PREFAZIONE

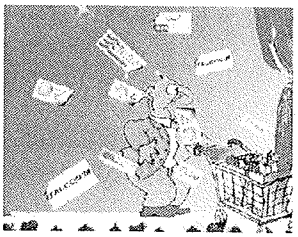
Il consumatore ha molte armi per difendersi nella giungla del mercato, ma lui non lo sa!
Obiettivo del progetto "Il ConsumATTORE in Puglia" è quello di porre a disposizione dei consumatori-utenti, operatori economici e istituzioni norme, strumenti nuovi ed efficaci per difendere i diritti dei cittadini enunciati nella Legge 281/98.
Sono ancora tanti i cittadini-consumatori, le istituzioni, le aziende, le imprese e diverse categorie sociali della Puglia che ignorano l'esistenza di norme, strumenti, enti e organismi di tutela e prevenzione dei diritti dei consumatori che, se adottati, applicati e utilizzati non possono che migliorare la qualità della vita del singolo individuo e dell'intera collettività.
La loro conoscenza, attraverso la presente guida informativa, condurrà a far nascere un nuovo rapporto tra le parti sociali, che vedrà il consumatore non più nella veste di fruitore o di chi pretende il rispetto dei diritti, non più lontano dalle scelte socio-economiche, ma nel ruolo di attore-protagonista, impegnato nell'apportare il suo contributo, anche in termini di doveri, per migliorare il mercato nei servizi e nella qualità dei prodotti.
Lo sviluppare, da parte del consumatore, il concetto di appartenenza al sistema socio-politico-economico, e il maturare, da parte delle istituzioni, delle parti sociali, il concetto di rispetto dei diritti dei consumatori è necessario per apportare modifiche comportamentali nelle azioni legate a scelte che possono migliorare o compromettere la nostra salute, l'ambiente, il bilancio familiare e l'economia in generale.

GUIDA A CURA DI Angela Mannarini-Presidente Regionale
con la collaborazione di Stefano Modugno-Segretario Regionale

UN MONDO DI PROBLEMI INTORNO AL CONSUMATORE

I rischi legati all'alimentazione, il carovita, la scarsa qualità e sicurezza dei prodotti, i problemi della sanità pubblica, l'inefficienza dei servizi di pubblica utilità, la concorrenza sleale e gli accordi di cartello, i disservizi del commercio e del mondo professionale, i raggiri con le nuove tecniche di vendita (on line, TV, per telefono), il degrado ambientale e l'inquinamento, la lentezza della giustizia civile, la burocrazia della macchina amministrativa, il fisco iniquo: queste le problematiche che affliggono quotidianamente il consumatore.

IL CONSUMATORE INCARTATO NELLA DISINFORMAZIONE



L'Osservatorio "Il ConsumATTORE in Puglia" ha sottoposto un sondaggio ai cittadini-consumatori-utenti della Puglia, per rilevare il grado di conoscenze sui propri diritti e doveri.
Il sondaggio ha raccolto i suoi dati su un campione di mille cittadini, tra casalinghe, lavoratori, studenti, anziani.

OSSERVATORIO "IL consumATTORE IN PUGLIA" - SONDAGGIO

CONOSCETE I VOSTRI DIRITTI DI CONSUMATORI, ENUNCIATI NELLA LEGGE 281/98?

SI 15% NO 72% NON RISP. 13%

AVETE MAI RICEVUTO LA CARTA DEI SERVIZI DA ENTI O AZIENDE?

SI 7% NO 83% NON RISP. 10%

ALCUNI ENTI O AZIENDE VI HANNO PROPOSTO LA CONCILIAZIONE IN CASO DI CONTROVERSIA?

SI 6% NO 81% NON RISP. 13%

SIETE INFORMATI SULLA POSSIBILITA' DI CONCILIARE CON TELECOM, AQP, POSTE E CAMERA DI COMMERCIO?

SI 17% NO 83%

LE BOLLETTE, I CONTI BANCARI, LE TASSE, I CONTRATTI, RITENETE SIANO CHIARI NELLE CONDIZIONI E NEGLI IMPORTI?

SI 14% NO 86%

SAPETE DELL'ESISTENZA DELLE AUTORITA' DI VIGILANZA (ANTITRUST, ISVAP, ARPA, ETC.), NATE PER LA TUTELA DEI CITTADINI?

SI 15% NO 85%

VI SODDISFA LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL PERSONALE, NEI SERVIZI, NELLA COMUNICAZIONE E NELLA PARTECIPAZIONE?

SI 16% NO 65% NON RISP. 19%

COME CITTADINI, TUTELATE L'AMBIENTE E LA VOSTRA SALUTE, CON LA RACCOLTA DIFFERENZIATA, ACQUISTANDO PRODOTTI ECOLOGICI, LEGGENDO LE ETICHETTE, UTILIZZANDO TRASPORTI PUBBLICI, RISPARMIANDO ACQUA ED ENERGIA?

SI 30% NO 50% NON RISP. 20%

CONOSCIAMO GLI STRUMENTI, GLI ENTI DI TUTELA E PREVENZIONE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE

Conosciamo la Legge 281/98 - Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti:

La legge 281/98 si pone nell'ordinamento nazionale come vera e propria carta dei diritti per una categoria di soggetti (i consumatori) riconosciuta dall'ordinamento, nell'ambito di una più ampia regolamentazione degli assetti di mercato, quale portatrice di interessi e di diritti propri che il legislatore si è premurato di garantire in quanto tali.
La necessità di prevedere specifici interventi normativi trova origine in una evidente e palese situazione di inferiorità del consumatore rispetto al produttore, in modo particolare laddove quest'ultimo sia organizzato in posizione di oligopolio o monopolio. D'altro canto l'apprestamento di strumenti che permettano ai consumatori, singoli o associati, di esercitare un'azione di controllo e di tutela dei propri diritti è questione che si iscrive all'interno del più ampio contesto della tutela della libera concorrenza, per cui fare chiarezza nei rapporti tra consumatori e produttori, rendere trasparente questo rapporto, evitare che forme di concorrenza sleale tra produttori finiscano per essere pagate dai consumatori, sono questi tutti elementi che contribuiscono a dare maggiore efficienza al mercato.
La legge 281/98 intende, infatti, rendere più efficace la tutela dei cittadini in quanto consumatori di prodotti o utenti di servizi pubblici e privati, alla luce del quadro più ampio dei principi del diritto comunitario, cui si conforma e dai quali deriva.
Si tratta, pertanto, di un provvedimento di notevole rilievo, fortemente auspicato dalle associazioni del consumerismo italiano, che nel corso di questi anni si sono fortemente sviluppate, divenendo una realtà significativa e dinamica all'interno del tessuto sociale ed economico.
L'approvazione della legge ha consentito inoltre all'Italia di recuperare il ritardo in precedenza accumulato in questa materia rispetto agli altri Paesi dell'Unione europea.
Con questa legge vengono per la prima volta introdotti nella legislazione italiana elementi normativi di carattere generale ed onnicomprensivo, in grado di promuovere una situazione di parità tra produttori e consumatori, nel quadro di una reale libera dialettica propria di un mercato concorrenziale.
La legge a tutela dei consumatori e degli utenti persegue le seguenti finalità generali:

- riconoscere e garantire i diritti e gli interessi individuali e collettivi;
- promuovere la loro tutela a livello locale e nazionale;
- favorire le iniziative rivolte ad attuare tali finalità.

I punti qualificanti della legge sono fondamentalmente tre:
- il riconoscimento delle associazioni dei consumatori e degli utenti;
- la legittimazione ad agire da parte delle associazioni a tutela degli interessi collettivi;
- la costituzione di un Consiglio nazionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti, con un elenco nazionale delle associazioni.

Qui di seguito è riportato nelle parti più salienti il testo originale della legge nazionale:

Finalità ed oggetto della legge

In conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee e nel trattato sull'Unione europea, nonché nella normativa comunitaria derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

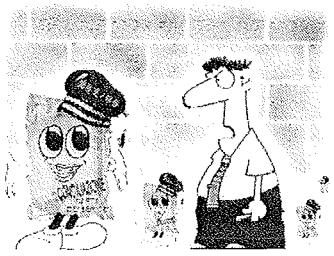
Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- alla tutela della salute;
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Ai fini della presente legge si intendono per:

- "consumatori e utenti" le persone fisiche che acquistano o utilizzano beni o servizi;
- "associazioni dei consumatori e degli utenti" le formazioni sociali che hanno per scopo statutario esclusivamente la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti.

Con la legge 281/98 si viene a colmare una lacuna del nostro ordinamento rispetto agli altri Paesi dell'Unione europea per ciò che concerne il riconoscimento del ruolo delle Associazioni dei consumatori.
Peraltro, tale riconoscimento, attuato sulla base di criteri oggettivi di rappresentatività ed operatività, non è una novità nemmeno per l'Italia, essendo già previsto in 17 leggi regionali, con le quali peraltro si è sostenuta in questi anni l'attività di informazione, educazione e assistenza del consumatore svolta dalle Associazioni a livello locale.
La legge a tutela dei consumatori e degli utenti consente, pertanto, di riconoscere come interlocutrici del Governo, del Parlamento e della Pubblica Amministrazione centrale e periferica le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative a livello nazionale.
Adesso è giunto il momento che ogni Comune adotti una delibera di trasposizione della 281/98, prevedendo il bilancio partecipato, le consulte, commissioni e Osservatori, la Carta dei Servizi, la procedura di Conciliazione: solo così si avrebbe una tutela completa dei cittadini-consumatori, migliorando i servizi e, più in generale, la qualità della vita.
Ed è giunto il momento per il Governo di varare il CODICE UNICO DEL CONSUMO, che accorpi tutte le norme esistenti in materia.



NUOVI DIRITTI PER I CONSUMATORI
a cura dell'Avv. Giambattista Mola

<u>La capacità processuale delle associazioni dei consumatori e i provvedimenti previsti</u>
Con la disciplina dei diritti degli utenti e dei consumatori, il legislatore italiano sembra voler porre fine ad una annosa questione, e cioè, quella relativa alla capacità processuale delle associazioni dei consumatori. Si tratta di un aspetto di assoluta rilevanza, dal momento che i rapporti fra imprese e consumatori sono destinati ad avere, per i molti interessi in gioco, un esito quasi sempre conflittuale.
La disciplina relativa prevede la legittimazione ad agire a tutela degli interessi collettivi da parte delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale, richiedendo al giudice competente di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti, di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate. In ogni caso, l'azione suddetta può essere proposta solo dopo che siano decorsi quindici giorni dalla data in cui le associazioni abbiano richiesto al soggetto da esse ritenuto responsabile, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, la cessazione del comportamento lesivo degli interessi dei consumatori e degli utenti. Nei casi in cui ricorrono giusti motivi, l'azione inibitoria si svolge a norma degli articoli 669 bis e seguenti del codice di procedura civile. Le disposizioni su indicate non precludono il diritto ad azioni individuali dei consumatori che siano danneggiati dalle medesime violazioni.

