например, **кредит для молодой семьи**, желающей купить жилье. Этот тип кредита характеризуется более низкой процентной ставкой, а также может полностью покрыть стоимость недвижимого имущества. Другим типом кредита является **кредит для нетипичных трудящихся** с форвардным рабочим контрактом. Для таких работающих предусмотрены льготы в оплате расходов, связанных с покупкой жилья, и сам кредит выдается в более короткие сроки.

Для получения ссуды обычно достаточно обратиться в банк и предоставить все необходимые документы, запрашиваемые данным банком. **Процентная ставка** и срок кредита - вот ключевые моменты, на которые надо обратить особое внимание. Процентная ставка может быть:

- **Фиксированной:** ставка остается неизменной на протяжении всего периода выплаты кредита
- **Плавающей** (меняющейся): ставка устанавливается в зависимости от переменчивых параметров, которые определяются с учетом критериев объективности и незаинтересованности.

По правилам требуются 60 дней для принятия решения о выдаче ипотечной ссуды, но мы советуем начать действовать заранее и четко изложить банку свои предпочтения.

## Контракты на аренду жилья

Контракт на аренду жилья имеет силу только в том случае, если он закреплен на бумаге. Если же владелец жилья настаивает на устном соглашении, обращайтесь к мировому судье, который назначит выплату вам соответствующих сумм денег, оплаченных «по-черному» за жилье.



По закону все договоры на аренду должны быть зарегистрированы, в противном случае ни владелец, ни квартиросъемщик не смогут получить налоговые льготы (при регистрации или заполнении налоговой декларации).

## Расходы, которые несет квартиросъемщик:

- Уборка квартиры
- Лифт
- Электроэнергия на общих территориях (подъезд, лифт и пр.)
- Отопление и портье
- Небольшой текущий ремонт

## Типы аренды жилья:

- **свободный контракт:** стороны самостоятельно решают вопрос арендной платы и другие условия, при этом квартиросъемщик берет обязательство соблюсти минимальный срок аренды (примерный тип контракта: 4 года + 4 года - автоматическое возобновление, если квартиросъемщик не сообщает об изменении решения по истечении первых 4 лет)
- **согласованный контракт:** стоимость жилья определяется соглашением, заключенными между организациями жильцов и владельцев. В любом случае при таком контракте арендная плата будет ниже рыночной.

## Полезные советы

Иностранные граждане, находящиеся в Италии легально, могут получить **социальное жилье** в коллективное или личное пользование в зависимости от законов городской или региональной администрации или волонтерских ассоциаций.

Это жилье представляет собой временный пансион как для итальянцев так и для иностранцев, ожидающих постоянное жилье.

Иностранные граждане, имеющие постоянный вид на жительство, и те, кто находится в Италии легально и зарегистрирован на бирже труда, или является наемным работником или самостоятельно ведет предпринимательскую деятельность, имеют равные с итальянскими гражданами права на получение муниципального жилья и на посреднические ус-





луги социальных агентств, организованных областной администрацией или местными органами.

## Есть вопросы?

Спроси в Государственном Унитарном Профсоюзе Квартиросъемщиков и Получателей Жилья SUNIA.

Целью профсоюза SUNIA является защита прав квартиросъемщиков, получивших жилье граждан, а также категорий граждан, нуждающихся в жилье. Профсоюз помогает гражданам на стадии заключения контракта, осуществляет контроль за арендной платой, а также помогает с выселением, прибегая к услугам адвокатов и других специалистов по жилищным проблемам. Для вступления в профсоюз нет никаких препятствий, в частности формальных. Вступление является добровольным. На сайте [www.sunia.it](http://www.sunia.it) можно найти всю необходимую информацию, а также ближайший офис.

### Полезные ссылки:

- Нотариальная контора [www.notariato.it](http://www.notariato.it)
- Объединение квартиросъемщиков [www.unioneinquilini.it](http://www.unioneinquilini.it)
- Государственный унитарный профсоюз квартиросъемщиков и получателей жилья, ГУПКПЖ [www.sunia.it](http://www.sunia.it)
- Журнал ГУПКПЖ “Жилье и расходы” [www.casaeconsumi.it](http://www.casaeconsumi.it)
- Агентство налоговых поступлений [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)
- Профсоюз квартиросъемщиков по вопросам жилья и земли [www.sicet.it](http://www.sicet.it)
- Государственное объединение квартиросъемщиков по вопросам окружающей среды и территории [www.uil.it/uniat](http://www.uil.it/uniat)
- Итальянская конфедерация владельцев и строителей жилья [www.confedilizia.it](http://www.confedilizia.it)
- Справочный номер для вопросов по налогообложению Агентства налоговых поступлений **848.800.333**



Не знаешь, как справиться с оплатой всех счетов? Как решить небольшие проблемы повседневной жизни? Вот некоторые советы...

