

# TUTELA DEI DIRITTI

A

# Zola



COMUNE  
DI ZOLA  
PREDOSA



Amministrazione Comunale

# DIFENSORE CIVICO



## Perché?

Ci sono leggi che prevedono alcuni importanti principi cui deve sottostare l'attività della Pubblica Amministrazione: buon andamento, imparzialità ed efficienza, solo per citarne alcuni. Ciò che è obbligo per la Pubblica Amministrazione diventa legittima pretesa per il cittadino.

Il Difensore Civico si occupa proprio di questo, ossia fare sì che quei principi e quelle legittime aspettative siano entrambe rispettate.

Il Comune di Zola Predosa ha predisposto presso la sua sede uno sportello (il cui servizio è assolutamente gratuito) aperto a tutti i cittadini, per consentire la imparziale soluzione dei problemi che possono nascere nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

## Di cosa si tratta?

E' un servizio svolto dall'attuale Difensore Civico Regionale e dai suoi collaboratori, quindi da persone che si trovano in posizione di assoluta autonomia rispetto alle Pubbliche Amministrazioni.

## Dove e quando?

Lo sportello si trova presso la sede del Comune di Zola Predosa, ed è aperto al pubblico ogni primo lunedì del mese dalle ore 9 alle 13 e ogni terzo lunedì del mese dalle ore 15 alle 17.

## A cosa serve?

Il servizio è a disposizione per ogni caso in cui qualunque cittadino privato (ma anche aziende o enti sottoposti a controllo comunale) ritenga di aver subito un torto, un disservizio, un ritardo o un'irregolarità nei suoi rapporti con la Pubblica Amministrazione. Cosa si intende per

Pubblica Amministrazione? Si intende un comune, una provincia o una regione - anche se diversi da quelli di residenza - ma anche l'Università, un qualunque ministero o qualsiasi altra struttura pubblica rientrante nel concetto di Amministrazione in senso lato.

Questo servizio serve per consentire ai cittadini di avere un interlocutore capace, autorevole ed imparziale per la soluzione di tutti quei problemi che possono nascere nei rapporti cittadino - amministrazione.

## Quando interviene?

Di sua iniziativa, nei casi in cui lo ritenga opportuno, oppure su richiesta di uno o più cittadini interessati, ma solo dopo che questi abbiano tentato - senza successo - di rimuovere il ritardo, l'irregolarità o la disfunzione attivando direttamente la Pubblica Amministrazione, senza che questa abbia dato riscontro alcuno entro 30 giorni.

## Per esempio?

Il comune non ha ripristinato l'illuminazione in una strada e ho paura a rientrare tardi la sera.... La strada provinciale è dissestata e ogni volta che vado a fare la spesa rischio la vita..... Avevo chiesto all'Università un documento che mi è stato rilasciato troppo tardi, quando ormai non serve più e per questo ho subito un danno.... Avevo chiesto delle risposte, ma dopo aver sollecitato sono ancora qui che aspetto.....

Questi sono solo alcuni dei moltissimi casi in cui è possibile richiedere l'intervento o la consulenza del Difensore Civico, il quale, con competenza e in posizione di assoluta indipendenza, svolgerà una funzione di intermediario per risolvere velocemente e in modo imparziale il problema.

## Quale documentazione?

Tutti i documenti necessari per esporgli il caso.

## Quanto costa?

Nulla! Il servizio è completamente gratuito.

**AVERE DIRITTI E NON FARLI VALERE E' COME NON AVERNE. IL COMUNE SUGGERISCE RISPOSTE, ASCOLTATE! E' NEL TUO INTERESSE.**



## SPORTELLO CONSUMATORE UTENTE

### Perché?

La vita moderna, il mercato e la tecnologia hanno trasformato le persone in consumatori, gli uomini in utenti.

La tecnologia migliora la vita? Sicuramente, però aumenta anche le occasioni di pericolo per la salute e la sicurezza di ciascuno di noi.

Per sapere come muoversi ogni volta che subiamo un danno causato da un **prodotto difettoso** (un giocattolo, un'automobile, una merendina o un frigorifero) o da un **servizio erogato** (l'elettricità, le tariffe telefoniche, dei taxi) o per ogni caso in cui **siamo stati truffati, raggirati o presi in giro**, il Comune di Zola Predosa mette a disposizione un punto di riferimento di grande utilità per tutti: lo sportello per la tutela del consumatore, il quale offre un efficace servizio di assistenza e consulenza gratuita.

### Di cosa si tratta?

E' un servizio fornito da autorevoli rappresentanti delle varie associazioni dei consumatori attraverso uno **sportello dedicato**, il quale ha come finalità esclusiva quella della **tutela degli interessi dei consumatori**.

### Dove e quando?

Lo sportello si trova presso la sede del comune di Zola Predosa ed è aperto al pubblico ogni giovedì dalle 16 alle 19.

### A cosa serve?

Il servizio è utile per ottenere **informazioni** sui diritti che ogni cittadino ha nella sua veste di consumatore. Può offrire **assistenza** nelle procedure di conciliazione, ma anche raccogliere suggerimenti, segnalazioni o proteste.

E' utile per ottenere **assistenza mirata nei casi di truffa o di raggio**, ma anche per indicare le linee di **orientamento al consumo** e fornire una corretta educazione alimentare.

