



2014

# Documento Buona Causa

*Aggiornato al 30 Giugno 2014*



*ATC  
Associazione Tutela del Consumatore*

***“...dalla Tua Parte  
per difendere i Tuoi Diritti”***

Associazione di Promozione Sociale  
C.F. 93018010582  
[www.tuteladelconsumatore.org](http://www.tuteladelconsumatore.org)

*Associazione  
Tutela del Consumatore*



## INDICE

1	Chi siamo: la nostra <i>mission</i>	<i>pag. 3</i>
2	Obiettivi	<i>pag. 3</i>
3	I nostri servizi	<i>pag. 4</i>
4	Riconoscimenti	<i>pag. 5</i>
5	Progetti realizzati	<i>pag. 5</i>
6	Progetti per il futuro	<i>pag. 7</i>
7	L'organizzazione	<i>pag. 8</i>
8	Prospetto riepilogativo	<i>pag. 10</i>
9	Come sostenerci	<i>pag. 11</i>
10	Dove siamo	<i>pag. 12</i>
11	Contatti	<i>pag. 13</i>

## 1. CHI SIAMO: LA NOSTRA MISSION

---



*"Dalla Tua Parte per difendere i Tuoi Diritti"...* in questo messaggio, che potrebbe sembrare un banale slogan, si concentra tutta la nostra *mission*.

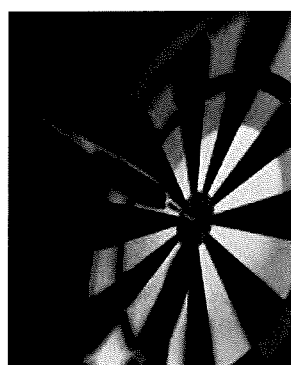
Negli ultimi anni la progressiva mercificazione di ogni bene materiale ed immateriale ha fatto sì che siano diventati sempre più coincidenti i diritti del cittadino con i diritti del consumatore ed inevitabilmente sempre più combacianti le due figure. E' così che il consumatore-utente, quale parte debole di un

negozio giuridico, si rivela essere ancora più bisognoso di tutela nel momento in cui cerca di far valere i propri diritti. Fortunatamente in Italia vi è un buon numero di associazioni dedite alla difesa dei consumatori ma alcune di esse hanno deciso, più o meno coscientemente, di dedicarsi quasi totalmente a rilevanti battaglie epiche, seppur giuste e necessarie, nei confronti di interlocutori eminenti e potenti. In questo scenario, il singolo cittadino-consumatore incontra così oggettive difficoltà a trovare chi possa informarlo, rassicurarlo e difenderlo nelle semplici e banali (ma non tanto) difficoltà quotidiane relative a dubbi e problematiche all'apparenza di poco conto ma allo stato dei fatti tali da creare seri problemi di stress al povero malcapitato.

E' con questo spirito che, nel 2010, abbiamo deciso di dare vita all' *ATC - Associazione Tutela del Consumatore*: un'associazione non-profit di promozione sociale per mettere a disposizione tempo, capacità e competenze al servizio di tutti quei cittadini che sempre più si sentono vittime non tanto e non solo di soprusi ma anche e soprattutto delle fastidiose conseguenze derivanti dalla freneticità con cui leggi, regolamenti, contratti evolvono nel contesto burocratico e commerciale del nostro paese. *Essere dalla parte del cittadino* diventa così una vera e propria missione il cui l'obiettivo coincide con lo *stare insieme a loro* nelle battaglie di vita quotidiana.

## 2. OBIETTIVI

---



La nostra Associazione promuove la sicurezza, la legalità, la giustizia, la salute in ogni suo aspetto, la qualità dei prodotti e dei servizi, una adeguata informazione ed una corretta pubblicità, la correttezza e trasparenza nei rapporti commerciali e nei rapporti contrattuali in genere, l'educazione al consumo ed all'uso del denaro, la prevenzione del sovraindebitamento e la lotta all'usura, l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, il razionale sfruttamento del territorio e delle risorse naturali. L'impulso della nostra attività è, dunque, la difesa di quella sfera di soggetti, i cittadini-consumatori, che ricoprono nella società, una posizione di debolezza negoziale e di asimmetria informativa nei confronti dei professionisti, delle istituzioni, delle aziende e del mercato in genere oltre che coloro che si trovano in condizioni di debolezza o svantaggiate, in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari. La nostra azione fonda quindi le sue basi sull'informazione, il più possibile completa ma semplice, verso il cittadino nell'assoluta convinzione che la consapevolezza dei propri diritti porti i soggetti ad agire in modo più conveniente nel rapporto di consumo e di usufruizione di servizi in generale.

