

Tutela e diritti dei cittadini

Molti sono i modi per far valere i propri diritti senza imbarcarsi in lunghe e costose procedure: dagli strumenti di mediazione istituiti dalla Pubblica Amministrazione quali **l'URP** ed il **Difensore Civico** o ad organi giurisdizionali veri e propri quali il **Giudice di Pace**. Si tratta di soggetti imparziali che tentano di trovare una soluzione condivisa ai problemi in tempi brevi e senza costi per il cittadino.

In casi meno complessi o prima di percorrere passi ulteriori, ci si può rivolgere allo stesso ente a cui si contesta un atto o un comportamento.

Il modo più semplice è rivolgersi all'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, inoltrando reclami, istanze, petizioni o proposte per segnalare eventuali comportamenti scorretti o problemi che riguardano la tutela di interessi individuali e collettivi. È possibile che l'Amministrazione, anche in seguito alle sollecitazioni del cittadino, modifichi decisioni e provvedimenti già assunti, anche senza esservi formalmente obbligata.

Con l'inserto di questo mese ci poniamo l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli sugli strumenti giuridici e territoriali di autodifesa e, considerato che la legislazione nazionale ha ritagliato per le **"Associazioni a difesa del consumatore"** uno spazio rilevante, l'elenco di quelle che da anni sono attive su tutto il territorio.

• U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Informa e orienta sulla struttura organizzativa del Comune, sugli orari e le attività dei servizi pubblici presenti sul territorio, sulle procedure e la modulistica
- Informa sulla vita della città, in particolare sulle iniziative culturali, sportive e sociali
- Accoglie segnalazioni, esposti, proposte e suggerimenti
- Risponde ai cittadini che comunicano con il Co-

mune attraverso il filo diretto on-line di **Sesto-scrivendo**

- Segreteria del **Difensore Civico**

Villa Puricelli Guerra - Via Puricelli Guerra, 24

Orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Tel.: 02.244.404.11 - Tel. 02.244.404.60

Tel.: 02.244.404.64 - Tel. 02.244.404.51

Linea verde: 800.304.040

• IL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore Civico è un organo indipendente dall'Amministrazione Comunale.

Opera per rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e per assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione. Interviene d'ufficio o su richiesta dei cittadini contro le carenze, gli abusi, le omissioni e i ritardi degli uffici dell'Amministrazione e degli enti collegati.

L'intervento è gratuito.

Non è un magistrato, né può assistere il cittadino di fronte all'autorità giudiziaria, provvede unicamente alla tutela non giurisdizionale; pertanto non può intervenire su:

- atti o procedimenti in riferimento ai quali siano proposti ricorsi davanti a organi di giustizia amministrativa, civile, tributaria;
- procedimenti ove sia stata investita l'autorità giudiziaria penale;
- controversie tra privati cittadini;
- applicazioni di accordi sindacali relativi al personale dipendente.

Può intervenire presso l'Amministrazione Comunale, presso enti o aziende che da essa dipendono, per garantire il giusto corso del procedimen-

to amministrativo e che gli atti siano tempestivamente e correttamente emanati - può accedere agli atti d'ufficio relativi ai casi sottoposti; può convocare direttamente il responsabile del procedimento; può attivarsi di propria iniziativa; tutela il diritto d'accesso agli atti amministrativi da parte di cittadini che siano interessati a conoscere il contenuto degli atti e dei documenti che li riguardano.

Possono richiedere l'intervento i cittadini residenti, enti, aziende industriali, artigianali e commerciali che prestano attività professionali, artistiche e di altro lavoro autonomo e dipendente nel territorio comunale, che, in presenza di un interesse diretto, dopo essersi rivolti agli uffici del Comune, enti o aziende da esso dipendenti, non abbiano ricevuto risposta o abbiano ricevuto una risposta non soddisfacente.

Riceve il martedì pomeriggio e il venerdì mattina, su appuntamento, in Villa Puricelli Guerra, via Puricelli Guerra n. 24.

Per informazioni o per fissare un appuntamento: Segreteria del Difensore Civico - **0224440460/411**. L'intervento può essere richiesto anche on-line: www.sestosg.net

Ricordiamo che le competenze in materia di sanità sono specifiche del **Difensore Civico Regionale** con ufficio a Milano - via Fidia n. 1 - tel. 026081267 - 0267482465

• GIUDICE DI PACE

Il Giudice di Pace ha competenza mandamentale in materia civile e penale.

