



Via Volturmo n. 33 - 30173 – VENEZIA/MESTRE
Telefono e Fax 041/5349637

E-mail: info@associazionedifesaconsumatori.it

www.associazionedifesaconsumatori.it

Adico Associazione Difesa Consumatori Carta dei Servizi

Finalità delle Carte dei Servizi

Le Carte dei Servizi, nate a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e chiamate successivamente "Carte della qualità dei servizi" dalla L. 244/2007, devono essere emanate dai gestori dei servizi pubblici d'intesa con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali interessate, allo scopo di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni dei servizi pubblici. Tali carte rappresentano quindi uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore. Le Carte dei Servizi devono riportare gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di risarcimento dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Perché una Carta dei Servizi di Adico?

Adico, in quanto associazione dei consumatori, non avrebbe necessità di emanare una Carta dei Servizi, ma ha deciso di farlo per garantire a tutti gli interessati un'informativa che sia il più possibile chiara, trasparente ed esaustiva in merito alla natura e ai contenuti dei servizi che eroga, nell'ottica di una costante implementazione delle attività e perseguendo la più alta soddisfazione dei cittadini assistiti.

Servizi erogati da Adico

Adico Associazione Difesa Consumatori è un'organizzazione senza fini di lucro che dal 1988 opera su tutto il territorio nazionale per promuovere gli interessi e tutelare i diritti dei cittadini

consumatori e degli utenti di beni e servizi, sia attraverso attività di consulenza e assistenza che tramite la sensibilizzazione della stampa e dell'opinione pubblica sui temi di interesse.

Completamente autonoma e indipendente, Adico si finanzia esclusivamente attraverso le quote associative, la realizzazione di campagne di sensibilizzazione e la fornitura di informazioni, consulenze e servizi utili al cittadino sui temi dei diritti del consumatore. Inoltre Adico, grazie alla collaborazione con esperti che operano in convenzione all'interno della struttura dell'Associazione, è in grado di fornire informazione e assistenza nel risolvere le questioni giuridiche controverse e lesive dei diritti soggettivi e degli interessi legittimi dell'individuo.

Nello specifico, Adico si occupa di:

1. fornire informazioni generiche e modulistica su temi e problematiche d'interesse del socio, erogate direttamente dalla segreteria di Adico; raccogliere segnalazioni, promuovere campagne di sensibilizzazione, intraprendere iniziative che abbiano come unico scopo la salvaguardia dell'utente consumatore;
2. fornire informazioni sulle possibili soluzioni legali stragiudiziali e giudiziali al problema sottoposto ad Adico, erogate dai collaboratori che operano in convenzione con Adico;
3. fornire assistenza legale in via stragiudiziale, allo scopo di risolvere la controversia in modo veloce e soddisfacente per il socio, tramite un metodo di giustizia alternativa a quella ordinaria (che prescinde dall'intervento del giudice) con redazione e invio di una o più lettere di diffida, colloqui, incontri tra le parti.

Modalità di regolamentazione dei rapporti tra socio e Adico

Tutti i servizi erogati da Adico si intendono riservati ai soci previo versamento di un contributo associativo. L'iscrizione ad Adico dura dodici mesi dalla data di adesione ed è valida per il sottoscrittore e per i membri del suo nucleo familiare. Nel corso dei 12 mesi, il socio e i suoi familiari potranno beneficiare gratuitamente dei servizi di cui ai punti 1. e 2. del capitolo "Servizi erogati da Adico" ogni qualvolta lo riterranno necessario, pur dovendosi contemperare le esigenze del socio e quelle organizzative di Adico (es. ricevimento previo appuntamento telefonico o in sede in giorni e orari prestabiliti e circoscritti; possibilità di ricevimento di persona solo nelle strutture di Adico).

Non è previsto il rimborso della quota associativa dopo che il socio abbia beneficiato della consulenza da parte degli esperti che collaborano con Adico.

I servizi di cui al punto 3. del capitolo "Servizi erogati da Adico" vengono erogati, nel caso in cui ne emerga la necessità, dopo che il socio ha ricevuto tutte le informazioni del caso e ha dichiarato esplicitamente di voler intraprendere la via dell'azione stragiudiziale.

Modalità di regolamentazione dei rapporti tra socio e legale convenzionato in ipotesi di mandato alle liti

Per garantire un'assistenza globale degli interessi del socio, qualora questi intenda difendersi in giudizio, promuovere una causa, richiedere un'attività particolare, Adico ha stretto rapporti di collaborazione con legali esperti nelle materie della tutela del consumatore, che svolgono opera in convenzione con Adico disciplinata dal codice deontologico forense (per maggiori informazioni: <http://www.consiglionazionaleforense.it/site/home/area-avvocati/codice-deontologico-forense.html>) e che prevede la firma di “un mandato alle liti” tra il socio e il legale che riceve l'incarico.

Quest'ultimo, in un'ottica di collaborazione con Adico, si impegna ad applicare tariffe congrue e concordate con il socio firmatario del mandato alle liti, a rilasciare un preventivo scritto su richiesta del socio, e a informarlo dettagliatamente sui reali vantaggi, rischi e costi dell'azione che il socio ha intenzione di intraprendere. La firma del mandato avvia tra il socio e il legale un rapporto esclusivo regolato non più dalla Carta dei Servizi di Adico ma dal rapporto ordinario tra cliente e avvocato, disciplinato dal codice deontologico forense di cui sopra.

Nel caso di risoluzione del rapporto di collaborazione tra Adico e il professionista convenzionato, anche per volontà di una sola delle parti, Adico si impegna a informare della risoluzione del rapporto direttamente i soci che hanno conferito il mandato al legale. In caso di revoca del mandato, in mancanza di un preventivo scritto, i legali applicheranno le tariffe previste dalla convenzione stipulata con Adico a saldo dell'attività effettivamente svolta.

Per ulteriori informazioni e per assistenza:

Adico Associazione Difesa Consumatori

Via Volturmo 33 – 30174 Mestre Venezia

Tel e fax 041.5349637

info@associazionedifesaconsumatori.it

www.associazionedifesaconsumatori.it