

gendosi o allo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio di Bologna (vedi sopra) o al CO.RE.COM di competenza, compilando l'apposito formulario UG e inviandolo anche a mezzo fax. Trascorsi 30 giorni dal deposito di questa istanza oppure se in sede di conciliazioni non si raggiunge un accordo su tutti i punti controversi ci si può rivolgere al giudice oppure all'AGCOM compilando il formulario GU14.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni AGCOM- Competente per problematiche generali di telefonia fissa (compreso internet) e mobile, ad es. quando in tutta una zona manca la linea ADSL. Sede: Centro Direz. – Isola B5 80143 Napoli fax 0817507636 www.agcom.it - Per controversie: AGCOM - Direzione tutela consumatori fax 081 7507828 o per posta elettronica certificata.

CO.RE.COM Comitato Regionale per le Comunicazioni - governa e controlla il sistema delle comunicazioni regionale e ha funzioni di garanzia degli equilibri tra concessionari pubblici e privati del settore radiotelevisivo, anche per ciò che attiene gli impianti di ripetizione e la ripartizione delle frequenze. Ha inoltre compiti di vigilanza per garantire la tutela dei minorenni e delle minoranze linguistiche, il rispetto delle regole durante le campagne elettorali, il rispetto dei tetti di radiofrequenza compatibili con la salute. E' competente per problemi del singolo utente, ad es. per bollette troppo alte. Sede: c/o Regione Emilia Romagna viale A. Moro 44 - Bologna tel. 051 5276364 o 051 5276381 dal lun. al ven. ore 10 - 12 fax 051 6395059 corecom@regione.emilia-romagna.it <http://www.assemblea.emr.it/corecom/> n. verde 800967701

Polizia Postale e delle Comunicazioni per l'Emilia Romagna In caso di reati legati alle telecomunicazioni (es. attività illecite tramite internet): Via Zanardi 28 - 40100 Bologna Tel. 051 6352611 Fax 051 6352612 mail: poltel.bo@poliziadistato.it

Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni v. N. Sauro 20 - 40121 Bologna, Tel 051 6572500 Fax 051 271738 invece è competente per segnalazioni per interferenze e problemi di ricezione dei canali RAI e nella rete della telefonia (mancato segnale per tv e radio, interferenze da parte di radio, tv private o radioamatori). Inviare un fax con tutti i dati e il n. di abbonamento RAI e la descrizione del problema. N. verde per problemi ricevimento segnali RAI: 800.111555 h. 9-24.

Università - Garante di Ateneo dell'Università di Bologna

Sede: via Zamboni, 33 - 40126 Bologna garante@ammc.unibo.it tel. 051 2099141 fax. 051 2099434 numero verde 800017940 mercoledì e giovedì dalle 9.30 alle 11.30

Persone detenute - Garante dei diritti delle persone prive della libertà personale: c/o Municipio Piazza Maggiore – Bologna, tel. 051 204715 GaranteDirittiLibertaPersonale@comune.bologna.it

N.B: Per ogni problema, si consiglia di **procedere sempre per iscritto tramite raccomandata**, elencando esattamente i fatti, i disservizi ricevuti, il danno subito, ecc., di farsi aiutare dalle associazioni dei consumatori, di coinvolgere quando presenti le Autorità garanti: (concorrenza e mercato: www.agcm.it, energia elettrica e gas: www.autorita.energia.it e comunicazioni: www.agcom.it).

ATTENZIONE: il presente opuscolo ha solo valore orientativo. Le normative in vigore, i recapiti e comunque le informazioni fornite in questo opuscolo possono NON essere aggiornate o complete.

Si prega di verificare SEMPRE direttamente con gli uffici interessati

Marzo 2018



CITTA' DI IMOLA
MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE
PER ATTIVITA' PARTIGIANA

SERVIZI PER IL CITTADINO
URP

e-mail: urp@comune.imola.bo.it
www.comune.imola.bo.it

SERVIZI^{per il}
Cittadino
Sala Giulio Micetti

Diritti, Organi di Garanzia e Tutela di Cittadini e Consumatori

ADUSBEF: Associazione in difesa degli utenti nei servizi bancari, finanziari e assicurativi. Per l'elenco dei professionisti locali incaricati da Adusbef telefonare allo 06 4818632/4818633 oppure collegarsi al sito www.adusbef.it. E' stato attivato anche l'**Arbitro Bancario Finanziario** per le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. Per presentare ricorso è possibile trovare tutte le informazioni utili e il modulo da compilare nel sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

ADICONSUM via Volta 1-3-5 - adiconsum@cislimola.com tel. 0542 691611

ADOC Ass. per la difesa e l'orientamento dei consumatori presso UIL in v. F.lli Bandiera 6 tel: 0542.25072

FEDERCONSUMATORI via Emilia 46 - tel. 0542 605633 per appuntamento il lunedì 15.30 – 18 e giovedì 16.30 – 18 www.federconsumatori.it (anche presso AUSER Tutela - vedi sotto)

LEGA CONSUMATORI via Vivaldi 70 (c/o Parrocchia Ns. Signora di Fatima) Imola reperibilità telefonica 331 8472671.