### Плата за свет: ошибки в заполнении счета на оплату коммунальных услуг и задержка активации сервиса. Что делать?

Причин, по которым можно оспаривать правильность счета, много. В большинстве случаев речь идет о разнице между реальным потреблением и потреблением, указанным в счете. Если вы получили квитанцию с показателями, которые по вашему мнению являются завышенными, необходимо отправить заказным письмом письменную жалобу с уведомлением о получении в соответствующий филиал службы. В случае задержки активации сервиса предприятие-распределитель обязано подключить данную услугу не позднее срока, указанного в графике услуг, а если это невозможно, сообщить об изменении даты активации. Граждане имеют право на компенсацию серьезных убытков, если они были задокументированы.

### Неполадки и приостановка сервиса

В случае неполадок или приостановки сервиса, произошедшей по ошибке, необходимо немедленно уведомить предприятие-распределитель услуг, которое в свою очередь должно устранить неполадку в установленный срок. Исключение составляют серьезные неполадки. В обоих случаях граждане могут потребовать компенсацию.

### Проблемы с телефоном. Ошибки в телефонных счетах

В случаях опротестовывания телефонного счета, которые случаются нередко, речь идет о несоответствии осуществленных звонков звонкам, указанным в счете. Рекламации можно представлять в следующих случаях: неисправности, неверные номера в телефонных справочниках, смена номера телефона, переезд абонента, неподключенная услуга. Если вы получили квитанцию с завышенным количеством телефонных звонков, которые, по вашему мнению вы не совершали, необходимо отправить письменную жалобу в офис оператора телефонной связи, пришедшего квитанцию.





## Не все знают, что ...

В случае неполадок, неподключенного сервиса или задержки ассоциация потребителей поможет вам бесплатно разрешить спорные вопросы в кратчайшие сроки.

## Где и как оплачивать

Оплатить счета можно следующими способами:

- через счет в системе почтовых жиросчетов
- через банковский счет
- в интернете

### Полезные ссылки:

Электроэнергия и газ [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

Гарантия связи [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Бюллетень "Налогообложение сегодня" [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it)



Вот несколько полезных советов...

### Гарантия на товар. На что она дает право?

Если купленный товар имеет дефекты или не соответствует указанным характеристикам, необходимо:

- вернуть товар продавцу не позднее 2-х месяцев с момента покупки
- в качестве доказательства хранить чек (минимум два года) или квитанцию об оплате через банкомат или кредитной картой

Гарантия позволяет:

- осуществить ремонт неисправного товара
- заменить товар
- снизить цену или получить деньги обратно

### Когда и как может быть заменена купленная одежда?

Если купленный предмет одежды оказался бракованным, ответственность ложится на владельца магазина (если дефект появился не позднее 2-х лет с момента покупки), который обязан бесплатно заменить товар выбранным покупателем способом, не взывая дополнительной оплаты за починку, замену или аннулирование покупки.

Потребитель же обязан предоставить доказательства дефекта и дату его обнаружения, если дефект был обнаружен спустя 6 месяцев после получения товара. Если же дефект был обнаружен в течение 6 месяцев с момента покупки, то считается, что дефект был в наличии уже при покупке, и продавец обязан доказать обратное.

### Что такое право на отказ?

Отказаться от товара можно в течение 10 рабочих дней с момента покупки без указания причины и уплаты штрафа. В случае, если при получении товара не были указаны порядок отказа и адрес продавца, 10 дней исчисляются с момента, когда эта информация была получена. Однако этот период не может превышать 3 месяца от даты покупки. Что касается услуг, то 10 дней исчисляются с момента заключения договора.





### Полезные ссылки:

Сертификация товара [www.imq.it](http://www.imq.it)

Организация по защите конкуренции и рынка [www.agcm.it](http://www.agcm.it)

Министерство экономического развития [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)

Налоговая инспекция [www.gdf.it](http://www.gdf.it)

Итальянская государственная организация по стандартизации [www.uni.it](http://www.uni.it)

Европейский союз [http://europa.eu/index\\_it.htm](http://europa.eu/index_it.htm)



Отношения между клиентом и банком можно назвать очень деликатными, поэтому мы предлагаем вам ознакомиться со следующими советами...