La disciplina in questione dedica un ponderoso articolo al tema dell'accesso alla giustizia (art. 3), dal quale possono ricavarsi una serie di indicazioni utili per la gestione del contenzioso. Al primo comma dell'articolo 3 della legge si dice che le associazioni dei consumatori sono legittimate attivamente per la tutela degli interessi collettivi, di fronte ai giudici competenti secondo le regole ordinarie. Si possono fare due considerazioni. La prima che non tutte le associazioni possono agire in giudizio, ma solo quelle rappresentative a livello nazionale inserite nell'elenco dell'articolo 5. Si tratta di una garanzia soprattutto per l'imprenditore, dato che lo strumento processuale è riconosciuto solo in favore dei soggetti seri e di dimensioni apprezzabili, non costituiti per l'occasione o al solo scopo di porre in essere azioni di disturbo. Il secondo profilo rilevante è che non sono state derogate le regole sulla competenza. Ciò vuol dire che non esiste un foro speciale per le controversie dei consumatori e, quindi, l'impresa non sarà costretta a difendersi in luoghi lontani dalla propria sede.
Dei provvedimenti richiesti al giudice su indicati, il primo tipo di provvedimento non presenta particolari problemi, trattandosi di una comune inibitoria, alla quale si ottempera facendo o non facendo quello che il giudice indica. Di qualche interesse l'ordine di adozione delle misure idonee ad eliminare le situazioni lesive. Se per misure idonee dovesse intendersi anche il risarcimento del danno, le imprese avrebbero di che preoccuparsi. Non bisogna dimenticare, infatti, che l'azione riveste carattere collettivo, e l'interesse che si vuole tutelare potrebbe anche essere quello risultante dalla somma degli interessi individuali. Il pericolo è, allora, quello di una massiccia azione di risarcimento danni cui può trovarsi esposta l'impresa. Per ragioni di immagine, ben più efficace potrebbe risultare la pubblicazione del provvedimento di condanna su quotidiani di diffusione nazionale e locale.
La legge prevede l'esperibilità dell'azione inibitoria in via cautelare, ai sensi dell'art. 669 bis e seguenti c.p.c., ove ricorrono giusti motivi di urgenza. A riguardo, occorre giusto ricordare che il giudice può adottare un provvedimento cautelare quando ricorrono due elementi. Vale a dire, il fumus boni juris ed il periculum in mora. Il fumus boni juris comporta un sommario accertamento da parte del giudice sulla situazione giuridica che viene fatta valere; mentre il periculum in mora, presuppone la presenza di un pregiudizio tale per cui non sarebbe possibile attendere l'esito di un giudizio ordinario. L'espressione "giusti motivi di urgenza", con riferimento al periculum, è venuta, da parte della giurisprudenza, ad essere interpretata in due modi diversi con conseguenze pressoché opposte. Secondo un primo filone giurisprudenziale, si è in presenza di giusti motivi di urgenza quando i beni o gli interessi per i quali si chiede tutela rivestono un carattere primario o essenziale. Un secondo filone, riguarderebbe, invece, tutti i casi in cui gli interessi per i quali si chiede tutela siano esposti ad un pericolo derivante dall'ampia diffusione del fattore (nella specie, i contratti contenenti clausole vessatorie) che determina il pregiudizio ai consumatori. Ora, la difficoltà di stabilire il carattere primario essenziale, preclude la possibilità, da un lato all'imprenditore di sapere fino a che non viene chiamato in giudizio, se la sua attività coinvolge o meno gli interessi primari del consumatore. Dall'altro, preclude la possibilità per le associazioni dei consumatori di agire in via cautelare ove portatrici di interessi non ritenuti primari o essenziali. Nel qual caso, residuerebbe loro la eventualità di agire in base all'art. 700, tutte le volte che vi sia il pericolo di un pregiudizio imminente ed irreparabile. Sul punto, sarebbe stato auspicabile un intervento chiarificatore da parte del legislatore che, invece, è mancato.
Il problema per il consumatore discende dalla circostanza che, sovente, esso è esposto ad un danno minimo. Di fatti, a fronte di costi elevati che occorre sostenere per avere accesso alla giustizia ordinaria, i consumatori tendono a rinunciare, come singoli, ad azioni a difesa di un diritto individuale. D'altra parte, se c'è un pericolo, anche grave, che possa coinvolgere una serie indefinita di consumatori, il singolo difficilmente avrà lo stimolo per agire in difesa di tutti. Soprattutto mancherà degli strumenti processuali per farlo. A tal riguardo, occorre precisare che giace in Parlamento una proposta di legge che prevede un'azione (c.d. "class action") che consente alle associazioni la tutela di gruppo dei consumatori, che diventano così più forti nella difesa dei loro diritti. La stessa proposta di legge prevede in modo chiaro, altresì, oltre che la azione inibitoria, anche l'azione risarcitoria.
Ad ogni buon conto, il legislatore ha previsto, al fine sempre di favorire la soluzione non giuridica delle possibili controversie tra impresa e consumatore, che le associazioni debbano far precedere, come sopra detto, l'azione giudiziaria da una forma di contestazione stragiudiziale del comportamento lesivo tenuto dall'impresa.

I limiti della nuova disciplina

Alcune considerazioni, in ultimo, in ordine alla legge di che trattasi.

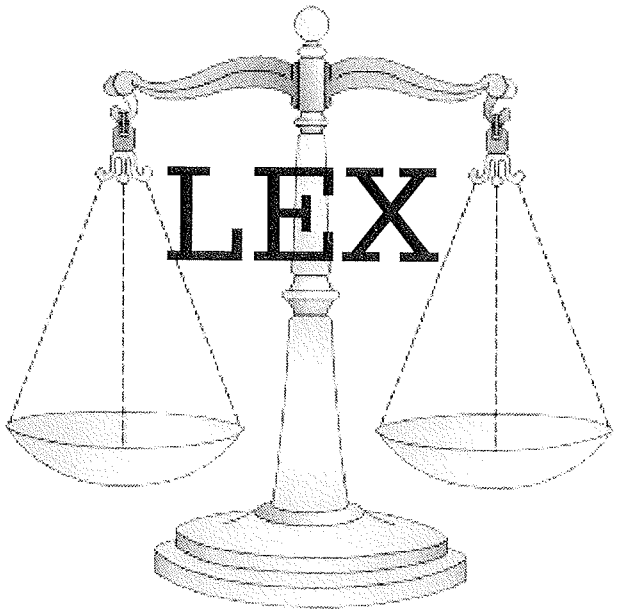
Con la stessa, si è introdotta, per la prima volta nel nostro ordinamento, una disciplina di carattere generale in materia di diritti e di tutela dei consumatori e degli utenti.

Appare tuttavia, il titolo del provvedimento, segnato da un'enfasi eccessiva, ove lo si rapporti al contenuto e alla reale portata della norma. Difatti, ai principi basilari di assoluto rilievo, non segue la più volte sottolineata esigenza di procedere al riordino ed alla sistemazione complessiva della materia. Si avverte, in ultima analisi, la necessità di un testo unico che racchiuda le numerose leggi. Inoltre, se da un lato si tende ad uniformare l'intera disciplina a livello comunitario, nei fatti, però, esiste una situazione interna ai singoli stati caratterizzata da differenze notevoli, sia con riguardo agli enti legittimati a promuovere l'azione sia per quel che concerne le materie per le quali è previsto il ricorso allo strumento inibitorio. Quanto alla diversa natura degli organismi legittimati ad agire, è appena il caso di sottolineare che, in alcuni ordinamenti, tale facoltà non è riconosciuta alle associazioni dei consumatori ma ad apposite autorità amministrative indipendenti. Infine, data la mancanza di leggi nazionali organiche (la regolamentazione della materia è tuttora, in larga parte, affidata alla trasposizione dei principi comunitari nel diritto interno, spesso con notevole ritardo e secondo criteri giuridici non sempre uniformi e tra loro coerenti) bisogna fare quindi riferimento all'insieme degli strumenti comunemente utilizzati per il recepimento delle direttive comunitarie nel nostro ordinamento, al fine di poter ricostruire la cornice normativa in cui è collocata la nuova legge. E tutto ciò, tenendo conto della nuova Costituzione Europea.

A tal proposito, è sufficiente ricordare, tra i più importanti provvedimenti, il D. L.vo 15 gennaio 1992, n. 50, attuazione della direttiva CEE n. 577/85, in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali (diritto di recesso irrinunciabile), la direttiva n. 93/13 concernente le clausole abusive (o clausole vessatorie) recepita nel nostro Paese con la Legge n. 52/1996 che, all'art. 25, ha introdotto una novella del codice civile destinata a modificare profondamente il sistema di diritto privato italiano vigente in materia (artt. 1469 bis e ss.), e, successivamente, il D. L.vo 22 maggio 1999, n. 185, attuazione della Direttiva 97/7/CE, relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza ed il D. L.vo 2 febbraio 2002, n. 24, attuazione della Direttiva 1999/44/CE, su taluni aspetti della vendita e della garanzia di consumo.

Tanto si rassegna, per una opportuna conoscenza della legge che regola i diritti dei consumatori e degli utenti, per un consumatore attore e protagonista, finalmente maturo e consapevole del ruolo che riveste all'interno della società.

Si è fatto riferimento, oltre che alla normativa citata, anche a riviste specializzate del settore, e tra queste, Società e Diritto d'Impresa nn. 27 e 33/'98.



CONOSCIAMO I NUOVI STRUMENTI DI TUTELA DEL CONSUMATORE

La CONCILIAZIONE, un nuovo strumento di risoluzione delle controversie

Giustizia civile e giustizia alternativa

I rapporti contrattuali fra consumatori da un lato e imprese e professionisti dall'altro sono da tempo regolati facendo ricorso a "contratti standard", di solito predisposti dall'impresa o dall'associazione delle imprese o degli operatori professionali di un determinato settore.

Dal punto di vista dell'impresa ciò ha molti vantaggi, e nella maggior parte dei casi è una modalità obbligata per gestire in modo efficiente ed economico i rapporti con centinaia di migliaia o milioni di clienti.

Dal punto di vista del consumatore ciò, viceversa, si traduce nello svantaggio di dover accettare condizioni contrattuali predisposte dall'impresa, quasi sempre non modificabili, e spesso fatte in modo da tutelare sotto tutti gli aspetti gli interessi del fornitore di beni o servizi, al prezzo della limitazione delle possibilità del consumatore di difendere i propri interessi.

L'uso del contratto-standard ha consentito spesso l'imposizione di clausole che pongono il consumatore in una posizione di ingiusto svantaggio. In molti casi, inoltre, i testi dei contratti sono redatti con termini ambigui, rendendo scarsamente trasparenti obblighi e diritti delle parti.

Tutto ciò porta ad un aumento delle liti e delle richieste di intervento rivolte alle già sovraccariche strutture della giustizia civile .

Oggi nel nostro Paese l'efficacia del sistema giudiziario è compromessa da numerosi fattori, il cui risultato è, alla fine, l'impossibilità di ottenere soddisfazione per chi non possa permettersi di sopportare i costi elevati, le incertezze e soprattutto i tempi necessari. Oggi una causa civile si conclude mediamente in più di 10 anni, e ha costi tali da essere antieconomica in tutti i casi in cui il valore della controversia non sia almeno medio-alto.

Questa situazione danneggia tutti: le imprese, che non riescono ad ottenere la certezza delle proprie posizioni contrattuali, e i consumatori, che vengono disincentivati a intraprendere azioni per tutelare i loro diritti tutte le volte che si sia indotti a ritenere che i costi potrebbero essere superiori ai benefici.

Ma le conseguenze di questa situazione non si limitano a incidere ingiustamente sugli interessi dei singoli. Esse si ripercuotono in modo pericoloso sulla qualità del mercato, permettendo l'insorgere e l'incoraggiamento di comportamenti scorretti da parte di operatori, che danneggiano non solo i loro clienti diretti, ma l'intero settore nel quale operano.

Insomma, l'impossibilità di assicurare una giustizia tempestiva e a costi ragionevoli ha l'effetto di peggiorare le condizioni dell'intero habitat economico, in una spirale che porta alla emarginazione dai mercati più evoluti, conseguenza tanto più dannosa per tutte le componenti sociali quanto più la nostra economia è strettamente legata a quella europea e mondiale.

Oggi c'è una via alternativa alla giustizia civile, che mira a trovare un compromesso accettabile per entrambe le parti piuttosto che perseguire la vittoria di una parte sola: la Conciliazione.

Quando nasce una controversia tra i consumatori-utenti, gli operatori economici, la pubblica amministrazione, il primo passo da intraprendere è certo quello di cercare di trovare una soluzione tramite un contatto informale.

La Conciliazione non pretende in nessun modo di sostituire questa tappa essenziale del dialogo tra le parti socio-economiche.

Essa interviene quindi unicamente nel caso in cui in questo modo non si ottiene alcun risultato.

La Conciliazione rientra tra le cosiddette procedure alternative di chiusura delle controversie, conosciute anche con la terminologia anglosassone di Alternative Dispute Resolution (ADR).