Sportello abusivismo: per segnalazioni di attività abusive di qualsiasi genere sportello abusivismo@ascomimola.it o fax 0542 619619

AUSER TUTELA via Amendola 8 - tel. 0542 604259
e-mail: tutela@ausirimola.it - martedì ore 16 - 18, giovedì su appuntamento e sabato ore 10-12

Ass. Consumatori AVVOCATI AL TUO FIANCO via Saffi 26 - n. verde 800 913181 0542 190354 338 6567086 334 2682453 emiliaromagna@avvocatialtuofianco.eu

COMITATO A TUTELA DEI DIRITTI (Sanità ed elettrosmog) piazza Gramsci 21 4° piano tel. 338 4772064 fax 0542 40560 ctdimola@libero.it www.tuteladiritti.it

TRIBUNALE DIRITTI DEL MALATO (sanità) solo a Bologna in via Boldrini 18/b tel. 051 244426 fax 6353659 martedì e giovedì 10 - 13

Controversie varie

Giudice di Pace Ufficio di Imola P.le A. Pertini 4 (zona ex Cogne) tel. 0542 643723 fax 0542 643909 - (competente per beni mobili fino a 5.000 euro, modalità e misura di uso delle parti comuni condominiali, controversie di vicinato: distanze alberi e siepi, apposizione dei termini, immissioni fra fondi abitativi): per ricorsi, ricevimento atti e iscrizioni cause orari apertura al pubblico della Cancelleria: dal lunedì al venerdì 8.30 - 12; sabato *solo* per atti in scadenza dalle 9 alle 11 (anche per ricorsi contro le multe per infrazioni al codice della strada): soggetti a paga-

mento di un contributo diverso a seconda dell'entità in discussione.

Tutela giuridica- Sportello Gratuito di Informazione Giuridica in materia di diritto di famiglia - Il servizio in via Milazzo 5 a Bologna ricevono il lunedì e mercoledì dalle 18.00 alle 20, previo appuntamento tel. 366.2006600 dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 19.00; www.agi-bo.it mail: informazione-giuridica@agi-bo.it Il servizio tratta di: diritti e doveri di coniugi e coppie, separazione, divorzio, affidamento e mantenimento dei figli, adozione, tutela del patrimonio familiare, successioni, tutela dei soggetti deboli

Il **patrocinio gratuito** permette di farsi assistere da un avvocato senza dover pagare le spese di difesa e le altre spese processuali. Chi è ammesso al patrocinio (cioè risponde ai requisiti di reddito previsti, con limite aggiornato ogni due anni) può nominare un difensore fra gli avvocati iscritti al patrocinio a spese dello stato. Lo speciale elenco degli avvocati per il patrocinio gratuito si può consultare presso il Consiglio dell'Ordine degli avvocati. I moduli di richiesta di patrocinio gratuito sono scaricabili da www.ordine-forense.bo.it

Inadempienze enti pubblici

Per segnalazioni e disservizi incontrati con AUSL, INAIL, INPS, Comune, Provincia, Regione: **AUSER Tutela** in via Amendola 8 - tel. 0542 604259
e-mail: tutela@ausrimola.it il martedì dalle 16 alle 18, il giovedì e sabato ore 10 - 12

Il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha istituito Linea Amica, n. verde 803.001 e www.lineaamica.it - centro di contatto della Pubblica Amministrazione italiana per i cittadini che hanno bisogno di mettersi in contatto con le amministrazioni pubbliche per richiedere informazioni o lamentarsi di un servizio.

Controversie civili e commerciali - Dal 20/03/2011 è in vigore la normativa (modificata con il DL 69/2013 e con il decreto del fare/2013) che rende obbligatoria la modalità della **conciliazione tramite organismi di mediazione**, per controversie civili, commerciali, bancarie, finanziarie e assicurative (diritti reali, divisione, successione ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento danni da responsabilità medica, risarcimento danno da diffamazione tramite stampa o mezzo pubblicitario, contratti assicurativi, bancari e finanziari, danni da responsabilità medica). La convalida di sfratto come il ricorso alle multe rimangono di competenza del Giudice di Pace. Gli organismi di mediazione possono essere costituiti da enti pubblici o privati, registrati in un apposito registro del Ministero della Giustizia. Il rimborso spese previsto varia a seconda del valore della lite. E' possibile risolvere controversie fra due imprese o tra un'impresa e un consumatore o fra due privati. Se la Conciliazione va a buon fine le parti sottoscrivono un accordo che ha il valore di un contratto. Se ciò non avviene, si può abbandonare il procedimento in qualsiasi momento e rivolgersi al giudice ordinario. In media in 60 giorni la controversia si risolve (periodo massimo 4 mesi dal deposito della domanda) e non è obbligatorio l'aiuto di un legale. Le spese variano a seconda del valore della lite (es. 80 euro per controversie lievi).