In materia Civile:

- Incidenti automobilistici e di navigazione, quando l'entità del danno non supera i 15493 euro
- Controversie sull'uso dei servizi condominiali e liti ambientali (es. fumi delle caldaie di riscaldamento, parcheggio delle auto nel cortile, occupazione parti comuni).
- Funzione di pacificazione per le liti su beni mobili senza liti di valore
- Controversie con i vicini (rispetto alle distanze per alberi e siepi, installazione di segnali di confine fra terreni, emissione da parte di privati di rumori, esalazioni, fumi e calori)
- Reclami dei consumatori (recupero crediti o beni dati in prestito, contenzioso con la banca, risarcimento danni, prodotti difettosi, prestazioni per servizi resi da elettricisti, falegnami, idraulici, fale-

gnami, tintorie, meccanici, ecc. con liti di valore di 2.582 euro)

- Ricorsi a contravvenzioni (violazioni del Codice della Strada o Sanzioni Amministrative) da proporre entro 30 giorni salva diversa indicazione apposta sul verbale:
- Contestazioni relative alla perdita di possesso di autoveicoli (cancellazione dal Pra).

Il Giudice di Pace ha anche una funzione di pacificazione: il cittadino può richiedere di fare solo da paciere, evitando così la causa.

Questa procedura si dice non contenziosa e può essere applicata sulle liti di beni mobili senza limite di valore.

Se il Giudice riesce a mettere d'accordo le parti, viene scritto un verbale d'accordo e il processo si conclude; nel caso in cui una parte non si presenti o non venga trovato l'accordo, si va in causa davanti al Giudice competente.

In materia Penale: DLGS del 28.08.2000 N.274 "disposizioni sulle competenze penali del Giudice di Pace" in vigore dal 02.01.2002. Nel procedimento davanti al Giudice di Pace si osservano, in quanto applicabili, le norme contenute nel codice di procedura penale ad eccezione delle disposizioni relative a:

- All'incidente probatorio
- Alla proroga del termine per le indagini
- All'udienza preliminare
- Al giudizio abbreviato
- All'applicazione della pena su richiesta
- Al giudizio direttissimo
- Al giudizio immediato
- Al decreto penale di condanna

La richiesta deve essere presentata recandosi personalmente.

Quando il valore della causa è inferiore di 516 euro non è indispensabile la presenza di un avvocato. Anche per le cause che superano questo valore e fino a 1032 euro, il Giudice di Pace può autorizzare il cittadino a difendersi da solo. Prima di procedere con causa il Giudice di Pace cerca sempre di mettere d'accordo le parti. Se il tentativo riesce, stende un verbale di conciliazione e la controversia si conclude. Se invece il tentativo di conciliazione fallisce, si prosegue con la causa fino alla sentenza. Le sentenze del Giudice di Pace sono appellabili davanti al tribunale, tranne quelle per equità per liti fino a 1032, che sono ricorribili per cassazione.

Ufficio Giudici di Pace - Via Casati, 19 - MONZA - Tel: 039212241

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il diritto del cittadino nei confronti delle aziende che sul mercato producono, erogano, vendono o distribuiscono beni e servizi, trova nelle associazioni di consumatori un efficace strumento di tutela.

Il loro compito, in genere, consiste nell'**assistenza ai singoli consumatori e alla tutela dei loro interessi generali**.

Le modalità con cui intervengono sono varie: assistenza legale, contatti con le imprese, stipula di accordi, denuncia di comportamenti scorretti delle imprese, e via dicendo.

Spesso il loro intervento consente di **risolvere in maniera amichevole** eventuali controversie con le imprese.

Sono numerose le Associazioni che svolgono la loro attività in Lombardia e soprattutto a Milano; noi abbiamo scelto le più vicine al nostro comune.

• ADICONSUM

Adiconsum è un'Associazione di Consumatori con oltre 122.000 associati, costituita nel 1987 su iniziativa della CISL. Essa opera a tutela dei consumatori in piena autonomia dalle imprese, dai partiti, dal governo e dallo stesso sindacato. È presente in tutte le Regioni italiane con 283 Sportelli di informazione e consulenza nelle maggiori città. Si avvale dell'opera di 35 operatori a tempo pieno, di 105 collaboratori part-time e di centinaia di volontari. L'attività a tutela dei consumatori è svolta da Adiconsum sia nei confronti delle istituzioni italiane ed europee, sia con servizi di consulenza ed assistenza rivolti direttamente ai consumatori. Per esercitare questa attività, Adiconsum è articolata in dipartimenti specializzati nei seguenti settori:

- servizi bancari, finanziari e postali
- assicurazioni, sicurezza stradale, circolazione stradale (multe)
- usura
- pay-tv e tv digitale
- trasporti
- telefonia fissa, mobile (Telecom, Tim, Omnitel, Wind,...), banda larga
- commercio (contratti stipulati fuori e dentro i locali commerciali)
- casa, condominio e multiproprietà
- energia e ambiente
- reclami bollette servizi pubblici (acqua, gas, luce)
- viaggi e turismo

- fisco e tributi;
- sicurezza degli alimenti e nutrizione
- auto (garanzie e direttiva Monti).