A livello europeo le ADR hanno di recente anche incontrato l'interesse del Consiglio Europeo, che nel 2002 ha invitato la Commissione a presentare un Libro verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale. Ciò allo scopo di fare il punto sull'utilizzo degli strumenti di ADR, di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'argomento, di avviare un'ampia consultazione tra i diversi soggetti interessati e, in ultima analisi, di definire gli orientamenti delle iniziative legislative ed operative su tali procedure. Un'occasione, insomma, per far riflettere imprese, consumatori e pubblica amministrazione sull'utilità di tale strumento utile ad una chiusura delle dispute civili e commerciali.

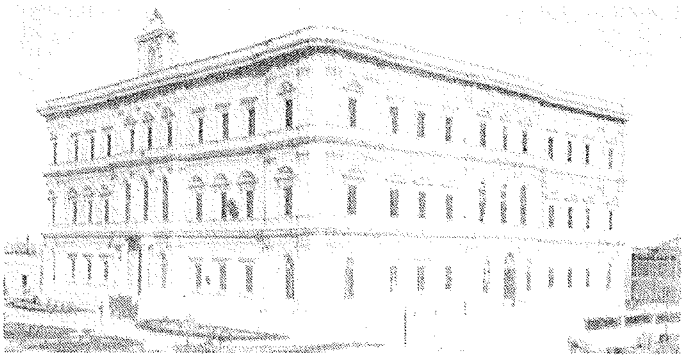
La Conciliazione è una procedura stragiudiziale che permette di non appesantire la giustizia ordinaria; si accelerano i tempi per la soluzione delle controversie, infatti è previsto che la procedura conciliativa venga definita nel tempo massimo di sessanta giorni; si facilita il dialogo tra le controparti, migliorandone il rapporto.
Il procedimento si attiva su istanza di una delle parti ed è regolato dal conciliatore, quale mediatore qualificato, in conformità dei principi di imparzialità, equità e giustizia.
E' infatti prevista l'istituzione di commissioni conciliative settoriali, nelle quali gli interessi delle imprese sono rappresentati da un conciliatore segnalato dalle associazioni di categoria e gli interessi dei consumatori da un conciliatore segnalato dalle associazioni a tutela degli stessi.
Le controversie che i cittadini decidono di sottoporre alla commissione sono analizzate dai due conciliatori sopra menzionati ed, eventualmente, da un terzo conciliatore designato autonomamente dallo Sportello di Conciliazione; insieme, i due o i tre componenti della commissione propongono alle parti una soluzione conciliativa per risolvere la lite.
L'atto di componimento della lite, con cui si conclude il procedimento, ha validità ed efficacia contrattuale.
Le liti in materia di consumo e, più in generale, quelle di modesta entità economica, possono davvero rappresentare il laboratorio di una giustizia alternativa conciliativa, basata sulla collaborazione delle parti.
Infatti l'efficacia del risultato finale della Conciliazione si basa proprio sulla collaborazione delle aziende di categoria e delle associazioni dei consumatori .
Le imprese e gli enti che siedono al tavolo di conciliazione non solo dimostrano grande disponibilità, ma anche serietà e correttezza, con un ritorno sia di immagine che economico, di cui gli stessi sono certamente consapevoli.
Attualmente sono molte le Aziende, gli Enti, la Pubblica Amministrazione dei diversi Comuni della Puglia, che non hanno ancora adottato la procedura di conciliazione.

Forniamo qui di seguito alcuni tavoli di conciliazione, istituiti in accordo con le Associazioni dei consumatori , che stanno portando a risultati concreti :

TELECOM - AQP - POSTE ITALIANE - CAMERA DI COMMERCIO - ANIA.

Gli sportelli di conciliazione Camera di Commercio

La Legge 580/93 di riforma delle Camere di commercio e le seguenti leggi 192/98, recante la Disciplina della subfornitura nelle attività produttive, e la 281/98, recante la Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, hanno indotto le Camere di Commercio a dotarsi di "Sportelli di conciliazione", attivando servizi di conciliazione inerenti differenti tipologie di acquisizioni di beni e prestazioni di servizi.
Tutte le Camere di Commercio, coordinate da Unioncamere, hanno attivato lo Sportello per il tentativo di conciliazione facoltativo per le controversie fra imprese e consumatori ed utenti, previste anche dalla già richiamata Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, che attribuisce alle associazioni dei consumatori la legittimazione ad agire al fine di "inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti", anche mediante le procedure conciliative amministrate dalle Camere di commercio.



I costi degli sportelli di conciliazione delle camere di commercio pugliesi

Dopo un primo periodo di diversità di costi, a seconda della Camera di Conciliazione utilizzata, finalmente oggi c'è una situazione più omogenea, con regole più certe, procedure semplificate e costi veramente contenuti. **Brindisi, Foggia, Lecce e Taranto** hanno deciso di uniformarsi ad una sorta di direttiva dell'Unioncamere, e tutte e 4 le Camere di Commercio hanno così deliberato:

SPESE DI AVVIO:
€ 30,00 (non dovute, però, se il richiedente è un consumatore, se la richiesta è effettuata da ambo le parti o se la conciliazione è prevista per legge);

SPESE DI CONCILIAZIONE:

Valore della lite	**Costo**
fino ad € 1.000	€ 40
da € 1.001 ad € 5.000	€ 100
da € 5.001 ad € 10.000	€ 200
da € 10.001 ad € 25.000	€ 300
da € 25.001 ad € 50.000	€ 500
da € 50.001 ad € 250.000	€ 1.000
da € 250.001 ad € 500.000	€ 2.000
da € 500.001 ad € 2.500.000	€ 4.000
oltre € 2.500.001	€ 6.000

Solo la C.C.I.A.A. di **Bari** non si è uniformata e ha preferito avere altri costi, senza spese di avvio e con meno fasce:

Valore della lite	Costo
Fino ad € 4.100	€ 38
Oltre € 4.100	€ 25 + 2% del valore

Come si può vedere, i costi sono assolutamente contenuti, nulla a che vedere con le spese legali, e dunque consumatori e imprese hanno tutto da guadagnare, anche dal punto di vista economico, risolvendo le contese attraverso la procedura di Conciliazione.

La Procedura di conciliazione ed arbitrato Telecom Italia / Associazioni dei consumatori

Tale procedura è stata avviata nel 1989 ed attivata su tutto il territorio nazionale a partire dal 1993 ad iniziativa dell'allora SIP (oggi Telecom Italia) e delle principali associazioni dei consumatori; nel 1995 è stata riconosciuta come progetto pilota per l'accesso alla giustizia dall'Unione Europea.
Sicuramente è l'esperienza di conciliazione quantitativamente più significativa, che si fonda sull'utilizzo del "modello paritetico", che prevede un confronto fra il rappresentante dell'associazione dei consumatori prescelta dal cliente ed il rappresentante dell'azienda.
Si tratta, infatti, di una procedura volta a consentire ai soli utenti Telecom, diversi da quelli professionali e commerciali, di devolvere i reclami ad una commissione pariteticamente costituita da un rappresentante di Telecom e da un rappresentante delle associazioni dei consumatori .
Le questioni che possono essere oggetto di conciliazione concernono:

- le bollette telefoniche;
- i mancati allacciamenti, i traslochi, le riparazioni;
- gli errori o le omissioni nell'inserimento dei nominativi degli abbonati negli elenchi;
- i cambiamenti di numero.

La procedura di conciliazione è attivata:

- inoltrando un primo reclamo tramite il numero 187 oppure rivolgendosi ad un'associazione di consumatori, segnalando il tipo di problema;
- qualora il primo reclamo avesse esito negativo, o comunque insoddisfacente, è possibile rivolgersi alla commissione di conciliazione disponibile presso le filiali Telecom o presso le Associazioni dei Consumatori, ed inviandola personalmente o tramite una Associazione dei consumatori alla Segreteria dell'ufficio di Conciliazione ed Arbitrato.

Di regola, la Telecom dovrebbe fornire una risposta scritta entro 30 giorni, così come previsto dalla Carta dei Servizi, ma questo è un termine raramente rispettato.
La conciliazione è gratuita; durante il periodo in cui la commissione di conciliazione esamina il caso, il pagamento delle bollette contestate è sospeso, fermo restando l'obbligo di provvedere al regolare pagamento di altre bollette, antecedenti o successive, per le quali non sia stata attivata la procedura di conciliazione.
Normalmente, dopo aver inoltrato la domanda di conciliazione decorrono circa due mesi prima che la pratica venga esaminata; qualora il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, viene redatto un verbale, alle cui decisioni l'utente deve uniformarsi nei tempi e modi ivi indicati.

La Procedura di conciliazione AQP

In ottemperanza ai principi di trasparenza e di partecipazione, è stata istituita presso l'AQP una Commissione Mista Conciliativa che assolve alle funzioni di favorire la presenza e l'attività delle associazioni dei consumatori con lo specifico obiettivo di tutela del cittadino-utente.
Essa è composta da due componenti, nominati uno dalla Società e l'altro dall'utente, e da questi scelto all'interno di un elenco di conciliatori indicati da ciascuna Associazione dei Consumatori firmataria la presente Carta.
L'esame dei reclami, afferenti le inadempienze della Società rispetto agli impegni assunti con la Carta dei servizi, viene deferito a questa Commissione solo e soltanto quando l'utente si dichiari insoddisfatto degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo stesso davanti alla Commissione, per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la suddetta Carta. Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa.
La Commissione si riunisce presso la Sede della Società entro trenta giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche. I dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute, devono considerarsi riservate. La Commissione, in ogni caso, redige un verbale che viene successivamente comunicato all'utente.
Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, l'utente e l'AQP si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.
La Società dell'AQP prevede, prima dell'attivazione della procedura conciliativa, procedure tradizionali di esposizione del reclamo da parte dell'utente, in ordine alla violazione dei principi sanciti nella Carta dei Servizi.
L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella suddetta Carta.
Il reclamo può essere presentato dall'utente oralmente, per iscritto, anche via fax o per e-mail.
L'AQP riferisce in ogni caso all'utente entro 45 giorni dal momento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la Società provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.
La Società informerà, comunque, l'utente che, nel caso non si ritenesse soddisfatto della risposta, potrà attivare la procedura di riesame del proprio reclamo davanti la Commissione Conciliativa Mista.

La Procedura di Conciliazione Poste Italiane

Presso ciascuna sede regionale di Poste Italiane è stata istituita una Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Poste Italiane e da un rappresentante di una fra le Associazioni firmatarie del presente accordo, designato dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio di turnazione tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie.
L'utente ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le Associazioni aderenti ovvero direttamente presso ogni Ufficio Postale; tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo, reperibile presso ogni ufficio postale o presso le sedi delle Associazioni dei consumatori.
Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha accesso alla documentazione relativa al caso prospettato.
Acquisito il consenso dell'utente sull'ipotesi di Conciliazione raggiunta, il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della Commissione del verbale di Conciliazione; in questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo.

Alla Procedura di Conciliazione Poste Italiane potranno far ricorso gli utenti per reclami legati a spedizioni nazionali relative ai Prodotti Postali di Corrispondenza indicati nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale:

- Posta Raccomandata
- Posta Assicurata
- Postacelere Corriere Espresso Nazionale
- Telegramma
- Fax

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Poste Italiane. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto è di 500 euro.

L'utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Poste Italiane una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.
Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di Poste Italiane.

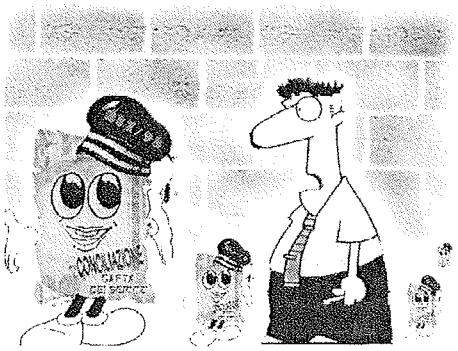
La procedura di Conciliazione ANIA

Forme di conciliazione si individuano anche in materia assicurativa.
Nell'aprile 2004 è stata siglato tra l'ANIA e diverse Associazioni di Consumatori, riconosciute ai sensi della legge 281/98, un accordo avente ad oggetto una procedura di conciliazione, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RCA di valore non superiore a 15.000 euro.
A tutt'oggi, però, il progetto è rimasto sulla carta, poiché molte Compagnie assicurative non sono ancora pronte ad utilizzare questo nuovo ed efficace strumento.

