



CARTA DEI SERVIZI

Lo Sportello del Consumatore è un servizio offerto da Tutelattiva ai cittadini, tramite il proprio servizio legale.

Lo Sportello del Consumatore, fornisce valida tutela a tutti coloro che hanno subito (o ritengono di aver subito) un danno o un pregiudizio nel vivere quotidiano.

Il servizio reso si concretizza nelle attività di informazione, assistenza e tutela ai cittadini.

Presso lo Sportello del Consumatore di Tutelattiva è sempre disponibile personale qualificato pronto a fornire risposte in merito a tutte le problematiche quotidiane, di cui riportiamo un elenco esemplificativo:

ENERGIA E GAS

(Enel, Eni, Iren, Sorgenia, etc)

BOLLETTE TELEFONICHE

(Telecom, Vodafone, Wind, H3G, Fastweb, etc)

AGENZIE DI RISCOSSIONE , PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI e CAF

(Verifiche posizioni, Cartelle esattoriali, multe, tributi, Soris, Agenzia di riscossione- già Equitalia, dichiarazioni errate e/o omesse, etc)

CREDITO ED ASSICURAZIONI

ARTIGIANI E COMMERCianti

(Consegne inesatte, garanzie, prodotti difettosi, etc)

PROFESSIONISTI

(Medici, Dentisti, Avvocati, Commercialisti)

TURISMO, VIAGGI ORGANIZZATI E TRASPORTI

(Voli, Viaggi organizzati, multiproprietà, Prenotazione di singoli servizi)

CONTRATTI IN GENERE

(Consegne di beni difforme dall'ordine, garanzie, frodi, contratti conclusi fuori dai locali commerciali, etc)

COMMERCIO

(arredamento, centri estetici, benessere, palestre, scuole private, automobili nuove e usate noleggio)

E-COMMERCE

(contraffazione, prodotti non richiesti o difformi, resi, etc)

LOCAZIONE, COMPRAVENDITA E CONDOMINIO

(affitti e compravendita di case, locali, box, attività commerciali, etc)

PUBBLICITÀ INGANNEVOLI

SHARING ECONOMY

(Soggiorni, mezzi di trasporto, etc)

Un nostro esperto effettuerà una prima disamina del caso e fornirà ai cittadini i consigli per tentare la risoluzione stragiudiziale della controversia.

Modalità di accesso

Allo Sportello del Consumatore di Tutelattiva i cittadini potranno accedere attraverso diverse modalità, tutte egualmente efficaci:

- Modalità diretta: recandosi personalmente presso la sede dello Sportello, ubicata a Torino in via Matteo Pescatore n. 15 negli orari pubblicati sul sito. È preferibile fissare un appuntamento al fine di evitare lunghe attese ed essere indirizzati fin da subito al consulente esperto nella vostra materia.
- Modalità telefonica e fax: la linea telefonica diretta 0114346964 sempre attiva e le due linee fax 0110703898/0114477555 in ricezione automatica, vi



consentiranno di inviare documenti e/o contratti in qualunque momento, sui quali è possibile ricevere una specifica consulenza.

- Modalità telematica: attraverso l'indirizzo e-mail sportello@tutelattiva.it e tramite il sito internet dell'Associazione www.tutelattiva.it e sulla pagina Facebook Tutelattiva è possibile documentarsi attraverso il materiale informativo pubblicato ed inviare richieste d'aiuto e segnalazioni. Quotidianamente i nostri operatori valutano quanto pervenuto e si mettono in contatto con l'interessato fornendogli tutte le indicazioni necessarie.
- Modalità postale: inviando richieste di informazioni scritte presso lo Sportello, i nostri esperti vi contatteranno per fornirvi una risposta e/o fissarvi un appuntamento.

Modalità di intervento

Nello specifico, la nostra linea d'azione si articola nel seguente modo.

A seguito di una consulenza mirata e precisa, forniamo al cittadino le indicazioni sufficienti per tentare di risolvere personalmente il problema in via stragiudiziale.

Qualora il cittadino preferisca affidare tale attività allo Sportello del consumatore, gli operatori formalizzeranno per lui il reclamo e/o svolgeranno ogni altra attività utile per tentare una composizione amichevole della vertenza.

In tal modo, il cittadino potrà ricevere aiuto nell'iter procedurale volto alla risoluzione della vertenza con il minimo dispendio economico possibile.

Solo in seguito a reiterati tentativi di risolvere il contenzioso stragiudizialmente verrà valutata, in accordo con l'interessato, l'opportunità d'intraprendere un'azione legale.

L'attività di consulenza e assistenza legale offerta allo Sportello, consente al cittadino di approfondire meglio la sua posizione giuridica, anche alla luce delle più recenti disposizioni legislative ed orientamenti giurisprudenziali.

Lo Sportello di Tutelattiva vanta un team d'eccezione fra civilisti, amministrativisti, tributaristi e penalisti.

*Via Matteo Pescatore n. 15 10124 Torino
Tel 011 4346964 – Fax 011 0703898
e-mail: sportello@tutelattiva.it
www.tutelattiva.it
C.F. 97703850012*



Concluso il tentativo stragiudiziale di risoluzione della vertenza, il consumatore potrà rivolgersi ai professionisti del Servizio Legale di Tutelattiva oppure ad un professionista **da lui liberamente scelto**.

L'eventuale giudizio ordinario avrà un'autonoma gestione da parte del professionista scelto.

Indicazioni sui servizi di Sportello resi agli iscritti

1) Costi e durata dell'iscrizione

La quota associativa ha un costo di € 2,00.

Il socio di Tutelattiva acquisirà i diritti previsti dallo Statuto ed avrà la facoltà di partecipare ed essere informato sulle iniziative svolte dall'associazione.

Potrà inoltre ricevere eventuali pubblicazioni, newsletter, dispense e godere delle convenzioni stipulate fra Tutelattiva e soggetti terzi.

La tessera avrà valida per 24 mesi dalla data di emissione.

Alla scadenza dei 24 mesi la tessera non si rinnoverà automaticamente.

2) Servizio di Sportello

Per l'anno 2018, il socio che vorrà accedere al Servizio di Sportello dovrà versare la quota di € 38,00 (ad eccezione di eventuali convenzioni con associazioni, cooperative).

Qualora il socio voglia accedere al Servizio di Sportello in qualità di legale rappresentante di una piccola/media impresa, associazione o condominio, dovrà versare la quota di € 98,00 (ad eccezione di eventuali convenzioni con associazioni, cooperative).

La quota avrà durata 12 mesi.

Per la gestione delle pratiche di tutela stragiudiziale verrà richiesta un'integrazione della quota di iscrizione per supportare i costi di gestione della pratica ed in base alla complessità della stessa.



Per costi di gestione si intendono fax, telefonate, cancelleria, impegno dei collaboratori alla soluzione della pratica.

Per la natura del servizio i costi di gestione si intendono forfettari e saranno valutati caso per caso.

Il preventivo dei costi di gestione della pratica sarà comunicato antecedentemente all'apertura della pratica.

Nel caso in cui l'associato, entro la validità della propria tessera, abbia la necessità di richiedere al servizio legale dell'associazione l'apertura di una seconda o terza pratica, dovrà versare solo più la quota di integrazione per il servizio.

Se, alla scadenza dei 12 mesi, le pratiche affidate fossero ancora in corso, il socio dovrà versare nuovamente il costo previsto per il Servizio di Sportello.

In mancanza di versamento, la pratica dovrà essere archiviata.