

Lega Consumatori è nata nel 1971, promossa dalle Acli con l'obiettivo di:

- aggregare il consumatore, come persona, soggetto di relazione che chiama la famiglia, la comunità, la solidarietà (il consumatore infatti non è solo l'individuo da tutelare nei suoi interessi economici):
- difendere il potere d'acquisto delle famiglie popolari;
- cogliere il rapporto fra consumo individuale e familiare, ambiente, fame nel mondo e solidarietà internazionale;
- educare al consumo responsabile e solidale;
- modificare e innovare la legislazione regionale nazionale e comunitaria
- incidere sul modello di sviluppo economico e sociale e per una politica a dimensione d'uomo per tutti gli uomini a partire dagli ultimi.

Presso le Acli opera **Acli Service Biella**, un servizio specializzato nell'aiuto alla compilazione delle dichiarazioni dei redditi, mod. 730, con calcolo del credito o debito di imposta, compilazione dei moduli ICI, modulo RED, moduli ISE e ISEE. etc. a costi molto contenuti **TEL. 015 20515 - CELLULARE 392 0068571**



**Ogni mercoledì  
Ore 11 - 13**

con la presenza di un legale

**presso Acli Biella  
Via G. Galilei, 3**

a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti riferita a contestazioni relative ad acquisti, qualità dei prodotti, malfunzionamento delle utenze, investimenti finanziari incongrui, pubblicità ingannevole, contestazioni e sanzioni etc. ....  
**Tel. 015 20515 - 015 23630 -  
015 8977896**

**Cell. 392 0068571.**

**Quesiti via mail a:**

**biella@legaconsumatori.it**

**N.B.: IL SERVIZIO di consulenza e primo intervento è RISERVATO ai soci ACLI e Lega Consumatori .**

**Nel caso di attivazione di azioni legali vengono concordate tariffe preferenziali.**



**ACLI Biella**  
**Via Galileo Galilei, 3**  
**Tel. 015 20515 - 015 23630**  
**Mail:**  
**info.aclibiella@gmail.com**  
**www.aclibiella.com**  
**www.acli.it**

**Sei incappato  
in pratiche  
commerciali  
scorrette, hai  
ricevuto  
bollette con  
addebiti  
assurdi?...**



**LEGA CONSUMATORI**

## **LA CONCILIAZIONE: SOLUZIONE AVANZATA, RAPIDA ED ECONOMICA DELLE CONTROVERSIE**

La motivazione migliore che più di altre spinge alla conciliazione è quella della riduzione dei tempi di soluzione dei conflitti

In genere è sufficiente un'unica udienza basata sulla discussione orale delle parti ove queste ultime sono libere di esprimere i loro interessi ed i loro bisogni. L'agente di tale nuovo scenario è il conciliatore, professionista abilitato e con un'esperienza specifica nel campo commerciale. Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità procedurali ma sulla base di principi di imparzialità, equità e giustizia può incontrare le parti separatamente per tentare di avvicinare le loro posizioni, sollecitando possibili soluzioni volte alla risoluzione della controversia. Le parti, in conciliazione, possono comparire personalmente, oppure, se lo ritengono, con l'assistenza di un difensore.

Oltre alla rapidità del procedimento di conciliazione, una delle motivazioni che spinge verso questo metodo alternativo di gestione dei conflitti è quello della prevedibilità e della limitatezza dei costi.

A differenza di quanto è prassi in un giudizio ordinario ove sino all'ultimo momento non è dato di sapere con sicurezza quali saranno i costi effettivi che la parte dovrà sostenere, nella conciliazione i costi sono visionabili a priori dalle parti e queste ultime hanno la possibilità di conoscere sin da subito quanto andranno a spendere.

Il costo, rapportato al valore della controversia, è fisso a prescindere dal numero di sedute di conciliazione

La conciliazione stragiudiziale professionale termina con un verbale di avvenuta o mancata conciliazione. Nel primo caso la seduta si conclude con un accordo che le parti si impegnano a rispettare; nel secondo caso, ossia qualora le parti rimangano su posizioni ancora distanti, la conciliazione comunque, sarà servita a "preparare gli attori del conflitto" ad un futuro giudizio.

Merita una particolare attenzione la conciliazione paritetica con Telecom Italia e con Poste Italiane. Le Associazioni dei consumatori firmatarie dell'Accordo Quadro con Telecom Italia e Poste Italiane hanno concordato una procedura di conciliazione sulla base del modello della "Conciliazione paritetica" ove la richiesta del tentativo di conciliazione all'organo competente sospende i termini per agire in via giurisdizionale che riprenderanno a decorrere dalla sua conclusione. Gli utenti di un servizio di telecomunicazioni che lamentino la violazione di un proprio diritto possono richiedere un tentativo di conciliazione al CORECOM competente per territorio.

La procedura è gratuita per gli iscritti alle ACLI ed alla Lega Consumatori.

Antonella Mosca,  
conciliatore Lega Consumatori



### **Attenzione fa rima con conciliazione**

Enel e Lega Consumatori offrono la conciliazione come procedura paritetica e basata sull'adesione volontaria delle parti per risolvere le controversie in modo rapido, semplice e gratuito.

La conciliazione è utilizzabile da tutti i clienti

- Enel o Enel Energia con un contratto di solo uso domestico e una potenza impegnata non superiore ai 15 KW

- Enel Energia per fornitura di gas con un consumo annuo non superiore ai 50.000 mc

che abbiano già presentato reclamo scritto a Enel senza ricevere risposta o ricevendone una insoddisfacente, per i seguenti casi:

- gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per morosità;
- fatture di importi elevati e anomali
- ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore
- gestione rateizzazione delle bollette o dei rimborsi di conguaglio
- rifatturazioni
- doppia fatturazione

La conciliazione verrà svolta da Lega Consumatori utilizzando il nuovo applicativo online.