## 3. I NOSTRI SERVIZI

---



La nostra associazione fornisce assistenza e consulenza legale su tutte le problematiche che riguardano i cittadini consumatori ed utenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| ✚ <b>Alimentazione</b>       | ✚ <b>Giustizia</b>             |
| ✚ <b>Ambiente</b>            | ✚ <b>Previdenza e Lavoro</b>   |
| ✚ <b>Assicurazioni</b>       | ✚ <b>Sanità e Salute</b>       |
| ✚ <b>Casa</b>                | ✚ <b>Scuola</b>                |
| ✚ <b>Commercio</b>           | ✚ <b>Sicurezza</b>             |
| ✚ <b>Credito e Risparmio</b> | ✚ <b>Trasporti</b>             |
| ✚ <b>Energia</b>             | ✚ <b>Utenze</b>                |
| ✚ <b>Fisco e Multe</b>       | ✚ <b>TV</b>                    |
| ✚ <b>Turismo</b>             | ✚ <b>Telefonia ed Internet</b> |

All'analisi approfondita della pratica, viene suggerita la migliore soluzione per poi procedere inizialmente con la stesura di una lettera professionale di intervento (richiesta, diffida, messa in mora, etc.) e successivamente, in caso di mancata risoluzione della problematica con l'espletazione del tentativo di conciliazione.

L'attività di assistenza legale però, pur essendo la parte essenziale dei nostri servizi forniti, non ne rappresenta la parte preponderante e più saliente: per raggiungere gli obiettivi di informazione ed educazione al consumo ed al buon uso del denaro, come anche al rispetto ed alla tutela dell'ambiente ed il razionale sfruttamento del territorio e delle risorse naturali, dedichiamo gran parte del nostro impegno alla realizzazione e diffusione di notizie e pubblicazioni divulgative come anche ad iniziative pubbliche (corsi, incontri, dibattiti) su tutte le tematiche afferenti la nostra *mission*.

## 4. RICONOSCIMENTI

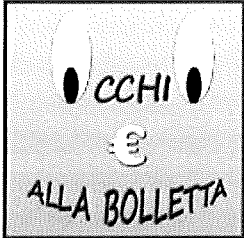
Con Decreto n.252 del 13/7/2012 del Presidente della Regione Lazio, la nostra Associazione è stata iscritta al *Comitato Regionale Utenti e Consumatori del Lazio (CRUC)*, l'organo rappresentativo delle maggiori Associazioni dei Consumatori operanti sul territorio della Regione Lazio i cui compiti principali sono la formulazione di studi, proposte e pareri sulle leggi regionali e sugli atti amministrativi della Regione, in particolar modo piani e programmi, riguardanti la materia della tutela dei consumatori.



Parimenti dal mese di Ottobre 2012, l'ATC – Associazione Tutela del Consumatore è divenuta membro della *Consulta Idrica della Regione Lazio*, la quale presieduta dal Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato, acquisisce le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi idrici; promuove iniziative per la trasparenza e la semplicità nell'accesso ai servizi stessi; raccoglie informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti singoli o associati, in ordine alle modalità di erogazione del servizio idrico ed alle tariffe applicate; formula proposte agli organismi di gestione e di controllo del servizio idrico integrato negli ambiti territoriali ottimali per la migliore tutela e garanzia degli utenti.

Iscritta all'*Albo dell'Associazionismo* della Regione Lazio, l'ATC – Associazione Tutela del Consumatore è firmataria del Protocollo d'Intesa con l'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale*.