### Как открыть банковский счет?

Открытие счета не предусматривает никаких финансовых затрат. После подписания контракта об открытии счета банк предоставляет клиенту номер текущего банковского счета. Владелец данного счета обязан запомнить свои банковские координаты, которые ему будут сообщены, а именно:

- код ABI (который идентифицирует выбранный банк)
- код CAB (идентифицирует филиал банка, в котором был открыт счет)

При наличии номера текущего счета, кодов ABI и CAB банковский счет считается открытым.

### Как открыть почтовый текущий счет?

Для открытия такого счета необходимо сделать запрос, заполнив специальный бланк "Il Modulo di apertura Conto BancoPosta e servizi aggiuntivi". Бланк можно найти в Интернете (в формате Acrobat), а также во всех почтовых отделениях. Правильно заполненный и подписанный вами бланк (в 4-х экземплярах) необходимо сдать на почте.

### Чеки: полезные советы

Выписывая чек, не забудьте:

- проверить, есть ли нужная сумма на вашем счете
- что чеки на сумму свыше 12.500 евро не передаются по индоссаменту
- при получении чека проверьте его целостность, так как чек может быть ворованным, и вы окажетесь в рискованной ситуации





## Перевод денег за границу:

Агентств, которые предлагают услуги по денежным переводам из Италии за границу, много. Каждое имеет свой порядок работы, свои требования, свои преимущества и недостатки. Вот список этих агентств:

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

### Полезные ссылки:

- Ассоциация итальянских банков [www.abi.it](http://www.abi.it)
- Консорциум "Четкий счет" [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)
- Портал, где можно выбрать наиболее подходящую кредитную карту [www.cartedipagamento.com](http://www.cartedipagamento.com)
- Почта [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)



Страхование автомобиля в Италии является обязательным, иначе машина не имеет права передвигаться по городу. Поэтому после покупки машины необходимо выбрать страховой полис гражданской ответственности за автомобиль. Но, прежде чем подписывать его, прочти это...

### Что сделать перед тем, как подписать контракт гражданской ответственности за автомобиль, и что такое бонусное условие договора страхования?

- удостовериться, что страховая компания имеет законные основания на выдачу страховки и присутствует в списке на сайте института ISVAP по надзору за частными страховками и страховщиками, имеющими коллективный интерес;
- прочесть информацию о страховой компании, предоставленную самой компанией еще до подписания контракта;
- обратить особое внимание на статьи «овердрафт, франшиза и право взыскания убытков», так как это те три пункта, которые впоследствии могут доставить некоторые проблемы в виде финансовых затрат, которые лягут на плечи клиента;

### Бонусное условие договора страхования

это некий тариф на автомобили, мотоциклы и мопеды, определяемый в баллах в зависимости от поведения владельца на дороге. Чем меньше баллов он набирает, тем ниже страховой взнос.

### Что такое адресная компенсация?

С 1 февраля 2007 года адресная компенсация применяется ко всем типам несчастных случаев, произошедших не по вине или частично по вине клиента, в результате которых транспортному средству был нанесен ущерб, а водитель потерпел незначительные ранения. Заявление об ущербе и запрос на компенсацию отправляются в соответствующую страховую компанию, которая незамедлительно возмещает убытки. Подавать запрос на компенсацию в компанию, ответственную за аварию, не имеет смысла.





## В каких случаях прибегают к компромиссу в сфере гражданской ответственности?

Обычно это происходит, когда возникают разногласия относительно ответственности за нанесенный ущерб или определения его объема. В любом случае к этой процедуре прибегают, когда, кроме вышеуказанных причин, нужно направить жалобу по поводу слишком длинных сроков разбирательств или из-за проблем с поддержанием контактов со страховой компанией. Данная процедура гарантирует получение ответа в течение 30 дней с момента подачи заявления, отсутствие бюрократических проволочек и финансовых затрат со стороны потребителя.

