

**SPORTELLLO DEL CONSUMATORE CODACONS TORINO**  
**Nota informativa sul servizio**

L'associazione Codacons Piemonte Onlus ha da anni attivo a Torino uno "sportello del consumatore" di informazione ed assistenza ai consumatori; nel periodo 13.6.2016/12.06.2017, come già avvenuto in passato, lo "sportello del consumatore" Codacons di Torino si avvale anche dell'apporto finanziario della Regione Piemonte, riconosciuto nell'ambito del Programma dell'ente stesso, denominato "Tutela dei diritti e consapevolezza delle scelte".

La sede dello Sportello è in Torino, corso Matteotti n. 57 - CAP 10121 (tel. e fax: 0115069219; casella di posta elettronica: codacons.piemonte@gmail.com), ed osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì 9.00-13.15 / 14.45-18.10.

I consumatori possono rivolgersi allo Sportello Codacons Torino di persona, presso la sede all'indirizzo sopra indicato, oppure mediante contatto telefonico o a mezzo posta elettronica (tel. e fax: 0115069219; casella di posta elettronica: codacons.piemonte@gmail.com).

Il consumatore, rivolgendosi allo Sportello, ha la possibilità di conoscere senza necessità di associarsi:

- quali sono i diritti che gli competono, ai sensi del Codice del consumo (decreto legislativo 206/2005), rispetto ad una situazione di conflitto con imprese, professionisti o artigiani;
- quali sono le modalità per farli valere;
- quali sono i costi richiesti dall'associazione per poter usufruire dell'ulteriore servizio di tutela stragiudiziale ('apertura pratica') se richiesto.

La gratuità non può essere assicurata quando la controversia, per la mole della documentazione da consultare o per la singolarità del caso sottoposto, è di tale complessità che un esperto di normale diligenza non ha la possibilità di valutarla con sufficiente attendibilità in un ragionevole lasso di tempo.

Nel caso in cui il consumatore, identificatosi all'operatore dello Sportello, ritenga di non avere usufruito della gratuità delle informazioni cui ha diritto senza necessità di tesserarsi può rivolgersi alla Regione Piemonte - Settore Relazioni con il pubblico e tutela dei consumatori (n. tel. 0114325065, n. fax 0114323683, indirizzo e-mail: tutelati@regione.piemonte.it).

Laddove il servizio di informazione ed assistenza richiesto all'associazione non si esaurisca nelle informazioni di cui sopra ed esuli quindi dalla gratuità e, pertanto, per il suo svolgimento e seguito si richieda l'adesione del consumatore all'associazione, si precisa che la qualità di socio si acquista mediante la sottoscrizione degli appositi moduli presenti in associazione.

L'adesione all'Associazione è a tempo indeterminato e attribuisce al socio l'esercizio di tutti i diritti previsti dallo statuto, fermo restando in ogni caso il diritto di recesso. L'importo della quota associativa richiesto è pari ad € 50,00 ma l'associazione si riserva, in caso di comprovate situazioni di indigenza e stato di bisogno da parte del richiedente o di comunanza della questione, di ridurre tale importo. Dal momento dell'adesione e per la durata di un anno (non intendendosi "anno solare" ma bensì per i 365 giorni successivi) l'associato potrà usufruire del servizio di informazione ed assistenza.

Il servizio di informazione e di assistenza fornito dagli esperti e dai legali incaricati dall'associazione ai propri iscritti, si concreta nella informazione/consulenza individuale, nella predisposizione ed invio di lettere di diffida/intervento presso la controparte, nell'ausilio nella compilazione di reclami e istanze, nell'esame e valutazione delle risposte, nella formulazione delle repliche, nel contatto diretto con controparte al fine della definizione bonaria e stragiudiziale della vertenza che veda coinvolto un consumatore nei confronti di un'azienda, un professionista o un artigiano, una pubblica amministrazione. Tutte le predette attività e servizi non richiedono, a carico dell'associato, ulteriori e diversi costi rispetto alla quota associativa versata (ma nel caso in cui l'associato, nell'anno, richieda allo sportello l'avvio di una seconda o terza pratica e così via, l'associazione si riserva la facoltà di richiedere, per ciascuna pratica ulteriore, un contributo nella misura di € 20,00).

Esulano, invece, da tali attività e servizi ricompresi e già "coperti" dal versamento della quota associativa, le istanze di conciliazione/mediazione al Corecom, all'ABF, a Consob nonché le procedure di conciliazione paritetiche istituite per la definizione di controversie relative ad utenze telefoniche, alla fornitura del servizio elettrico e del gas, nonché altre eventuali procedure conciliative. Per tali istanze e procedure verrà richiesto un contributo ulteriore e diverso rispetto alla quota associativa versata che potrà variare anche in considerazione del grado di difficoltà della questione e del suo valore e che comunque verrà previamente concordato con l'associato.

Lo Sportello del Consumatore non offre in nessun caso attività di tutela legale in giudizio. Nel caso in cui il tentativo di risoluzione bonaria della controversia avviato dall'associazione non abbia esito positivo e il consumatore intenda agire in giudizio per la tutela dei propri diritti, dovrà quindi rivolgersi ad un professionista da lui liberamente scelto.