Conclusioni

La procedura di Conciliazione non è ancora molto utilizzata, i principali ostacoli alla sua diffusione sono da individuare nella scarsa conoscenza di tale procedura da parte degli operatori economici, nonché nell'insufficiente livello di "cultura della conciliazione" delle parti in causa (imprese, consumatori, professionisti).
Occorre, pertanto, un'efficace attività divulgativa e di formazione: le associazioni di categoria, le Camere di Commercio, gli ordini professionali, oltre che ovviamente le Università, dovrebbero promuovere la conoscenza delle ADR, per consentire alle parti coinvolte di apprezzarne i relativi vantaggi.

LA CARTA DEI SERVIZI (DPCM 27/01/94 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI Art. 1, comma 6, Legge 249/ 97 direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione, da parte di ciascun gestore dei servizi di comunicazione, di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività)



Conosciamo i principi cardini dello schema generale della "Carta dei Servizi" a cui si sono ispirati i diversi provvedimenti legislativi specifici:

- il principio di eguaglianza, parità di trattamento e partecipazione ;
- i sistemi di misurazione delle prestazioni aziendali, che a loro volta devono comprendere anche gli indicatori di qualità del servizio;
- l'informazione precisa e tempestiva agli utenti;
- l'obbligo di rispetto e di cortesia nei rapporti con gli utenti tramite l'istituzione degli U.R.P.(Uffici per le relazioni con il Pubblico);
- la possibilità di reclamo da parte dell'utente circa la violazione degli impegni assunti;
- affidabilità, puntualità del servizio, comfort, rispetto dell'ambiente, servizi per disabili.
- conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori, come previsto nel Trattato istitutivo della Comunità Europea, così modificato dal Trattato di Maastricht: " La Comunità contribuisce al conseguimento di un livello elevato di protezione dei consumatori mediante azioni specifiche al fine di tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi";
- il miglioramento della qualità dei servizi di comunicazione;
- il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

Insomma, è bene aggiungere che la Carta dei servizi nasce per raggiungere ragionevoli punti di equilibrio tra le seguenti esigenze:

- dei consumatori, per ottenere riduzioni tariffarie e miglioramenti di qualità;
- dei gestori dei servizi, per remunerare ragionevolmente i loro investimenti;
- della finanza pubblica, per massimizzare i ricavi delle privatizzazioni;
- dell'intera collettività, perchè l'attività delle utilities sia rispettosa dell'ambiente e contribuisca quindi alla sostenibilità dello sviluppo.

Dopo la pubblicazione dei principi, l'attuazione della Carta dei servizi ha iniziato il proprio cammino subendo una prima sostanziale trasformazione con la Legge 273/95: questa ha infatti dato forza di legge ad un provvedimento di natura amministrativa e ha dato origine a nuovi provvedimenti settoriali, prevedendo la pubblicazione di "schemi generali di riferimento".

La Carta dei Servizi è un contratto di servizio con il quale le aziende, gli Enti, la Pubblica amministrazione e altre categorie che erogano servizio pubblico assumono obblighi precisi, impegni e doveri con gli utenti.

In breve, la Carta dei servizi è uno strumento che, se adottato, utilizzato e applicato, porterebbe a migliorare il rapporto tra utente e azienda, rendendo efficace il servizio, migliore la qualità dei prodotti, eque le tariffe e i prezzi, nonché l'immagine dell'azienda, vivibile l'ambiente, il mercato e la pubblica amministrazione.

Essa stabilisce degli standard di qualità che consentono di misurare e migliorare la rispondenza del servizio ai bisogni del cittadino.

Gli standard di qualità possono essere condizionati in modo determinante dal consumatore-utente, se questo interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio, come previsto dalla normativa sulla Carta dei servizi.

Lo stato di applicazione delle carte dei servizi

Attualmente la Carta dei Servizi è poco conosciuta tra gli utenti e gli stessi dipendenti delle aziende, degli enti, della pubblica amministrazione che l'hanno adottata, poiché non viene adeguatamente distribuita; non solo, molte di esse andrebbero modificate e integrate, poiché non sono tanto vicine ai diritti di tutela dei consumatori, enunciati nella legge 281/98.

Le aziende, gli enti, la pubblica amministrazione, istituti scolastici, altre categorie socio-economiche hanno adottato la Carta dei servizi solo perché la normativa glielo impone; per questo non hanno modificato il rapporto con il cliente-utente, poiché esse stesse non hanno vissuto un periodo di educazione e formazione su questo nuovo strumento.

Dal sondaggio effettuato, riportato all'inizio della guida, emerge una situazione piuttosto critica, sia sul versante della diffusione delle Carte, quanto su quello della conoscenza da parte dei cittadini.
Inoltre, sono numerosi i casi di adozione di Carte che non contengono alcun riferimento agli standards, configurandosi di fatto più come guide al servizio che, per quanto utili, sono qualcosa di profondamente diverso dalla Carte.
L'esperienza finora condotta ha però dimostrato che, anche dove sono stati introdotti gli standards e avviata qualche procedura di controllo continuo, gli effetti per l'utenza sono stati piuttosto scarsi.
La direttiva a questo proposito aveva predisposto lo strumento del rimborso, che avrebbe dovuto garantire la massima visibilità pubblica del sistema degli standards predisposto dalle carte dei servizi.
Laddove il rimborso è stato effettivamente introdotto, comunque si può notare che la sua efficacia è stata molto scarsa, poiché le stesse aziende non ne informano adeguatamente i consumatori.
Proprio per questo motivo il decreto legislativo di attuazione dell'art. 17 della L.59/97 prevede l'introduzione di rimborsi automatici, che dovrebbero trasformarsi in un incentivo economico al rispetto degli standards previsti nella carta. In altre parole, gli utenti coinvolti da un disservizio dovrebbero automaticamente avere accesso al rimborso senza dover presentare alcuna richiesta.
Naturalmente, nel caso in cui la fissazione degli standard fosse ancora affidata agli stessi erogatori, sarà molto alto il rischio che essi vengano fissati a livelli molto prudenziali.
Con la legge 281/98 il nostro paese si è dotato di un organo come il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, la cui funzione consultiva dovrebbe risultare applicabile anche nel caso degli standards di qualità.
Una modalità particolarmente efficace di interazione tra le associazioni dei consumatori e i soggetti cui è preposta la preparazione della Carta dei servizi è quella della consultazione scritta. Essa consente ai soggetti interrogati (associazioni dei consumatori e degli utenti) di esporre e motivare le proprie opinioni prima della decisione. Il vantaggio per l'istituzione consiste nella raccolta di contributi finalizzati.
Attualmente, difatti, le Associazioni dei Consumatori non sono coinvolte nella stesura della Carta dei servizi; non vengono interpellate per le scelte e modifiche aziendali; non vengono affidati ad esse i reclami degli utenti, che in genere vengono mal gestiti dagli uffici preposti.
Purtroppo, non sempre alle previsioni normative corrisponde l'effettiva adozione di strumenti efficaci. La qualità non si ottiene solo con la legge, ma è una cultura che deve entrare nella pratica quotidiana delle organizzazioni.
Gli errori e le lacune delle attuali carte dei servizi

- La carta dei servizi non è sinonimo di Guida ai servizi: in molti casi la difficoltà di misurazione della qualità ha originato delle carte dei servizi ricche di informazioni indispensabili (indirizzi, orari, descrizione delle prestazioni), ma prive di qualsiasi riferimento agli standards di qualità, vero elemento qualificante della carta;
- gli standards di qualità non sono veritieri: gli standard devono riflettere la realtà (né ottimisti né prudenziali), e pertanto vanno costruiti sulla base di valori effettivamente rilevati oppure delle aspettative degli utenti per poter efficacemente funzionare come stimolo al miglioramento;
- mancato utilizzo degli standard generali: non è vero che non proteggono l'utente, bensì consentono di definire standard realistici e incentivanti;
- mancanza di effetti visibili degli standards: standards di qualità senza rimborsi non hanno alcun senso. Lo strumento del rimborso consente insieme una corretta tutela del consumatore e un meccanismo incentivante per la ricerca della qualità. La pratica dimostra che sono i rimborsi automatici a realizzare al meglio tale meccanismo;
- la Carta dei servizi è un adempimento formale monolaterale: se l'obiettivo è il miglioramento del servizio prestato ai cittadini, la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori al processo è imprescindibile;
- la Carta dei servizi è un documento statico: la mancanza della verifica in continuo degli obiettivi conseguiti e il successivo aggiornamento degli standard e delle procedure non consente alla carta di manifestare i propri effetti interni (sui processi) ed esterni (sui consumatori).

La strada da percorrere per giungere a un sistema della qualità efficace verso i consumatori è ancora lunga. Le prime tappe da percorrere su questa strada sono:
- l'introduzione delle Carte dei servizi nei settori finora rimasti esclusi, garantendo la più ampia informazione al pubblico, la partecipazione degli utenti, la valutazione dei risultati, l'introduzione dei rimborsi automatici;
- la sollecita attuazione delle norme innovative contenute nel D.Lgs 286/99 che, in materia di qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi, introduce "una serie di principi e di indicazioni molto precise che non possono non essere applicati anche ai servizi pubblici locali".

Sanzioni per mancata osservanza

Qui di seguito si riporta il testo originale che prevede delle sanzioni per la mancata osservanza della direttiva, e gli impegni del Governo e le competenze del Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici :

- per i servizi erogati da pubbliche amministrazioni, l'inosservanza dei principi della presente direttiva è valutata ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative e disciplinari previste a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti;
- per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque erogati da soggetti non pubblici, l'inosservanza dei principi della presente direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

Impegni del Governo:

il Governo si impegna ad adottare tutte le misure legislative, regolamentari ed amministrative necessarie a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente direttiva.

In seguito all'emanazione della Legge 481/95, le funzioni già assegnate al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi sono state trasferite, per i settori di competenza, alle Autorità di regolazione dei servizi pubblici.

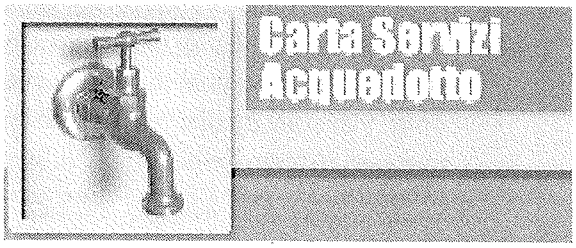
UN ESEMPIO SEMIPOSITIVO: LA CARTA DEL SERVIZIO DELL'ACQUEDOTTO PUGLIESE

a cura del rag. Giuseppe Modugno - Esperto condominiale

La Carta del Servizio Idrico Integrato dell'AQP è il primo esempio in Puglia dei frutti della concertazione fra Ente/Azienda e Associazioni dei Consumatori: infatti la Carta è stata scritta "a 4 mani" da AQP e Associazioni. Non solo, ma la naturale "puntata successiva" è stata l'attivazione della procedura di conciliazione, con un Regolamento sempre concertato e con centinaia di casi già presentati alla Commissione Mista Conciliativa e risolti brillantemente. Insomma, l'Acquedotto Pugliese ha avuto ed ha tuttora gravi lacune, ma ha avuto la lungimiranza e la sensibilità di patteggiare con le organizzazioni degli utenti. Ma veniamo ai punti salienti della Carta.

Dopo aver richiamato i principi a cui si ispira, ovvero **eguaglianza, continuità, partecipazione, cortesia, efficienza e trasparenza**, la Carta dà informazioni sui servizi offerti all'utenza, mettendo in evidenza il **numero verde 800/735735** e il sito web www.aqp.it per le relazioni con la clientela, la qualità dell'acqua offerta, il sistema di fatturazione, la possibilità di effettuare gratis **l'autolettura del contatore** e le modalità per reclamare. Quindi si inoltra nell'impegnativo elenco degli **standards di qualità** che l'Azienda deve rispettare: **i tempi** di preventivazione, di attivazione o cessazione della fornitura, di risposta ai reclami; **le modalità** di accesso ai servizi (anche per i disabili), di apertura degli sportelli e di funzionamento del servizio informazioni; **la gestione del rapporto contrattuale**, soprattutto in riferimento alle morosità, alla verifica del contatore o del livello di pressione, alla continuità del servizio e alle crisi idriche da scarsità. Infine, la Carta stabilisce le **procedure di reclamo, con la possibilità**, per l'utente insoddisfatto della risposta al reclamo, **di conciliare** tramite un'apposita Commissione paritetica, formata da un conciliatore dei consumatori e da un rappresentante dell'AQP, e con la previsione di **indennizzi a favore dei consumatori,** qualora non siano stati rispettati i suddetti standards di qualità. Oltre a questo approccio abbastanza innovativo, vi è anche la **verifica, almeno annuale, del grado di soddisfazione degli utenti**, atta a monitorare l'andamento della qualità del servizio e a produrre modifiche nelle regole, nei parametri e negli standards, qualora fosse necessario.