Viale Fulvio Testi, 42

Tel.02.24426292 -24426290

Fax 02.24426293

adiconsum_lombardia@cisl.it

adiconsum_milano@cisl.it

www.adiconsum.it

• ADOC LOMBARDIA

L'ADOC è l'associazione nazionale per la difesa e l'orientamento dei consumatori, degli utenti, dei risparmiatori, dei malati, dei contribuenti.

Costituita nel 1988 ha circa 65.000 iscritti, è presente in tutti i capoluoghi provinciali con volontari esperti nel diritto del consumatore, in grado di dare informazioni ai cittadini ed abilitati alle procedure di conciliazione ed arbitrato, pronti ad assistere direttamente gli iscritti in qualunque tipo di controversia. In ogni sede ADOC è possibile usufruire di consulenza legale specialistica garantita da avvocati convenzionati.

- Informazione e assistenza ai consumatori
- Campagne sulla corretta alimentazione e sulla tracciabilità dei prodotti
- Interventi contro la microcriminalità e le contraffazioni
- Controllo dei prezzi e delle tariffe
- Campagna per la reale tutela della privacy e per il miglioramento della legge
- Denunce all'antitrust di accordi di cartello e contro la pubblicità ingannevole
- Campagna per l'abolizione dei canoni Rai e Telecom
- Certificazione dei siti di e-commerce ed assistenza agli acquirenti di e-commerce
- Monitoraggio delle Carte dei servizi (standard di qualità e responsabilità dei gestori)
- Campagna per la tutela dei minori nella fruizione dei programmi televisivi
- Azione per il controllo e l'eliminazione delle clausole vessatorie nei contratti
- Monitoraggio delle campagne pubblicitarie e denuncia dei casi di pubblicità ingannevole
- Azione per l'abolizione della «tassa sulla tassa nelle bollette di luce e gas» e sui carburanti
- Conciliazione ed ampliamento dei settori di applicazione (banche, assicurazioni, poste, ferrovie, vettori aerei, energia, gas, telefonia, ecc.)
- Miglioramento della trasparenza nel settore bancario e assicurativo
- Campagne di solidarietà e per la valorizzazione dell'Arte

- Monitoraggio del sistema di Assistenza domiciliare integrata ed informazioni alle famiglie
- Assistenza alle famiglie che hanno necessità di badanti

Viale Marelli 497
Tel.02.262491 - 26249221
Fax 02.2485766 - 26249221
adoc.lombardia@tiscalinet.it
www.adoc.org

• FEDERCONSUMATORI

L'Associazione ha come scopo esclusivo la tutela di fondamentali diritti quali la legalità del mercato, la tutela della salute, la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto ad una informazione corretta e adeguata, la lealtà e la chiarezza della pubblicità, l'erogazione di servizi di interesse pubblico secondo standard di qualità ed efficienza, la difesa degli interessi economici e patrimoniali.

Via Breda, 56
Tel. 02262721
Fax. 022408474
federcons_sesto@yahoo.it
www.federconsumatori.it

• CITTADINANZA ATTIVA

Cittadinanzattiva è un **movimento di partecipazione civica**, nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

Le assemblee territoriali di cittadinanza attiva distribuite in tutta Italia sono 235, mentre 76.000 è il numero di cittadini che vi aderiscono.

Le finalità per cui opera hanno lo scopo di rimuovere situazioni di sofferenza inutile e di ingiustizia, intervenendo direttamente a difesa del cittadino; mobilitare le coscienze e cambiare i comportamenti; attuare i diritti riconosciuti dalle leggi e favorire il riconoscimento di nuovi diritti; offrire ai cittadini strumenti per far sentire più forte la propria voce; costruire alleanze e collaborazioni indispensabili per risolvere i problemi e promuovere i diritti.

Via Mecenate, 25
20138 MILANO
Tel.0273950559 - 33611446
Fax 0270108423
www.cittadinanzaattiva.it

In campo sanitario ha istituito il **Tribunale per i diritti del malato**:

Milano

c/o Ospedale Niguarda Ca' Granda
Piazza Ospedale Maggiore 3
Telefono: 02/64442633
Orario: martedì, giovedì, venerdì 10,00 - 12,00

Monza (Milano)

c/o Ospedale S. Gerardo (piano terra - settore A)
Via Donizetti, 106
Telefono: 039/2333250
Orario: lunedì 10,00 - 12,00 - mercoledì, venerdì 16,00 - 18,00

Questi sono solo alcuni esempi su come si può far valere i propri diritti in modo semplice e diretto; esistono altre realtà alle quali ci si può rivolgere anche a tutela di interessi più specifici (il lavoro, la casa, etc.) quali le Associazioni Sindacali piuttosto che le Associazioni di categoria.



A cura dell'URP
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)