### Полезные ссылки:

- Государственная ассоциация предприятий страхования [www.ania.it](http://www.ania.it)
- Институт по надзору за частными страховками и страховками, имеющими коллективный интерес [ISVAP www.isvap.it](http://www.isvap.it)
- Справочный номер ISVAP для потребителей: **06.42.133.000**
- Движение Потребителей: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)



Запрос на выдачу удостоверения личности (*carta d'identità*) подают в коммуне (городское управление), обновление временного вида на жительство делается на почте. Далее ты найдешь несколько “золотых правил”, которые помогут не потеряться в этом сложном мире бюрократии...

### Что такое удостоверение личности?

Удостоверение личности - это личный документ, подтверждающий вашу личность, выдаваемый на 5 лет. Заполнив специальные бланки, вы можете запросить его в коммуне по месту жительства.

Граждане евросоюза должны предъявить свое действующее удостоверение личности и постоянный вид на жительство, а неграждане евросоюза предъявляют паспорт и временный вид на жительство. В случае необновления этого вида на жительство удостоверение личности должно быть возвращено (касается иностранных граждан и лиц, не имеющих гражданства).

### Как получить временный вид на жительство?

Запрос на выдачу временного вида на жительство делается в квестуре (полицейском участке) в крупных городах Италии. Некоторые типы временного вида на жительство можно запросить в коммуне, патронате, миграционной службе и на почте. Иностранцы, не являющиеся гражданами Европейского Союза, могут въехать в Италию по паспорту и визе (в случаях, когда она необходима), выданной в стране происхождения. По приезду в Италию они обязаны запросить временный вид на жительство. Исключение составляют деловые визиты, туризм, учеба и визиты, которые продлятся менее 3-х месяцев.

Лица, находящиеся в Италии по временному виду на жительство, срок которого истекает, должны запросить его обновление в следующие сроки:

- за 90 дней до истечения срока, если временный вид на жительство был первоначально выдан на 2 года
- за 60 дней до истечения срока, если временный вид на жительство был первоначально выдан на 1 год





- за 30 дней до истечения срока во всех остальных случаях

## Действительно ли необходимо заверять все копии документов?

В этом нет необходимости, если речь идет о копиях документов, выданных или хранящихся в государственной администрации, о копиях объявлений или дипломов, и налоговых документов, хранящихся у частных лиц. В этих случаях достаточно заявления о соответствии оригиналу, подписанного в присутствии служащего, или отправленного по факсу вместе с ксерокопией удостоверения личности.

## Что такое автозаверение? (собственноручное заверение)

Такие заверения существенным образом упрощают отношения с разными административными службами, поскольку они позволяют предъявлять заявления о состояниях, фактах и личных качествах вместо традиционных справок без надобности донести их позже. Органы государственной администрации обязаны принимать такие заявления, кроме тех редких случаев, когда необходимо предъявить оригиналы разных документов и сертификатов, как, например, свидетельство о браке и другие документы о браке, справки от судебных властей, протоколы, которые необходимо направить за границу. По налоговому законодательству граждане не обязаны оплачивать гербовый сбор в следующих случаях – пенсия, семейное пособие, военный призыв, запись на биржу труда.

Не могут быть автозаверены медицинские, санитарные и ветеринарные справки, справки о происхождении, принадлежности к ЕС, патенты и марки.

## Как приобрести итальянское гражданство?

Итальянское гражданство приобретается следующим образом:

- автоматически
- 1) по рождению
  - 2) по родству
  - 3) при признании отцовства или материнства



- 4) **при усыновлении**
- 5) **по происхождению**
  - по запросу
- 1) **по семейным мотивам (брак)**
- 2) **по натурализации (принятие в подданство).** Власти принимают решение о выдаче гражданства при наличии определенных условий, таких, как проживание в течение приблизительно 10-ти лет на территории Италии, отсутствие судимости и уголовных наказаний, отказ от своего гражданства или за другие заслуги.

### Полезные ссылки:

- Национальная ассоциация коммун Италии [www.anci.it](http://www.anci.it)
- Министерство внутренних дел [www.interno.it](http://www.interno.it)
- Портал гражданина [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)
- Портал, посвященный иммиграции [www.portaleimmigrazione.it](http://www.portaleimmigrazione.it)
- Почта [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)
- Министерство по благосостоянию [www.solidarietasociale.gov.it](http://www.solidarietasociale.gov.it)
- Автомобильный клуб Италии [www.aci.it](http://www.aci.it)
- Министерство финансов [www.finanze.it](http://www.finanze.it)
- Государственная полиция [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)
- Справочный номер для отслеживания хода дела по временному виду на жительство: **848.855.888**
- Справочный номер общего плана: **800.309.309**
- Справочный номер по почтовым отделениям, занимающимся приемом заявок на обновление временного вида на жительство: **803.160**





Как заставить других уважать ваши права гражданина и потребителя? В Италии есть два способа, читай дальше...