## 5. PROGETTI REALIZZATI

Oltre al quotidiano ed ordinario impegno di assistenza agli associati ed ai cittadini in genere che si rivolgono all'Associazione per richieste di assistenza, consigli ed informazioni, L'ATC – Associazione Tutela del Consumatore organizza ogni anno una o più iniziative pubbliche su tematiche specifiche. Di seguito le più rilevanti:

	<p>Nei mesi di Aprile e Maggio 2013, in tutte le Delegazioni presenti sul territorio nazionale e tramite il sito internet è stata promossa la campagna "OcchiO alla Bolletta" in cui si è spiegato come leggere la bolletta elettrica e quella del gas, tutte le loro voci, le componenti ed i singoli addebiti e le procedure per richiedere i bonus previsti, inoltre si sono fornite le migliori offerte presenti nella località dei cittadini con il dettaglio del relativo risparmio rispetto all'attuale gestore e/o profilo tariffario. Inoltre per tutti i soci Ordinari dell'Associazione è disponibile, nella sezione del nostri sito riservata agli iscritti, la guida completa.</p>
	<p>Nella seconda metà di Marzo 2012, presso la nostra Delegazione dell' VI Municipio di Roma si sono tenuti due incontri pubblici per spiegare ai cittadini la problematica del pagamento illegittimo dell'iva sulla TIA (nettezza urbana) alla luce della recente sentenza dalla Cassazione ed aiutare tutti coloro che intendessero presentare le richieste di rimborso.</p>

	<p>Nelle domeniche di Dicembre 2011 si è svolta l'iniziativa "Difendiamo l'offerta formativa scolastica" con raccolta firme in piazza da parte di tutte le nostre strutture territoriali per richiedere, a fronte della riorganizzazione della rete scolastica prevista dalla legge 111 del 2011, pari opportunità ed un'azione educativa didattica efficiente ed efficace ed invitare gli enti locali ad attivarsi per condividere con le istituzioni scolastiche, con le famiglie, con gli uffici dell'amministrazione scolastica territoriale, con le parti sociali, con i cittadini i dati di conoscenza, le proposte e le informazioni utili a condurre il processo di programmazione nel triennio considerato con la più ampia partecipazione e per ricercare le soluzioni, anche graduali, più adeguate, ascoltando e raccogliendo il contributo di tutti.</p>
	<p>Da Giugno a Dicembre 2011 è stata portata avanti, con patrocinii di diverse amministrazioni, una campagna di sensibilizzazione per la partecipazione all'emanazione delle carte dei servizi ed il controllo dei servizi pubblici locali (a norma dell'art.2 della legge finanziaria del 2008) insieme a Lega Consumatori Lazio, Codici, CittadinanzaAttiva Lazio.</p>
	<p>A Novembre 2011 a Zagarolo (Roma), è stato tenuto un corso/incontro formativo della durata di due giorni sull'illustrazione e la divulgazione del Codice del Consumo (D.Lgs. del 6 settembre 2005, n.206) al fine di aumentare nei cittadini la consapevolezza dei propri diritti e permettere loro di agire in modo più conveniente nel rapporto di consumo.</p>
	<p>Ad Ottobre 2010 è stato tenuto un incontro pubblico a Zagarolo (Roma) sul sentito problema dei disservizi idrici e delle relative fatture ancora inviate su base forfettaria anziché in base ai reali consumi degli utenti.</p>
	<p>Nel mese di Settembre 2010, nel comune di Galliciano nel Lazio (Roma) , è stato tenuto un incontro pubblico per raccogliere ed ascoltare le lamentele dei cittadini circa la legittimità, l'efficienza e l'efficacia dell'operato del locale consorzio stradale.</p>

### 6. *PROGETTI PER IL FUTURO*

---

In futuro l'associazione si prefigge di rinnovare ed aumentare le iniziative sinora attuate ed aumentare ed approfondire il proprio raggio d'azione sia in termini di capillarità geografica che in termini di tematiche affrontate.

Particolare attenzione verrà riposta nei confronti della lotta alla ludopatia ed al gioco d'azzardo, al calo del potere d'acquisto da parte dei consumatori socialmente più deboli, alla prevenzione del sovra-indebitamento ed all'assistenza dei cittadini nei rapporti con Equitalia. E' intenzione inoltre continuare ed aumentare, anche con incontri pubblici e diffusione di materiale informativo, l'attività di informazione finalizzata alla prevenzione delle truffe online e porta-porta.

A partire dal secondo semestre 2014 partiranno gli "sportelli in piazza" ovvero degli appuntamenti periodici con gazebo nelle piazze italiane in cui l'Associazione darà assistenza ed informazioni gratuita a tutti i cittadini riguardo le varie problematiche consumeristiche, legali e sociali.