Insomma, un esempio assolutamente positivo di come la concertazione fra Azienda e Consumatori possano produrre una buona Carta dei Servizi. **E' vero, restano ancora problemi e coni d'ombra da illuminare**: per esempio, si è ancora divisi su come arginare le numerose perdite d'acqua nella rete, sulle lacune nella depurazione, sul distacco della fornitura ai morosi, sulle elevate ed anacronistiche spese in caso di semplice subentro, voltura o decesso del titolare, sull'obsoleto "parco contatori" e sui relativi dubbi di efficacia nella misurazione dei consumi, sulle bollette condominiali, per le quali già nel 2000 l'AQP aveva preso l'impegno di inviare fatture singole per ogni nucleo familiare, promessa non ancora mantenuta. Ma il percorso della concertazione è lungo, e se si pensa che sono ancora tante le grandi aziende che decidono ancora senza la consultazione dei consumatori, l'averlo iniziato con l'AQP, il più grande acquedotto d'Europa, è già un successo.



LE AUTORITÀ DI GARANZIA

Cos'è l'Autorità di Garanzia

Il rispetto dei principi e dei parametri di qualità dei servizi è assicurato dalle Autorità di Garanzia specifiche, attraverso l'esercizio dei loro poteri di direzione, vigilanza e controllo, anche su segnalazione degli utenti o dei loro rappresentanti.
La predisposizione degli strumenti necessari a rispettare concretamente l'osservanza di questi standards spetterà, a seconda dei casi, o al governo o ad autorità pubbliche di regolazione indipendenti.
Sarà compito dell'Antitrust sorvegliare che i fornitori non si comportino in modo lesivo della concorrenza (ad esempio, formando cartelli volti alla fissazione dei prezzi e/o alla spartizione del mercato: il settore assicurativo ne è stato l'esempio).
L'attività di rilevazione e controllo contribuisce a rendere trasparenti e confrontabili gli standards contenuti nelle Carte dei servizi e i livelli di qualità effettivamente erogata agli utenti, avviando quel processo di comparazione che determina un significativo miglioramento della qualità dei servizi.
La legge 481/95, disciplinando la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, ha così istituito le relative Autorità settoriali di regolazione. Tra i compiti che ad essi affida la legge, è particolarmente rilevante quello della tutela degli interessi di consumatori e utenti, con lo specifico obiettivo di garantire adeguati livelli di qualità dei servizi, la loro fruibilità e diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, sulla base di un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri prestabiliti. La legge affida a queste Autorità il compito di far sì che i gestori garantiscano condizioni e modalità di accesso ai servizi tali per cui le "ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte"(ivi comprese quelle degli utenti in stato di difficoltà, come gli anziani e i disabili). Queste "ragionevoli esigenze" vanno tradotte in parametri riguardanti, tra l'altro, tariffe, qualità, informazione, trasparenza, reclami. La legge in questione prescrive anche alle Autorità di sentire periodicamente le rappresentanze di consumatori, utenti, interessi ambientali, sindacati, imprenditori, e di regolare lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

Conosciamo le Autorità di garanzia esistenti a tutela del consumatore

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nota anche come Autorità Antitrust, è una "Autorità indipendente" istituita dalla legge n. 287 del 10 ottobre 1990.

Il consumatore può ricorrervi nei seguenti casi:

- abusi di posizione dominante;
- intese restrittive della concorrenza (accordi di cartello);
- pubblicità ingannevole.

Dopo la segnalazione del consumatore viene emesso un provvedimento, da parte dell'Autority, che vieta l'eventuale diffusione del messaggio pubblicitario ritenuto ingannevole o inibisce l'accordo restrittivo della concorrenza.

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è un'autorità indipendente, istituita dalla legge 249 del 31 luglio 1997.
L'Agcom è innanzitutto un'autorità di garanzia: la legge istitutiva affida all'Autorità il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali dei cittadini attraverso:

- la vigilanza sulla qualità e sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, compresa la pubblicità;
- la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti;
- la disciplina del servizio universale e la predisposizione di norme a salvaguardia delle categorie disagiate;
- la tutela del pluralismo sociale, politico ed economico nel settore della radiotelevisione.

Pertanto il consumatore può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancata risoluzione di una controversia con un gestore telefonico o televisivo e relativa Richiesta di procedura di conciliazione;
- disservizi sulla qualità e sulla distribuzione;
- mancato rispetto delle normative in merito alle telecomunicazioni.

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas è un'autorità indipendente istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas. I poteri di regolazione settoriale fanno riferimento alla determinazione delle tariffe, dei livelli di qualità dei servizi e delle condizioni tecnico-economiche di accesso e interconnessione alle reti, in servizi in cui il mercato non sarebbe in grado di garantire l'interesse di utenti e consumatori a causa di vincoli tecnici, legali o altre restrizioni che limitano il normale funzionamento dei meccanismi concorrenziali.

Il consumatore può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancata risoluzione di una controversia con un gestore di energia elettrica o di gas e relativa richiesta di procedura di conciliazione;
- disservizi sulla qualità e sulla distribuzione;
- mancato rispetto delle normative in merito all'erogazione di energia elettrica o di gas.

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Garante per la Protezione dei dati personali, detto anche Autorità per la privacy, è stato istituito con la legge n. 675/96, e la sua attività ha riguardato ogni settore della vita sociale, economica e culturale del Paese in cui si sia manifestata l'esigenza della tutela della privacy del cittadino. Spetta, dunque, al Garante controllare la conformità dei trattamenti di dati personali a leggi e regolamenti appositi, esaminare le eventuali segnalazioni, i reclami e i ricorsi dei consumatori, promuovere la sottoscrizione di codici deontologici per le categorie.

Il cittadino può ricorrervi nei seguenti casi:

- violazione della propria privacy in ogni settore, sia privato che pubblico (sanità, aziende, pubblica amministrazione, polizia, assicurazioni, etc. etc.);
- inserimento proprio nome in "centrali rischi" private e in elenchi pubblicitari;
- videosorveglianze non conformi;
- "spamming" elettronico e posta indesiderata in genere.

I provvedimenti successivi del Garante sono immediatamente esecutivi.

GARANTE PER IL CONTRIBUENTE

Il Garante per il contribuente è un organo collegiale istituito dalla Legge 212/2000 presso ogni Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate, con le funzioni di ricevere segnalazioni dai contribuenti che si sentono danneggiati da comportamenti vessatori di uffici dell'amministrazione finanziaria, di valutare l'attività di tali uffici in merito all'osservazioni delle norme tributarie, di rivolgere raccomandazioni ai dirigenti degli uffici e di richiamarli al rispetto dei diritti del contribuente.

Pertanto il contribuente può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancata risoluzione di una controversia fiscale con qualsiasi ufficio finanziario, inerente tributi comunali, provinciali, regionali e nazionali;
- mancato rispetto delle normative fiscali e tributarie;
- omessa trasparenza negli atti amministrativi.

COMMISSIONE DI GARANZIA SULLO SCIOPERO NEI SERVIZI PUBBLICI

La Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, istituita dall'art. 12 della Legge 12 giugno 1990 n. 146 (come modificata dalla legge n. 83/2000) è una Amministrazione indipendente col compito di valutare l'idoneità delle prestazioni indispensabili dei servizi di pubblica utilità, individuate negli accordi tra le parti sociali e nei codici di autoregolamentazione, a garantire il contemperamento dell'esercizio del diritto di sciopero con il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. A tal uopo la Commissione garantisce le prestazioni indispensabili di cui il cittadino deve usufruire comunque in caso di sciopero.

Il cittadino può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle normative in caso di sciopero nei servizi di pubblica utilità (sanità, banche, poste, trasporti, energia, giustizia, scuola, etc.), soprattutto per i servizi comunque garantiti;
- mancata comunicazione in tempo utile di uno sciopero;
- omessa determinazione della durata dello sciopero.

COMMISSIONE DI GARANZIA SULLO SCIOPERO NEI SERVIZI PUBBLICI

La Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, istituita dall'art. 12 della Legge 12 giugno 1990 n. 146 (come modificata dalla legge n. 83/2000) è una Amministrazione indipendente col compito di valutare l'idoneità delle prestazioni indispensabili dei servizi di pubblica utilità, individuate negli accordi tra le parti sociali e nei codici di autoregolamentazione, a garantire il contemperamento dell'esercizio del diritto di sciopero con il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. A tal uopo la Commissione garantisce le prestazioni indispensabili di cui il cittadino deve usufruire comunque in caso di sciopero.

Il cittadino può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle normative in caso di sciopero nei servizi di pubblica utilità (sanità, banche, poste, trasporti, energia, giustizia, scuola, etc.), soprattutto per i servizi comunque garantiti;
- mancata comunicazione in tempo utile di uno sciopero;
- omessa determinazione della durata dello sciopero.

CONSOB

La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa è stata istituita dalla Legge n. 216/74 e ha il compito di tutelare i risparmiatori, regolamentando la prestazione dei servizi di investimento, vigilando sulle società di gestione dei mercati, sulla trasparenza e l'ordinato svolgimento delle negoziazioni, sulla correttezza dei comportamenti degli intermediari e dei promotori finanziari, sanzionando i soggetti vigilati, controllando le informazioni fornite al mercato dalle società quotate in Borsa e accertando eventuali andamenti anomali delle contrattazioni.

Il risparmiatore vi può ricorrere nei seguenti casi:

- investimenti ingannevoli;
- comportamento scorretto di intermediari finanziari e di istituti bancari;
- omessa o errata consegna di prospetti informativi;
- abuso di informazioni privilegiate (insider trading);
- reati di aggiotaggio su strumenti finanziari.

BANCA D'ITALIA

La Banca d'Italia, istituita dalla Legge n. 449 del 10/08/1893, oltre alle funzioni di pura emissione delle monete in corso, ha compiti di stretta vigilanza sulle banche e sugli altri intermediari finanziari, di tutela della concorrenza nel sistema creditizio e di contrasto dell'abusivismo bancario e finanziario.

Pertanto il consumatore vi può ricorrere nei seguenti casi:

- violazione delle normative in tema bancario e finanziario;
- intese restrittive della concorrenza;
- mancato rispetto della legge anti-usura.

ISVAP

L'IStituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico ed è stato istituito con legge 12 agosto 1982, n. 576, per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione nonché di tutti gli altri soggetti sottoposti alla disciplina sulle assicurazioni private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione. La normativa inerente il settore assicurativo ha attribuito all'ISVAP funzioni di controllo e di regolamentazione, qualificando l'Istituto come un'amministrazione indipendente, dotata di autonomia giuridica, patrimoniale, contabile, organizzativa e gestionale, che dispone di specifica competenza tecnica e ampi strumenti operativi.
L'obiettivo è quello di assicurare la stabilità del mercato e delle imprese nonché la solvibilità e l'efficienza degli operatori, a garanzia degli interessi degli assicurati-consumatori e in generale dell'utenza.

Gli assicurati possono ricorrervi nei seguenti casi:

- reclami rimasti irrisolti nei confronti delle imprese d'assicurazione;
- mancata o inesatta esecuzione dei contratti;
- richiesta di chiarimenti alle Compagnie d'assicurazione;
- omessa trasparenza nei rapporti tra imprese e assicurati;
- mancata informazione al consumatore.