Privacy - Garante per la protezione dei dati personali - L'attività del Garante riguarda ogni settore della vita sociale economica e culturale in cui si sia manifestata l'esigenza della protezione dei dati personali con provvedimenti particolari adottati in materia di attività delle pubbliche amministrazioni, sanità, lavoro, credito ed assicurazioni, giornalismo, telecomunicazioni, videosorveglianza, marketing. Il Garante per la protezione dei dati personali ha un'unica sede a Roma, in P.zza Monte Citorio n. 121 - 00186 ROMA

mail: garante@garanteprivacy.it fax: 06 69677.785 - tel. 06 69677.1.

Lavoro - Per problematiche legate al lavoro è opportuno rivolgersi ai Sindacati.

Per i lavoratori delle imprese del terziario rivolgersi a E.BI.TER.BO viale Rivalta, 6 tel 0542 619611 giovedì 14.30 - 16.30.

L'ufficio delle Consigliere di Parità della Provincia di Bologna opera per la tutela e il sostegno di lavoratrici/tori che subiscono discriminazioni di genere sul luogo di lavoro. Sede di Imola presso Nuovo Circondario imolese, via Boccaccio 27, per appuntamento tel. 0542 602389- www.consparita.cittametropolitana.bo.it

Tasse e imposte - Garante del Contribuente per l'Emilia Romagna

E' competente per tasse e imposte dell'Amministrazione Finanziaria (escluse le imposte locali). Sede: Organo collegiale istituito presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate v. Larga n.35 - 40100 Bologna tel. 051 6002792 fax 051 6002850

Energia e Gas

Contenzioso con Hera per luce e gas: dal 1 febbraio 2009 le controversie fra Hera e i propri clienti sono tutelate da una particolare procedura di conciliazione: dopo un reclamo scritto e una risposta di Hera ritenuta insoddisfacente, il cliente può rivolgersi a una delle Associazioni firmatarie l'accordo (Adiconsum, Federconsumatori, Adoc, Sindacato pensionati CGIL, CISL e UIL) che si attiverà per la ricerca di un accordo in un iter che deve concludersi entro 60 giorni.

Autorità per l'Energia elettrica e per il Gas Garantisce la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché per "assicurare adeguati livelli di qualità" dei servizi. Ha competenza in materia di tariffe, qualità del servizio, concorrenza, concessioni, reclami, istanze e risoluzione di controversie. Sede Milano: p.zza Cavour, 5 -20121 Milano tel. 02 655651 fax 02655652, Uff. Roma: via dei Crociferi, 19 - 00187 Roma tel. 06 6979141 fax 06 69791444 . Per avere chiarimenti ed informazioni sui propri diritti e le regole del nuovo mercato libero dell'elettricità e del gas è possibile rivolgersi al **n. verde 800.166.654** oppure inviare una mail a info@autorita.energia.it o inviare un fax a 800.185.024. Non possono però essere forniti consigli su specifiche offerte commerciali: per questo sono stati attivati sportelli delle Associazioni dei consumatori per facilitare una scelta libera e consapevole.

Difesa per contratti-truffa, diritto di recesso, codice di condotta commerciale, confronti e consigli per evitare gli allacciamenti non richiesti: presso **Sportello per il Consumatore di Energia** presso Acquirente Unico Unità reclami, via Guidobaldo del Monte 72, 00187 Roma, lunedì-venerdì 8-18 tel. 800 166654 (da cellulare 199 419654) fax per info 8001850-24, mail info.sportello@acquirenteunico.it, fax per reclami 800 185025, mail reclami.sportello@acquirenteunico.it In base al nuovo Codice di Condotta commerciale per i Venditori, del. Arg/com104/10).

Comunicazioni e Servizi Telefonici

E' possibile iscriversi all'apposito Registro per **bloccare le telefonate pubblicitarie**, sito www.abbonati.registrodelleopposizioni.it oppure inviando una raccomandata, un fax o una mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal proprio gestore, oppure telefonando al n. 800 265265.

Con Reg. del 24/6/2007 in caso di controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche è obbligatorio un **tentativo di conciliazione con i gestori telefonici** rivol-