A livello organizzativo uno degli obiettivi primari sarà quello di aumentare la presenza delle strutture territoriali in tutte le regioni italiane, aumentare il numero di iscritti anche stipulando convenzioni con altre Associazioni non-profit e creare un Dipartimento Donna sia in considerazione del fatto che circa il 30% dei nostri iscritti sono di tale genere sia in considerazione del fatto che ci sono una serie di problematiche che la nostra Associazione, pur essendo principalmente rivolta ai consumatori, non può esimersi di affrontare e curare (stalking, violenza sulla donna, maternità, etc.) perché rientranti comunque negli aspetti statuari di Sicurezza, Sanità e Salute.

Verrà inoltre potenziato il sito internet ormai sempre più acceduto e consultato dai cittadini e dal mese di Settembre partirà la diffusione di una rivista per i nostri soci contenente notizie utili per i cittadini consumatori ed utenti, una sezione dedicata alle domande ed ai quesiti che gli iscritti potranno porre all'esperto legale dell'Associazione ed uno spazio interamente dedicato alle strutture territoriali.



Analogamente entro la fine dell'anno vedrà la luce la WebTV dell'ATC attraverso un canale YouTube il cui palinsesto vedrà interviste ad esperti del settore ed a ospiti istituzionali, un Notiziario dei Consumatori ed uno spazio contenitore per i contributi video di denuncia e segnalazioni inviati dai cittadini. Infine il più grande ed importante progetto per il futuro sarà quello di continuare ad aiutare ed

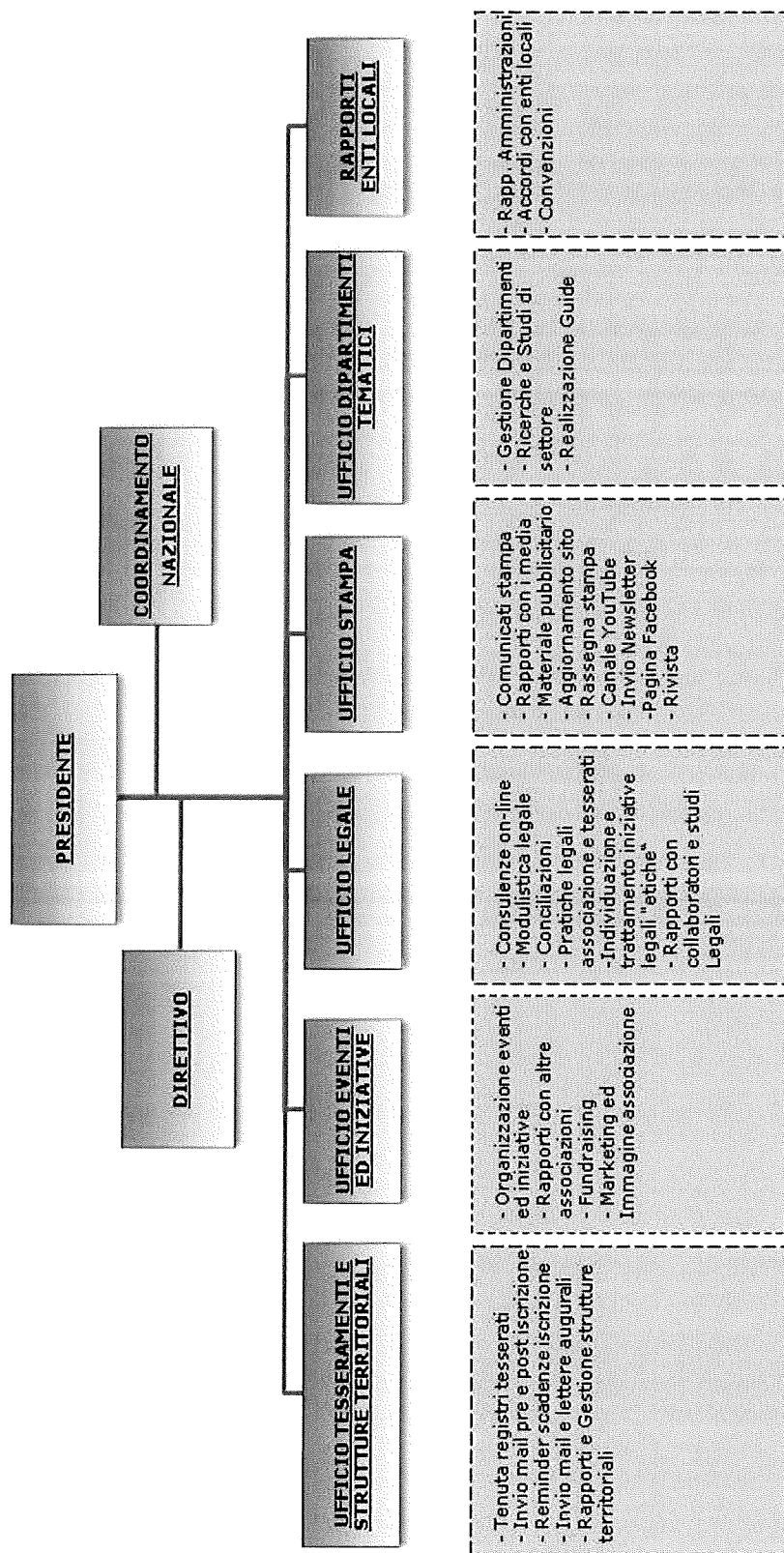
assistere tutte le persone in difficoltà a cui non ci stancheremo mai di accoglierli con il nostro convinto **"...dalla Tua Parte per difendere i Tuoi Diritti"**.