IL DOVERE DI COLLABORARE

Il cittadino ha il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto "il consumattore in puglia", che si ispirano a norme, decreti , direttive nazionali ed europee

Il cittadino-consumatore-utente non ha solo diritti, ma anche doveri.
I problemi legati all'alimentazione, alla qualità e sicurezza dei prodotti, alla sanità pubblica, ai servizi di pubblica utilità, alla concorrenza sul mercato, al commercio, alle nuove tecniche di vendita (commercio elettronico), all'ambiente, alla pubblica amministrazione, alla macchina della giustizia civile, sono dati che devono condurre lo stesso cittadino a modificare il suo comportamento durante la vita quotidiana che lo porta a toccare i diversi settori socio-economici.
Oggi il cittadino può contribuire a migliorare la qualità della vita, grazie alla possibilità di poter partecipare alle scelte aziendali, di produzione e di servizio, con la richiesta delle Carte dei servizi e con l'utilizzo della Conciliazione.
Ma questi strumenti di tutela e di partecipazione, se non richiesti dallo stesso consumatore-utente, rischiano di rimanere inutilizzati da parte di chi li ha adottati, e di non essere adottati e inseriti nei contratti di servizio delle aziende, enti e pubblica amministrazione che non l'hanno ancora fatto.
Sì, perché è bene ricordare che la domanda corrisponde all'offerta: mi viene dato quanto chiedo.
Se quindi i consumatori e gli utenti rimangono in pochi a chiedere l'applicazione di questi strumenti, di conseguenza si avrà un servizio privo di standards di qualità, e per niente conciliativo, a danno non solo della propria situazione individuale, ma anche di quella collettiva.
Per questo l'utente ha non solo il diritto, ma anche il dovere di chiedere alle aziende, agli enti che utilizza abitualmente, la Carta dei Servizi e la Conciliazione, per meglio conoscere le caratteristiche e le prestazioni del servizio, e il modo di risolvere un eventuale reclamo dopo un disservizio.
Il cittadino potrebbe contribuire a tale processo, preferendo nelle proprie scelte di spesa e di investimento le imprese più "conciliatrici" e garanti di elevati "standards di qualità".
Il cittadino è chiamato ad educarsi al concetto di "responsabilità civica", essenziale se si vuole vedere migliorati i diversi settori che costituiscono la società: economico, sociale, ambientale e culturale.
Talvolta sono gli stessi cittadini a deteriorare quanto di buono si attiva nei campi suddetti.

L'EVASIONE FISCALE E IL DANNO AI CONSUMATORI

a cura del Dr. Michele Renna Esperto Commercialista

Il problema dell'evasione fiscale nel nostro Paese è atavico e nessun Governo di qualunque colore esso sia è mai riuscito a far diminuire il fenomeno; anzi in una fase congiunturale in cui i dati economici nazionali ed internazionali riaccendono il dibattito sul rapporto tra imposizione fiscale e sviluppo, il tema assume particolare interesse.

È bene ricordare, a tale riguardo, che la funzione prioritaria del sistema tributario è quella di garantire allo Stato le entrate necessarie a finanziare la sua organizzazione e a consentire la produzione di beni e servizi pubblici; allo stesso tempo la politica tributaria si presenta come strumento di intervento economico e sociale, in quanto mezzo capace di sostenere lo sviluppo, l'occupazione e la competitività di un sistema, nonché di regolare la distribuzione e la ridistribuzione della ricchezza tra i settori, i territori e le categorie sociali.

Ne deriva che nella vita economica di una comunità, una evasione elevata può alterare le previsioni di bilancio, rendendo di fatto carenti le politiche adottate e richiedendo correttivi e nuovi canali e strumenti di imposizione e di prelievo.

La centralità del tema dell'evasione fiscale, cioè del mancato rispetto delle norme che regolano il prelievo fiscale, diviene quindi questione strategica rilevante, nel momento in cui l'esigenza di garantire un adeguato sistema di si accompagna a quella di investire in innovazione, ricerca e tecnologia, al fine di mantenere una prospettiva competitiva per il sistema Italia. È infatti soltanto attraverso il contributo di tutti i percettori di reddito che sarà possibile garantire allo Stato la disponibilità delle risorse necessarie, senza gravare eccessivamente su una base ridotta di contribuenti; e ciò, naturalmente, nel rispetto del principio costituzionale di una fiscalità che trova nel suo carattere progressivo uno strumento importante di democrazia economica e di perequazione sociale.
Quali sono le presunte ragioni alla base della forte diffusione del fenomeno dell'evasione fiscale?

Se, infatti, in termini concettuali, l'evasione è determinata dal lucro che ne deriva, esiste in Italia una tendenza culturale non trascurabile a giustificare il comportamento illecito in materia fiscale; le ragioni prevalenti tradizionalmente addotte fanno talvolta riferimento all'alto livello di imposizione; talvolta muovono da rivendicazioni relative al rapporto tra origine e destinazione territoriale delle risorse; altre ancora fanno riferimento alla illegalità diffusa che giustificherebbe e, in parte, legittimerebbe il comportamento degli evasori e il principale motivo che porta il cittadino ad evadere le tasse è indicato proprio nell'elevato livello dell'imposizione oltre alla scarsa cultura della legalità fiscale e contributiva e alla cattiva gestione economica delle risorse pubbliche, alla mancanza di sistematicità dei controlli da parte degli organi competenti .
La centralità della leva fiscale come strumento fondamentale per la vita economica e sociale della comunità, l'esigenza del rispetto della normativa e, con essa, la preoccupazione derivante dal fenomeno dell'evasione fiscale, appaiono considerazioni ampiamente condivise dai consumatori.

A tale riguardo appare incontrovertibile il giudizio degli stessi sul ruolo della lotta all'evasione fiscale all'interno di un ideale programma di governo: questa, infatti, dovrebbe essere inserita tra i primi tre obiettivi di governo e, nella fase attuale, il primo degli obiettivi programmatici auspicati. Ciò significa che la centralità della lotta alla evasione fiscale rappresenta per i consumatori una aspettativa forte se fondata sul superamento del dualismo fisco-contribuente attraverso l'organizzazione di controlli che possano assumere i connotati della reciproca collaborazione invece che della reciproca vessazione.

Le associazioni dei consumatori hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto " il consumattore in piuglia", che si ispirano a decreti, direttive nazionali ed europee

Le associazioni dei consumatori hanno il dovere di promuovere :

- la partecipazione dell'utente nel campo economico, produttivo, sanitario e amministrativo, attraverso l'applicazione della Legge 281/98, con la nascita di consulte, commissioni, bilancio partecipato e osservatori;
- la cultura della concertazione tra i diversi attori sociali, economici e istituzionali, necessaria per attivare azioni sinergiche utili a raggiungere obiettivi importanti per il miglioramento della qualità della vita;
- la cultura della Conciliazione, importante se si vuole salvare il rapporto tra il consumatore, le imprese, gli enti e le istituzioni durante una controversia, oltre ad alleggerire la giustizia ordinaria;
- l'educazione al consumo consapevole, fondamentale per migliorare gli aspetti negativi del mercato globale;
- l'adozione della Carta dei Servizi presso le aziende, imprese ed enti, al fine di garantire standards di qualità durante l'erogazione dei servizi;
- l'educazione civica, al fine di migliorare il comportamento, talvolta scorretto, dei cittadini;
- l'assistenza per il consumatore-utente attraverso una rete di sportelli, ai quali rivolgersi per risolvere amichevolmente le controversie, mediante la procedura di Conciliazione.

Le amministrazioni locali, gli enti, le aziende, le imprese hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto "il consumattore in puglia", che si ispirano a decreti, direttive nazionali ed europee

Le Amministrazioni locali, gli Enti, le Aziende, le Imprese hanno il dovere di adottare la Carta dei Servizi, regolamentata dal DPCM del 27/01/94, e di rispettare l'art. 1 comma 2 Legge 281/98 a tutela dei diritti dei consumatori, che richiama l'erogazione dei servizi pubblici secondo standards di qualità ed efficienza, la trasparenza e l'equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi.
Per questo diventa fondamentale, prima della sottoscrizione della Carta dei servizi, consultare le Associazioni dei consumatori, affinché siano partecipi alla scelta e alla stesura dei servizi che gli utenti dovranno usare e delle informazioni che dovranno ricevere. La partecipazione è prevista nei diversi provvedimenti legislativi sulla Carta dei servizi.
Gli operatori economici hanno anche il dovere di introdurre nella Carta dei servizi il rimborso automatico in caso di mancato rispetto degli standards specifici di qualità. Garantirà all'utente l'efficacia dei livelli di qualità introdotti, poiché la stessa azienda erogatrice penserà bene di eliminare o perlomeno di diminuire i casi di disservizio.
Le Amministrazioni locali, gli enti, le aziende e le imprese hanno anche il compito di adottare, per la risoluzione delle controversie, la procedura di Conciliazione, e di svolgere una funzione divulgativa, sensibilizzando i propri interlocutori ai vantaggi derivanti dalle ADR, al fine di trasformarle in vere e proprie chances di sviluppo.
Le Amministrazioni Pubbliche, in più, devono adottare un provvedimento di trasposizione locale della Legge 281/98, prevedendo il bilancio partecipato e la costituzione di consulte ed osservatori.

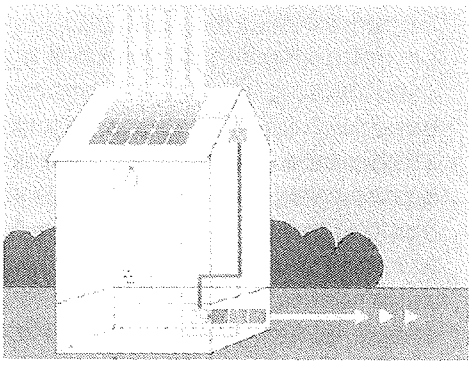
ISTITUZIONI E SICUREZZA ALIMENTARE PER I PRODOTTI AGRICOLI
a cura del Dr. Giovanni Abbatepaolo

I principi per la sicurezza alimentare sono stati molto ben enunciati già nel 2000 dall'Unione Europea con il Libro Bianco.
La rintracciabilità dei prodotti agroalimentari, le analisi degli eventuali rischi per la salute dei consumatori, il principio di precauzione, il monitoraggio e la sorveglianza continui, l'adozione di opportuni sistemi di allarme, l'importanza della ricerca e della cooperazione scientifica, la salute e il benessere degli animali, l'uso oculato dei pesticidi e degli additivi, l'informazione, l'educazione e la partecipazione dei consumatori ad ogni livello decisionale, e infine nuove etichette e un diverso modo di presentare i prodotti in pubblicità: questi i punti cardine di un documento fondamentale, tuttora attuato solo in parte.
Tutto sommato l'Italia ha risposto bene alle direttive del Libro Bianco, producendo negli ultimi anni una serie di normative atte alla tutela del consumatore in campo alimentare. Nella fattispecie, nel settore agricolo, il DPR 132/2000 ha regolato l'uso dei fitofarmaci; il D.L. 306/02 e il D.L. 157/04 hanno dato precise disposizioni sulle etichette per frutta, verdura e altri prodotti agroalimentari; il D.L. 172/04 e la Legge 204/04 hanno migliorato la normativa generale sulla sicurezza degli alimenti; e infine, il D.L. 279/04 ha cercato di dare una normativa chiara sulla spinosa questione degli OGM, regolata a livello europeo dai Regolamenti n. 1829 e 1830. Addirittura alcune regioni, fra cui la Puglia (con la Legge regionale 26/03), hanno praticamente dichiarato il proprio territorio OGM-free, e più di mille Comuni hanno deliberato allo stesso modo.
A parte il problema "globale" degli OGM, i rischi per la salute del consumatore di prodotti agricoli o suoi derivati possono provenire da un uso scriteriato delle sostanze pesticide, da un utilizzo esagerato di additivi e frodi, adulterazioni e sofisticazioni varie.

