



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.

Carta dei Servizi di Atub

Atub, in quanto associazione dei consumatori ed utenti di specifici servizi, non avrebbe necessità di emanare una Carta dei Servizi, ma ha deciso di farlo per garantire a tutti gli interessati un'informazione 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 Atub

Atub è un'organizzazione senza fini di lucro che opera su tutto il territorio nazionale per promuovere gli interessi e tutelare i diritti dei cittadini consumatori (e loro forme di aggregazione lavorativa: imprese) e degli utenti di beni e servizi, sia attraverso attività di consulenza e assistenza, sia tecnica che legale, che tramite la sensibilizzazione della stampa e dell'opinione pubblica sui temi di interesse. Atub si finanzia esclusivamente attraverso le quote associative (tessere), la realizzazione di campagne di sensibilizzazione e la fornitura ai soci di informazioni, consulenze e servizi utili al cittadino sui temi dei diritti del consumatore. Inoltre Atub, 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, Atub si occupa di:

1. fornire informazioni generiche e modulistica su temi e problematiche d'interesse del socio, erogate direttamente dalla segreteria di Atub; raccogliere segnalazioni, promuovere campagne di sensibilizzazione, intraprendere iniziative che abbiano come unico scopo la tutela dell'utente consumatore; sempre nell'ambito delle aree tematiche di specializzazione;

2. fornire informazioni sulle possibili soluzioni legali stragiudiziali e giudiziali al problema sottoposto ad Atub, erogate dai collaboratori professionisti che operano in convenzione con Atub;
3. fornire assistenza tecnica e 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.
4. fornire assistenza tecnica e legale in via giudiziale, qualora i tentativi di conciliazione intrapresi in precedenza non abbiano scaturito esito soddisfacente.

I servizi erogati da Atub si configurano all'interno delle aree tematiche trattate. Nel documento *Tariffario* vengono elencati e suddivisi tra quelli rientrati gratuitamente nella tessera associativa annuale e quelli a pagamento, che infatti prevedono per legge l'intervento di un professionista abilitato, in regolare convenzione con l'Associazione. I servizi a pagamento sono garantiti al minimo tariffario dai professionisti convenzionati con Atub.

L'elenco completo dei servizi è disponibile al sito www.cafatub.it/servizi

L'elenco dei servizi a pagamento è disponibile al sito www.cafatub.it/tariffario

Modalità di regolamentazione dei rapporti tra socio e Atub

Tutti i servizi erogati da Atub si intendono riservati ai soci previo versamento di un contributo associativo. L'iscrizione ad Atub 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 alla tabella sopra del capitolo "Servizi erogati da Atub" ogni qualvolta lo riterranno necessario, pur dovendosi contemperare le esigenze del socio e quelle organizzative di Atub (es. ricevimento previo appuntamento telefonico o in sede in giorni e orari prestabiliti e circoscritti; possibilità di ricevimento di persona solo nelle strutture di Atub, tranne che per i servizi disponibili on line). Non è previsto il rimborso della quota associativa dopo che il socio abbia beneficiato della consulenza da parte degli esperti che collaborano con Atub. I servizi a pagamento vengono erogati, nel caso in cui ne emerga la necessità, e solo attraverso specifico conferimento di incarico da parte del socio, dopo che il socio abbia ricevuto tutte le informazioni del caso ed abbia dichiarato esplicitamente di voler usufruire del servizio scelto.

Modalità di regolamentazione dei rapporti tra socio e professionisti convenzionati in ipotesi di mandato professionale o alle liti (nel caso legale)

Per garantire un'assistenza globale degli interessi del socio, qualora questi intenda difendersi in giudizio, promuovere una causa, richiedere un'attività particolare, Atub ha stretto rapporti di collaborazione con legali e tecnici esperti nelle materie della tutela dell'utente consumatore e/o impresa, (nell'ambito delle aree tematiche trattate) che svolgono opera in convenzione con Atub disciplinata anche dal codice deontologico forense 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 Atub, 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 o tecnico un rapporto esclusivo regolato non più dalla Carta dei Servizi di Atub ma dal rapporto ordinario tra cliente e professionista, disciplinato dal codice deontologico forense di cui sopra nel caso di assistenza legale. Nel caso di risoluzione del rapporto di collaborazione tra Atub ed il professionista convenzionato, anche per volontà di una sola delle parti, Atub 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 Atub a saldo dell'attività effettivamente svolta.