7. L'ORGANIZZAZIONE

Per far fronte alle attuali esigenze l'associazione si è dotata della seguente organizzazione interna:



# Struttura ATC





Il *Direttivo* è attualmente composto da 5 membri e secondo quanto previsto dallo Statuto (che ne stabilisce da 3 a 7 il numero possibile) ha principalmente la responsabilità di dare esecuzione e operatività agli indirizzi programmatici dell'Associazione, di deliberare circa l'ammissione, la sospensione, la radiazione e l'espulsione dei soci ed elaborare i regolamenti interni.

Per quanto riguarda invece l'organizzazione sul territorio, questa è disciplinata dal regolamento sulle strutture territoriali approvato con deliberazione del Direttivo del 10 Giugno 2011 e modificato con Deliberazione del Direttivo del 19 Settembre 2013. Di seguito è descritta l'organizzazione territoriale ed i relativi requisiti.

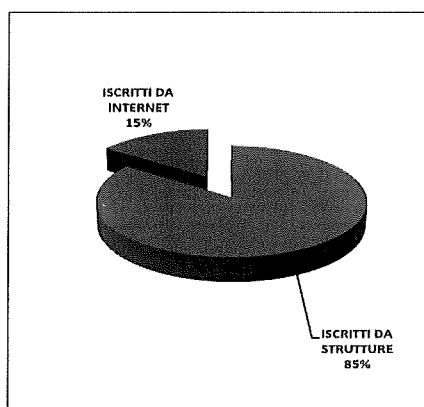
- **Delegazione** : tale struttura è gestita da un *Delegato*, è costituita da un minimo 10 iscritti, non necessita di una sede locale, ha un'autonomia gestionale limitata alla raccolta di adesioni, a centro di raccolta delle pratiche degli iscritti e delle problematiche locali con conseguente conferimento delle stesse alla sede centrale. La Delegazione comunica periodicamente all'associazione l'inizio di nuove pratiche nonché il loro andamento. Per la conduzione della delegazione, la stessa è autorizzata a trattenere il 20% del costo della tessera per ogni nuovo iscritto oltre il minimo stabilito ed ha l'obbligo di presentare all'associazione un rendiconto contabile completo di entrate, uscite e relativi giustificativi.
- **Sportello** : tale struttura è gestita da un *Responsabile*, è costituita da un minimo di 30 iscritti, necessita di un locale da adibire a sede, gode di autonomia di gestione delle pratiche e delle consulenze richieste dagli iscritti con eventuale supporto della sede centrale. Lo Sportello comunica periodicamente all'associazione l'inizio di nuove pratiche nonché il loro andamento. Per la conduzione dello sportello lo stesso è autorizzato a trattenere il 40% del costo della tessera per ogni nuovo iscritto oltre il limite stabilito ed ha l'obbligo di presentare all'associazione un rendiconto contabile completo di entrate, uscite e relativi giustificativi.

Per la gestione territoriale dell'Associazione sono stati nominati i *responsabili regionali* ove presenti strutture territoriali (al momento Lazio, Campania, Emilia Romagna, Puglia, Liguria), mentre la conduzione coordinata delle azioni a livello nazionale è assicurata dal "*Coordinamento nazionale*", un organo con poteri propositivi presieduto dal Presidente e composto dai responsabili regionali e dai responsabili dei settori organizzativi.