Finalmente per il primo problema, dopo anni di discussioni e di buchi normativi, la commissione Europea ha varato il 24 gennaio 2005 un Regolamento Quadro che dà più certezze ai consumatori, specie a quelli più esposti (bambini, donne incinte, anziani), definendo con più precisione i cosiddetti LMR, ossia i livelli massimi di residui dei pesticidi in frutta e verdura: in pratica, saranno sottoposti al vaglio ben 160 prodotti ortofrutticoli, ricercando in essi le tracce di oltre 1.000 tipi di pesticidi differenti e sanzionando duramente chi oltrepassa le soglie massime consentite. Toccherà poi all'EFSA di Parma, l'Autorità europea per la sicurezza alimentare, valutare i risultati e informarne i consumatori.
Per ciò che riguarda l'uso degli additivi, purtroppo, le maglie delle normative sono ancora troppo larghe, soprattutto per salse di pomodoro, olio, vino e prodotti trasformati e inscatolati, e se per l'olio, le passate e i pomodori pelati si sono fatti sforzi per migliorare l'etichettatura, per il vino, per i sottaceti e le conserve ci si trova di fronte ad un'informazione al consumatore del tutto carente. Questi prodotti contengono tutti anidride solforosa, come antiossidante, ma non ne è indicata la quantità in etichetta; per cui il valore guida massimo di 100 mg per litro non è possibile controllarlo, e molti mal di testa e cefalee potrebbero essere causati proprio dal superamento di tale limite nel prodotto. Occorre assolutamente uno sforzo, possibilmente dal legislatore europeo, per migliorare le etichette di tali prodotti.
Infine, il rischio rappresentato dalle sofisticazioni e dalle frodi alimentari è tuttora molto elevato, e risente soprattutto di una mancanza di alcuni controlli durante tutto il percorso che il prodotto fa dal campo alla tavola. Basti pensare a quello che è successo per l'olio lampante che giungeva dalla Turchia in Puglia, per venire "trasformato" magicamente in extravergine. Infittire i controlli solo da parte dei NAS non basta, bisogna coinvolgere le stesse organizzazioni dei consumatori, con propri tecnici, nel controllo di tutta la filiera del prodotto.
E' ovvio che, in tale contesto, i prodotti biologici abbiano avuto un discreto successo; ma anche in questo settore si nascondono gli adulteratori e falsari di certificazioni. Un'interessante iniziativa viene dai GAS (Gruppi d'Acquisto Solidale), che comprano "biologico" direttamente dal campo, controllando essi stessi le metodologie di coltivazione e produzione: un esempio fattivo di come la compartecipazione del consumatore all'azienda sia una delle strade da percorrere per tutelare al meglio la salute dei cittadini.

EDILIZIA SOSTENIBILE ED ISTITUZIONI

A cura dell'Ing. Gianfranco Tinti



Costruire casa in maniera diversa si può e si deve fare, se i problemi della salvaguardia dell'ambiente, del risparmio energetico e del proprio benessere domestico ci stanno a cuore.
Finora, purtroppo, le imprese e i tecnici edili, i Comuni e le Province della Puglia, oltre che lo stesso ente regionale, non ci hanno pensato per niente, peggiorando una situazione che vede le città pugliesi non solo imbruttirsi a livello estetico, rispetto ai bellissimi centri storici d'una volta, ma anche impoverirsi energeticamente e inquinare l'atmosfera, ma anche lo stesso ambiente domestico. Per cui diventa ovvio che il rapporto qualità-prezzo delle case pugliesi, soprattutto nelle grandi aree urbane e nei centri costieri e turistici, non è assolutamente uno dei migliori.
Tecnologie bioclimatiche, materiale edile riciclabile ed ecologico, risparmio energetico con fonti rinnovabili, installazione di caldaie a condensazione, potenziamento dell'isolamento termoacustico, ventilazione costante anti-radon, illuminazione a fluorescenza compatta, risparmio idrico, con regolazione del flusso d'acqua nei w.c., rompigetti ad aria per i rubinetti e sistemi di recupero dell'acqua piovana, arredamento ecologico e atossico: questi i parametri per l'edilizia eco-sostenibile.

Ma se gli Enti Locali non fanno la loro parte, incentivando l'utilizzo di queste nuove tecniche e utilizzando essi stessi i materiali ecocompatibili, questo nuovo modo di costruire non potrà prendere piede. I Comuni, le Province e le Regioni dovrebbero, per esempio, usare nuovi materiali ecologici per i rivestimenti dei pubblici edifici; fare piani di rinnovamento energetico di scuole, ospedali e uffici pubblici, privilegiando le fonti rinnovabili; installare impianti di illuminazione a pannelli solari nei nuovi quartieri; ma soprattutto rivedere gli stessi Regolamenti Edilizi e incentivare fiscalmente l'edilizia sostenibile.
Usare la leva fiscale è necessario, e questo si può fare sia abbassando i costi degli oneri di urbanizzazione per le imprese edili, sia diminuendo l'aliquota I.C.I. per i proprietari. Oppure, in alternativa, si potrebbe aumentare l'indice di edificabilità per imprese e committenti che si impegnassero a costruire in modo ecologico.
Sono già parecchi i Comuni che hanno deliberato in tal senso, e interi quartieri ecologici stanno sorgendo anche in grandi città: è il caso del quartiere Bovisa di Milano, con 53 abitazioni su 6 piani. Il comune di Cavalese (Tn) già nel 1994 applicava principi ecosostenibili nel Piano regolatore, seguito a ruota da Rovereto, Bovolenta, Faenza, Ariccia, Vezzano Ligure, Cadenzano, Carugate. Ma anche grandi capoluoghi come Grosseto, Padova e Bolzano si sono indirizzati già da tempo su questa linea.
Il Sud arranca; proprio la terra più baciata dal sole, dal vento e da materiali edili eccezionali (vedi il tufo), stenta ad applicare le nuove biotecnologie edili. La Regione Puglia si è limitata nel 2002 ad indire un bando per l'installazione di pannelli solari e fotovoltaici, con finanziamenti fino al 75% della spesa. Ma le risorse erano scarse, e comunque non si è dato il giusto risalto al bando, né successivamente la Regione ha riaperto i termini, utilizzando le risorse messe a disposizione dalla Commissione Europea.
Occorre un colpo di reni in tal senso, e anche la categoria dei tecnici, ingegneri e architetti in prima linea, possono fare molto per far giungere anche in Puglia questo nuovo stile urbanistico, stimolando le stesse Commissioni Edilizie dei Comuni e gli Assessorati di Regioni, Province e Comuni.
Insomma, la casa ecologica non è più utopia; facciamola diventare realtà anche in Puglia.

CONCLUSIONI

Con la Legge 281/98, la diffusione delle Carte dei servizi, l'adozione della procedura di Conciliazione, l'avvio del recepimento della legislazione comunitaria di liberalizzazione della fornitura di servizi di pubblica utilità, la progressiva entrata in scena delle Autorità di regolazione, il riconoscimento giuridico delle Associazioni dei consumatori e utenti, si può dire in via di superamento l'asimmetria costituita dall'assenza del punto di vista dei consumatori e utenti dal lavoro legislativo, da quello del regolatore e in sede di controllo della gestione dei servizi.
Ora è giunto il momento che tutti i soggetti coinvolti siano presenti attorno al tavolo di concertazione, proposto dal progetto "Il consumATTORE in Puglia", per ricercare insieme quelle soluzioni e azioni utili al raggiungimento degli obiettivi previsti nello stesso.

La cooperazione tra le istituzioni, le amministrazioni, gli operatori economici, i cittadini-consumatori-utenti, garantisce che vengano tutelate le esigenze di tutti i soggetti coinvolti.

VADEMECUM DEL CONSUMATORE: QUANDO E COME RECLAMARE

NORMATIVE DI CARATTERE GENERALE

- LEGGE 281/98 (**diritti dei consumatori**)
- D.L. 224/01 (**azioni inibitorie**)
- LEGGE 675/96 - D.L. 196/03 - D.L. 255/97 - D.L. 135/98 - D.L. 171/98 - D.L. 389/98 - D.L.135/99 - D.L. 281/99 - D.L. 282/99 - LEGGE 325/00 - D.L. 255/97 - LEGGE 45/04 - LEGGE 188/04 (**privacy**)
- D.L. 74/92, DPR 627/96 e DPR 284/03 (**pubblicità ingannevole**)
- LEGGE 52/96 (**clausole vessatorie**)
- LEGGE 287/90 - DPR 217/98 (**antitrust**)
- LEGGE 146/90 - LEGGE 83/00 (**sciopero servizi pubblici**)

ALIMENTAZIONE

In quali casi reclamare: prodotto alimentare scaduto o adulterato; etichetta incompleta o poco chiara; prezzo errato, elevato o mancante; igiene insufficiente; disservizio alla mensa scolastica, ospedaliera o aziendale; rimborsi per danni subiti.

Come agire: occorre fare una raccomandata A.R. all'azienda o all'ente in questione, possibilmente con l'ausilio dell'associazione dei consumatori, ricordandosi di indirizzare la lettera al negoziante, nel caso di reclami su prodotti ed etichette, e non alla Ditta produttrice. Successivamente, in caso di risposta insoddisfacente, si può attivare la procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio della Provincia in questione.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- DPR 128/99 e DPR 132/00 (**fitofarmaci**)
- REGOLAMENTI UE n.1829 e 1830/03 - L.R. 26/03 e D.L. 279/04 (**OGM**)
- D.L. 02.03.04 (**etichette carni**)
- D.L. 181/03 (**etichette in generale**)
- D.L. 306/02 (**etichette ortofrutta**)
- LEGGE 169/89 (**latte**)
- D.L. 172/04 e LEGGE 204/04 (**sicurezza alimenti**)
- LEGGE 68/00 (**trasparenza**)
- Decreto 27.03.02 (**etichette pesce**)
- D.L. 259/00 (**prodotti scaduti**)
- LEGGE 126/91 (**informazione in generale**)
- D.L. 84/00 (**prezzi**)
- Direttiva 2002/4/CE (**uova**)
- D.L. 105/92 e Direttiva 2003/40/CE (**acque minerali**)
- LEGGE 530/92 (**frutti di mare**)
- D.L. 313/91 (**sicurezza bimbi**)
- DPR 224/88 (**danno da prodotto difettoso**)
- D.L. 157/04 (**etichette agroalimentare**)
- D.L. 179/04 (**miele**)
- Direttiva 2003/89/CE (**sostanze allergeniche**)
- D.L. 152/99 (**inquinamento acque**)
- D.L. 1/01 e Legge 49/01 (**mucca pazza**)
- L.R. 9/99 e L.R. 36/84 (**igiene alimenti**)
- LEGGE 313/98 (**olio**)

AZIENDE E PROFESSIONISTI

In quali casi reclamare: prodotti difettosi; contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali; vendite a distanza; clausole vessatorie e inadempienze contrattuali; mancato rispetto della normativa sui prezzi, sui saldi e sulle vendite promozionali; etichette incomplete o non veritiere di abbigliamento e calzature; controversie riguardanti il settore turistico-alberghiero; lavori e riparazioni non a regola d'arte; inottemperanza delle norme sulle tariffe e sugli onorari professionali.