Для урегулирования разногласий в Италии прибегают к услугам правосудия или к внесудебным инструментам разрешения споров.

Обращение в суд для юрисдикционной защиты своих прав несомненно дает гражданам конституционную гарантию, но также может вызвать некоторые затруднения. Это связано с несоразмерно долгой продолжительностью дел, с кризисом в самих гражданских делах и трехступенчатой судебной системой. Кроме того обращение в суд потребует от вас серьезных материальных затрат.

### Внесудебные инструменты разрешения споров. Что такое Примирение, каковы его преимущества?

**Национальные Ассоциации Потребителей**, признанные законом 281/98, занимаются распространением культуры решения споров при помощи внесудебных инструментов, которые гарантируют эффективную защиту ваших гражданских прав, прав потребителя и покупателя. Преимуществами этого типа урегулирования разногласий являются следующие:

**Эффективность:** примирение позволяет решить спор между сторонами без формальностей, предусмотренных обычным правосудием

**Конфиденциальность:** процедура примирения проходит в надежной и безопасной атмосфере, гарантирующей конфиденциальность обеим сторонам

**Экономическая выгода:** процедура примирения предусматривает гораздо меньшие материальные затраты по сравнению с судами

**Скорость:** в среднем, споры разрешаются на протяжении всего одной встречи

**Удовлетворенность:** стороны могут найти устраивающее обоих решение

**Гибкость:** правила примирения каждый раз подстраиваются под конкретный конфликт и требования сторон

**Конструктивность:** примирение позволяет поддерживать, укреплять и в будущем восстанавливать профессиональные отношения между сторонами

**Отсутствие риска:** решив примириться, стороны не обязаны прийти к консенсусу. Им не навязывается никакое из решений. Если попытка примирения окажется неудачной, интересы сторон не пострадают.

Некоторые компании подписали соглашение с ассоциациями потребителей для учреждения Процедуры Примирения. К ним относятся Telescom, Poste Italiane (итальянская почта), Tim (оператор мобильной связи), Wind (оператор мобильной связи), H3G, Ania (Национальная Ассоциация страховых компаний), Vanco Posta (кассовые операции), Banca Intesa (банк), Capitalia (банк).

В случае некачественного обслуживания в одной из этих компаний вы можете обратиться в ассоциацию потребителей, являющуюся членом Национального Совета Потребителей и Пользователей, для начала процедуры примирения.

### Кроме процедуры примирения есть возможность обратиться к мировому судье. Кто это?

Мировой судья вершит правосудие так же, как и любой другой представитель судебной власти, с одним лишь отличием – он является временным почетным судьей. Граждане могут обратиться к мировому судье по следующим вопросам:

- **движимое имущество**, стоимостью не выше 2. 582, 28 евро
- **возмещение убытков**, нанесенных транспортными и плавучими средствами на сумму, не превышающую 15. 493, 71 евро
- **несогласие с условиями**
- **незаконный выброс** газа, дыма или пр. в жилых помещениях
- **соблюдение соответствующих расстояний** до деревьев и живых изгородей
- **порядок пользования услугами кондоминиума**





- **противостояние административным наказаниям** (санкциям), не превышающим 15. 493, 71 евро

Обращаясь к мировому судье адвокат нужен не всегда. Вы можете выступить самостоятельно, если сумма разногласия не превышает 516, 46 евро. А если превышает, мировой судья может принять решение о «тяжбе от вашего собственного имени», если клиент попросит об этом.

### Полезные ссылки:

[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

[www.sportelloconciliazione.it](http://www.sportelloconciliazione.it)



**SPORTELLO  
ARCOBALENO**



per i diritti dei  
nuovi cittadini

Службы  
ARCOBALENO  
находятся в:



Бесплатный звонок по номеру > **800.912.637**

Най сайт в интернете > **[www.sportelloarcobaleno.it](http://www.sportelloarcobaleno.it)**

Пиши нам на адрес > **[info@sportelloarcobaleno.it](mailto: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](mailto:info@mdc.it)

[www.mdc.it](http://www.mdc.it)



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Sede Nazionale

via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4880053 - fax 06/4820227

[info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)