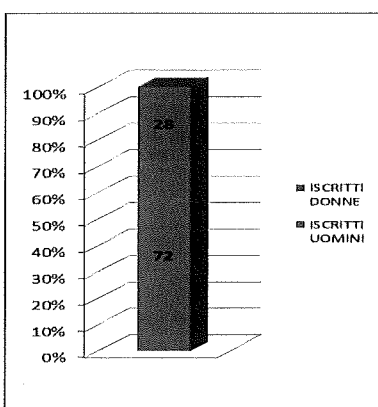
## 8. PROSPETTO RIEPILOGATIVO

• Data fondazione	5 Giugno 2010
• Sede legale:	n. 1
• Strutture territoriali nazionali:	n. 13
• Collaborazioni (studi legali e tecnici)	n. 4
• Mediatori operanti nell'associazione	n. 3
• Pratiche iscritti evase:	n. 25/mese
• Segnalazioni raccolte:	n. 90/mese
• Visitatori unici del sito	n. 975/mese
• Pagine visitate sul sito:	n. 1250/mese

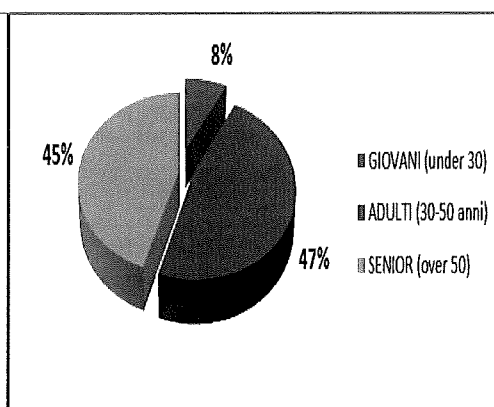
### CANALE ISCRIZIONI



### GENERE ISCRITTI



### ETA ' ISCRITTI



## 9. *COME SOSTENERCI*

---



L' *ATC - Associazione Tutela del Consumatore* è un'associazione non-profit di promozione sociale che svolge la sua attività grazie al solo contributo dei suoi iscritti e simpatizzanti e le nostre azioni concrete contribuiscono ad aiutare migliaia di persone. Se vuoi aiutarci ad ottenere prodotti più sicuri e di qualità , servizi più efficienti, tariffe più trasparenti, alimenti più sani, un ambiente più pulito, la tutela dei tuoi diritti, sostienici iscrivendoti alla nostra associazione o facendo una donazione presso le nostre sedi o tramite il nostro sito internet attraverso uno dei seguenti metodi :

- **BOLLETTINO POSTALE**

*Conto Corrente Postale num. 1000460699 intestato a:*  
*ATC - Associazione Tutela Consumatore*  
*Causale : DONAZIONE*

- **BONIFICO**

*Banca: POSTE ITALIANE SPA*  
*Beneficiario: ATC - ASSOCIAZIONE TUTELA CONSUMATORE*  
*IBAN: IT65J0760103200001000460699*  
*Causale iscrizione: DONAZIONE*

- **CARTA DI CREDITO**

*Direttamente sul nostro sito*



***Per donazioni a partire da 35 euro avrai compresa l'iscrizione e la tessera personalizzata di Socio Sostenitore .***

### **Come aderire all'Associazione:**

SOCIO ORDINARIO: €. 10,00  
SOCIO SOSTENITORE: €. 35,00  
SOCIO IN CONVENZIONE: secondo le caratteristiche della convenzione

### **Come iscriversi:**

- Presso una delle nostre sedi territoriali
- Tramite la procedura online e pagamento con bonifico, bollettino postale, carta di credito

Per le Associazioni non-profit è prevista una speciale convenzione.

10. DOVE SIAMO



**SEDE LEGALE**

ATC – Associazione Tutela del Consumatore  
Via Cava di Collafri 60/A  
00010 Galliciano nel Lazio (Roma)  
Tel: 06/95550907 - Cell. 334/1440960  
Fax: 06/94810112

**STRUTTURE LAZIO**

**Resp. regionale: Gianluca Caratelli**  
[lazio@tuteladelconsumatore.org](mailto:lazio@tuteladelconsumatore.org)

**SPORTELLO GALLICANO NEL LAZIO (ROMA)**  
Caratelli Gianluca (Tel. 334/1440960)  
Via Maestra 23  
[gallicanonellazio@tuteladelconsumatore.org](mailto:gallicanonellazio@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE ROMA - VI MUNICIPIO**  
Neri Massimo (Tel. 347/6128435)  
Via Casilina 1878  
[roma8@tuteladelconsumatore.org](mailto:roma8@tuteladelconsumatore.org)