Come agire: la facoltà di recesso va esercitata entro 7 o 10 gg. dalla sottoscrizione del contratto, ma vi sono dei casi particolari in cui tale periodo si allunga anche a 60 gg. dal ricevimento della merce; per i prodotti difettosi la nuova normativa dà piena libertà al consumatore di scegliere fra il cambio della merce, il rimborso di quanto versato o la riparazione, purchè la richiesta venga effettuata per raccomandata A.R. entro 60 gg. dalla scoperta del difetto; per i disservizi da tour operator, occorre effettuare reclamo all'agenzia viaggi entro 10 gg. dal momento dell'arrivo a casa; per problemi su prezzi e saldi, ci si può rivolgere alla Polizia Municipale del luogo; per le controversie con artigiani e professionisti, si deve sempre reclamare tramite raccomandata A.R., magari coinvolgendo anche l'ordine professionale o la categoria interessata. In tutti i casi, la procedura elettiva, più rapida e meno costosa è sempre quella della conciliazione, da attivare presso la C.C.I.A.A.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- CODICE CIVILE Libro Quarto Titolo II
- CODICE CIVILE Libro Quinto Titolo III Capo I e Capo II
- D.L. 24/02 (**garanzia dei prodotti**)
- D.L. 50/92 (**facoltà di recesso**)
- D.L. 185/99 (**vendite a distanza**)
- D.L. 70/03 (**commercio elettronico**)
- D.L. 111/95 (**viaggi e tour operators**)
- L.R. 8/96 e L.R. 10/98 (**agenzie viaggi**)
- LEGGE 135/01 - L.R. 29/94 e L.R. 1/02 (**turismo**)
- D.L. 427/98 (**multiproprietà**)
- LEGGE 77/97 e D.L. 114/98 (**commercio in generale**)
- L.R. 11/03 (**commercio**)
- LEGGE 496/99 (**premi e sconti**)
- D.L. 313/91 (**sicurezza bimbi)**
- D.L. 84/00 (**prezzi**)
- LEGGE 198/01 e LEGGE 335/03 (**prezzi libri)**
- LEGGE 126/91 (**informazione**)
- DPR 224/88 (**danno da prodotto difettoso**)
- Direttiva 2003/15/CE (**cosmetici)**
- LEGGE 580/93 (**Camere di Commercio**)
- LEGGE 210/04 (**tutela acquisto case**)
- D.L. 301/02 (**Testo Unico sull'Edilizia**)

BANCHE

In quali casi reclamare: rendiconti errati; disservizi sugli assegni; condizioni contrattuali non rispettate; tassi elevati e anche usurai; applicazione indebita di anatocismo; mancata trasparenza bancaria; tassi e spese troppo elevate; errate segnalazioni alla centrale rischi; ingannevolezza di proposte di investimento e incompletezza delle informazioni date agli investitori; controversie legate alle carte di credito.

Come agire: in tutti questi casi, occorre scrivere all'Ufficio Reclami della banca, che deve rispondere entro 60 gg. (o 90 gg., se si tratta di reclamo su investimenti); se la risposta è insoddisfacente o non giunge, si può interpellare l'Ombdusman Bancario e informare le Autorità competenti (Banca d'Italia e CONSOB); con alcuni Istituti di Credito (Banca Intesa, Monte dei Paschi di Siena) si sono aperti tavoli di conciliazione con le associazioni di consumatori, ai quali i reclamanti possono accedere: sono forse i primi segni dell'accettazione della procedura di conciliazione per tutta la casistica dei reclami.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- CODICE CIVILE Libro Quarto Titolo I
- LEGGE 216/74 (**Consob**)
- LEGGE 154/92 (**trasparenza**)
- D.L. 385/93 (**Testo Unico**)
- D.L. 58/98 (**investimenti**)
- LEGGE 108/96 (**usura**)
- LEGGE 133/99 (**mutui**)
- LEGGE 24/01 (**rinegoziazione mutui**)
- D.L. 170/04 (**contratti di garanzia finanziaria**)

POSTE

In quali casi reclamare: mancato o ritardato recapito di lettere, raccomandate, assicurate, telegrammi, pacchi o posta celere; controversie simili a quelle del mondo bancario, soprattutto per quanto riguarda il conto BancoPosta, il Postamat, i servizi accessori e i vari investimenti proposti alla clientela.
Come agire: nei primi, classici casi è operativa la procedura di conciliazione presso la stessa Posta, dopo aver effettuato un reclamo e aver atteso 60 gg. per la risposta; negli altri casi il reclamo va fatto comunque, ma non si può conciliare.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- D.L. 261/99
- D.M. 09.04.2001 (Condizioni Generali di Servizio)
- Carta della Qualità del Servizio Postale

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

In quali casi reclamare: disservizi che riguardano Comuni, Province, Regioni, Stato, Istituti scolastici, A.S.L., ospedali, tribunali ed enti vari: mancata trasparenza, informazione o semplificazione amministrativa; inottemperanza di leggi sull'ambiente, come l'inquinamento acustico, l'elettromagnetismo, la tutela dell'igiene e della salute, la raccolta dei rifiuti; controversie concernenti la sicurezza edilizia, scolastica e ospedaliera; lamentele sulla lentezza della giustizia; danni da dissesti stradali; problemi riguardanti l'erogazione dei servizi pubblici.
Come agire: occorre sempre protocollare o inviare una lettera- reclamo all'ente in questione, che deve rispondere entro 30 gg.; in caso di risposta insoddisfacente o mancante, ci si può rivolgere al Giudice di Pace del luogo o all'Autorità competente (Polizia Municipale, Carabinieri, A.R.P.A., Ministeri, Autority di controllo). Proprio onde evitare lungaggini e reiterate proteste da parte dei cittadini, la nostra associazione ha avviato un'azione di concertazione con tutti gli enti su citati, in modo da dirimere tutte queste controversie tramite apposite Commissioni di Conciliazione.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- LEGGE 241/90 (**trasparenza e partecipazione**)
- LEGGE 127/97 e LEGGE 340/00 (**semplificazione**)
- LEGGE 89/01 (**danno da giustizia lenta**)
- LEGGE 150/00 (**Ufficio Relazioni col Pubblico**)
- Decreto 37/97 (**autotutela**)
- LEGGE 447/95, DPR 459/98, L.R. 3/02 e L.R. 11/02 (**inquinamento acustico**)
- LEGGE 36/01 (**elettromagnetismo**)
- D.L. 22/97 (**raccolta e smaltimento rifiuti**)
- LEGGE 46/90 (**sicurezza elettrico-edile**)
- L.R. 6/03 (**barriere architettoniche**)
- D.L. 59/04 e LEGGE 53/03 (**scuola**)
- LEGGE 281/91, LEGGE 189/04 e L.R. 12/95 (**tutela animali e randagismo**)
- L.R. 6/99 (**istituzione ARPA**)
- L.R. 36/84 (**servizio farmaceutico e veterinario**)
- DPR 389/01 (**ANAS**)
- LEGGE 481/95 (**servizi pubblici**)

TRASPORTI

In quali casi reclamare: irregolarita' del servizio; mancata pulizia dei mezzi e degli impianti; disagi e insicurezza del viaggio; mancata informazione data agli utenti; assenza di servizi per disabili; insufficiente offerta e reperibilita' dei biglietti; ingiuste multe e sanzioni per i viaggiatori; carente servizio bagagli; inottemperanza della legge sugli scioperi; overbooking sugli aerei; disservizi autostradali.

Come agire: bisogna effettuare un reclamo all'Azienda di trasporti, alla Compagnia aerea, alla Società Autostrade o alla Commissione di Garanzia sullo sciopero, chiedendo il rimborso per l'eventuale danno o disservizio subito o per il titolo di viaggio contestato, oppure contestando una modalità di sciopero non legittima. Per le contestazioni sui biglietti di viaggio, vige la normativa regionale,e l'eventuale reclamo va fatto alla Regione Settore Trasporti. E' importante affidare questi casi all'associazione dei consumatori che, in alcuni casi (TrenItalia, Ferrovie Sud-Est), ha aperto protocolli d'intesa atti alla risoluzione bonaria di tali controversie.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- D.L. 422/97 e 400/99 (**Piano Generale Trasporti**)
- L.R. 18/02 (**Piano Regionale Trasporti**)
- LEGGE 146/90 - LEGGE 83/00 (**regolamentazione scioperi**)
- LEGGE 265/04 e D.L. 237/04 (**traffico aereo**)
- D.L. 285/92 e LEGGE 214/03 (**Codice della Strada**)
- LEGGE 172/03 (**nautica**)
- DPR 389/01 (**ANAS**)
- L.R. 18/04 (**sicurezza**)
- Regolamento UE 261/04 (**viaggi in aereo**)
- **Carte dei Servizi** TrenItalia, FSE, FAL, AMTAB, Alitalia, etc.

TRIBUTI

In quali casi reclamare: iniquità ed errori su tributi locali, come tassa rifiuti e ICI, tasse provinciali, come la COSAP, tributi regionali, come il bollo auto e i tickets sanitari e, a livello nazionale, l'IRPEF, l'IVA e i contributi INPS.

Come agire: innanzitutto è buona norma scrivere all'Ente in questione, o presentarsi personalmente se si è interpellati; altrimenti, sia alle cartelle esattoriali che agli atti di accertamento bisogna ricorrere alla Commissione Tributaria Provinciale. Si consiglia, comunque, quando il caso ha una certa rilevanza, di rivolgersi al Garante regionale del Contribuente.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- LEGGE 212/00 (**Statuto del Contribuente**)
- LEGGE 507/93 (**TARSU, TOSAP, Tasse Pubblicità**)
- D.L. 446/97 (**COSAP**)
- LEGGE 504/92 (**ICI**)
- Decreto 37/97 (**autotutela**)
- DPR 126/03 (**semplificazione**)
- D.L. 32/01 (**tutela contribuente**)
- D.L. 337/98 e D.L. 37/99 (**riscossione**)
- LEGGE 146/98 (**antitruffa da professionisti**)
- D.L. 471/98 (**multe per scontrini**)
- D.L. 472/98 (**sanzioni**)
- L.R. 25/03 (**tasse auto**)

UTENZE

In quali casi reclamare: fatture di consumo, ritenute errate, elevate o con voci e servizi mai richiesti, su servizi come luce, acqua, gas e telefono; guasti o interruzioni del servizio; attivazioni o traslochi delle forniture avvenuti oltre termine; servizio insufficiente; problemi di recesso o disdetta; rimborsi per eventuali danni subiti.

Come agire: in tutti i casi occorre esporre un regolare reclamo, al quale l'azienda è tenuta a rispondere entro 30 gg. (45 gg. per l'acquedotto); in caso di risposta insoddisfacente, per Telecom e AQP si può attivare la procedura di conciliazione, per le altre aziende di telefonia ci si può rivolgere al CORECOM, sede regionale dell'Autority delle Comunicazioni, per l'ENEL e l'azienda del Gas si può interpellare l'ufficio reclami dell'Autority dell'Energia e del Gas.

NORMATIVA PRINCIPALE DI RIFERIMENTO

- DPR 412/93 e DPR 551/99 (**impianti termici**)
- LEGGE 36/94 (**risorse idriche**)
- D.L. 171/98 (**telecomunicazioni e privacy**)
- D.L. 259/03 (**Codice Comunicazioni**)
- L.R. 3/00 (**Comitato Regionale Comunicazioni**)
- LEGGE 239/04 (**riordino energia**)
- D.L. 172/04 (**sicurezza**)
- LEGGE 249/97 (**Autority comunicazioni**)
- DPR 77/01 (**telecomunicazioni**)
- LEGGE 59/02 (**internet**)
- D.L. 387/03 (**energia alternativa**)
- LEGGE 290/03 (**sicurezza elettrica**)
- D.L. 158/03 (**continuità elettrica**)
- LEGGE 577/96 (**trasparenza tariffe ENEL**)
- LEGGE 481/95 (**Autority energia**)
- LEGGE 78/99 (**televisioni**)
- **Condizioni contrattuali** AQP, ENEL, GAS, TELECOM, etc.
- **Carte dei Servizi** AQP, ENEL, GAS, TELECOM, etc

SPORTELLI DI CONSULENZA E ASSISTENZA

BARI: Viale Imperatore Traiano, c/o *Parrocchia di S.Sabino*

TARANTO: Via Duca degli Abruzzi ,56 c/o *Studio Legale Campagna*

LECCE: Viale XXV Luglio, 1 c/o *Studio Legale Libertini*

FOGGIA: Corso Giannone, 40c/o *Studio Legale Ciuffreda*

S.VITO DEI NORMANNI (BR): Via Tasso,14 c/o *Studio Legale Marseglia*

POLIGNANO A MARE (BA) : Via Cerere 183

MONOPOLI (BA): Piazza S. Antonio, 24 c/o *Studio Legale Grattagliano*

CASTELLANA GROTTE (BA): Via Materdomini, 36/B

MOLA DI BARI (BA): Via Trieste 32

TURI (BA): Via Pietro Pedone, 3

TRANI (BA): Via Umberto, 289

NOICATTARO (BA): Via De Amicis, 34/A

ALTAMURA (BA): Via Reno, 5 c/o *Studio Legale Iurino*

MODUGNO (BA): Via S. Corrado, 15 c/o *Studio Legale Forte*

TORREMAGGIORE (FG): Corso Matteotti,112 c/o *Studio Legale Piacquaddio*

FASANO (BR): Via F.lli Cervi,18 c/o *Studio Legale Conteduca*