**SPORTELLO ZAGAROLO (ROMA)**  
Giannetti Andrea (Tel. 348/2896764)  
Via Sassobello 12/a (Valle Martella)  
[zagarolo@tuteladelconsumatore.org](mailto:zagarolo@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE SANTA MARINELLA (ROMA)**  
De Santis Mirko (Tel. 0766/512131)  
Via Valdambrini 73  
[santamarinella@tuteladelconsumatore.org](mailto:santamarinella@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE PUGLIA**

**Resp. regionale: Pisicchio Massimiliano**  
[puglia@tuteladelconsumatore.org](mailto:puglia@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE TRANI**  
Pisicchio Massimiliano (340/6883174 -  
0883/1983256)  
Piazza XX Settembre 8 (fronte stazione FS)  
[trani@tuteladelconsumatore.org](mailto:trani@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE EMILIA ROMAGNA**

**Resp. regionale: Antonino Barbagallo**  
[emiliaromagna@tuteladelconsumatore.org](mailto:emiliaromagna@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE CENTO (FERRARA)**  
Barbagallo Antonino (Tel. 348/5527958)  
[cento@tuteladelconsumatore.org](mailto:cento@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE CAMPANIA**

**Resp. regionale: Antonio Perrino**  
[campania@tuteladelconsumatore.org](mailto:campania@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE AVELLINO**  
Perrino Antonio Tel. 338/9879312  
[cesinali@tuteladelconsumatore.org](mailto:cesinali@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE SALERNO**  
Perrino Antonio Tel. 338/9879312  
[salerno@tuteladelconsumatore.org](mailto:salerno@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE LIGURIA**

**Resp. regionale: Andrea Donniaquio**  
[liguria@tuteladelconsumatore.org](mailto:liguria@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE GENOVA 1**  
Donniaquio Andrea (Tel. 380/7322000)  
Via G. Buranello 6/4 sc. sx  
[genova1@tuteladelconsumatore.org](mailto:genova1@tuteladelconsumatore.org)

**DELEGAZIONE GENOVA 2**  
Dott. Gianluca Marchesi (010/8595435)  
Via G. Storace 15/R  
[genova2@tuteladelconsumatore.org](mailto:genova2@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE MARCHE**

**DELEGAZIONE PESARO**  
Khuri Wakim  
Tel. 0721/67829  
Via Curiel - C. Cattaneo 37/2  
[pesaro@tuteladelconsumatore.org](mailto:pesaro@tuteladelconsumatore.org)

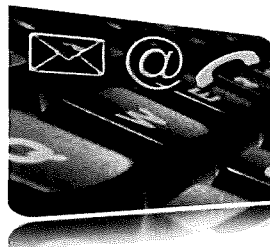
**DELEGAZIONE FANO**  
Khuri Wakim  
Tel. 0721/801957  
Via Indipendenza 18 B  
[fano@tuteladelconsumatore.org](mailto:fano@tuteladelconsumatore.org)

**STRUTTURE ABRUZZO**

**DELEGAZIONE MONTESILVANO**  
Delegato Scaburri Giovanni  
Tel. 339/4644803  
Via Verrotti c/o ESPANSIONE 2  
[montesilvano@tuteladelconsumatore.org](mailto:montesilvano@tuteladelconsumatore.org)

**11. CONTATTI**

---



**Presidente Associazione**

*gianluccacaratelli@tuteladelconsumatore.org*  
*Tel. 335/6330012*

**Segreteria Associazione**

*Tel: 06/95550907 - Cell. 334/1440960*  
*Fax: 06/94810112*  
*Mail: atc@tuteladelconsumatore.org*  
*PEC: tuteladelconsumatore@pec.it*

**Collaborazioni Esterne**

*collaborazione@tuteladelconsumatore.org*

**Ufficio Stampa**

*ufficiostampa@tuteladelconsumatore.org*

**Sito Web**



*www.tuteladelconsumatore.org*

**Facebook**



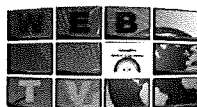
*ATC - Associazione Tutela del Consumatore*

**Twitter**



*ATC\_Italia*

**WebTV**



*www.youtube.com/user/tuteladelconsumatore*