### Quando interviene?

Nei casi in cui venga attivato dal singolo consumatore.

### Per esempio?

Vi è mai capitato di avere mal di pancia perché il tonno che avete comprato era avariato perché la scatoletta era stata mal confezionata o mal conservata?

Pensate a quante volte un bambino rischia di ferirsi (oppure purtroppo si ferisce sul serio) perché il giocattolo che gli hanno regalato non rispetta le norme di sicurezza, o a quando i famigerati libretti di istruzioni non indicano le norme per un corretto uso di un oggetto, le controindicazioni di un farmaco o semplicemente i rischi connessi all'utilizzo dell'uno o dell'altro.

Pensate a tutte le ipotesi di vendita televisiva, in cui crediamo di comprare una cosa e invece alla consegna riceviamo un'amara sorpresa, oppure scopriamo che le spese di spedizione sono il triplo di quelle che ci avevano prospettato.

A qualcuno sarà capitato di sentire bussare alla porta distinti signori che offrono un imperdibile corso di computer a prezzi bassissimi, salvo poi accorgersi che vi hanno fatto firmare, con un sottile raggio, un angolino buio di un foglio che vi obbliga ad acquistare - in aggiunta al corso - 200 volumi di un'interessantissima enciclopedia scritta in cirillico....

Ci sono agenzie di viaggi che offrono vacanze a prezzi stracciati in meravigliosi alberghi a cinque stelle siti in caratteristici paesini di sconosciuti paradisi turistici; partite entusiasti, ma all'arrivo ciò che si presenta ai vostri occhi è una squallida pensioncina col bagno in corridoio il cui uso si scopre essere in comune con altre 18 stanze dove alloggiano decine di strani energumeni!

Gli esempi potrebbero continuare all'infinito, essendo potenzialmente illimitati i casi in cui, quotidianamente, vengono violati i diritti dei cittadini consumatori; perché continuare a subire in silenzio?

### Quale documentazione?

Tutto ciò che può essere utile ai fini di una esauriente esposizione del caso.

### Quanto costa?

Nulla! Il servizio è **completamente gratuito**.

**LA VITA E' UNA GIUNGLA? ALLORA SCEGLI DI NON ATTRAVERSARLA DA SOLO! IL COMUNE SUGGERISCE RISPOSTE, ASCOLTALE! E' NEL TUO INTERESSE.**



# MEDIATORE SOCIALE

## Perché?

Spesso la vita in comune diventa occasione di scontro fra le persone. Qualche volta per motivi seri, qualche volta per motivi futili.

Accade di frequente che una banale lite condominiale generi sentimenti tali da allontanare sempre di più, le possibili vie di uscita che un poco di buon senso potrebbe suggerire.

Per questo motivo, quasi sempre, la soluzione di questi dissidi - quando non sfociano in qualcosa di peggio - passa attraverso l'intervento di un giudice, quindi tramite un percorso lunghissimo e costosissimo per tutti.

Il Mediatore Sociale offre suggerimenti e consulenza qualificata, per una soluzione rapida, equilibrata ed efficace del problema, una soluzione i cui contenuti saranno però decisi dalle stesse persone in lite. Suggerisce una o più vie d'uscita, uno o più punti d'incontro soddisfacenti per tutte le parti lasciando però ad esse la scelta su quale di questi percorrere e in che modo. Non si tratta di qualcuno che decide per voi, ma di un professionista che aiuta voi a decidere.

## Di cosa si tratta?

E' un servizio svolto da professionisti (appartenenti a diverse categorie professionali) che hanno ricevuto una specifica formazione in tecniche di risoluzione cooperativa delle liti in materie che vanno da quella condominiale, ad altre che riguardano l'utilizzo del verde privato o la gestione degli animali.

E' utile perché consente di avere un'alternativa graduale ma credibile al lento, macchinoso e costoso strumento giurisdizionale.

## Dove e quando?

Lo sportello sarà disponibile per tutti gli interessati a partire dal 1° ottobre 2001, presso la sede del Comune di Zola Predosa. Seguirà pubblicità specifica per gli orari e le giornate di apertura.

## Per esempio?

Il mio vicino parcheggia sempre la macchina nel mio posto auto condominiale....La signora del piano di sotto organizza le grandi pulizie

settimanali sempre alle cinque del mattino.... L'inquilino dell'ottavo piano organizza partite di rugby in camera da letto.....Il figlio di quello che mi abita di fronte suona la batteria in terrazza alle due del pomeriggio e trasforma la pennichella dei miei bambini in un bombardamento assordante....I clienti del bar sotto casa urlano, schiamazzano, tengono gli stereo a tutto volume e suonano i clacson fino a tarda notte....Quello dell'ultimo piano ha costruito una veranda nel terrazzo condominiale senza il nostro consenso oppure non vuole pagare ciò che ci spetta come comproprietari di quelle parti comuni....La signora dell'altra scala porta il suo cane a fare i bisogni nel giardino condominiale dove i bambini fanno le capriole e in più non vuol contribuire a pagare il giardiniere perché sostiene che lei le capriole non le fa....

Queste e molte altre sono le ipotesi di dissidio che possono nascere (e quotidianamente nascono) fra le persone che vivono vicine e non solo. Ricordate la fatidica frase..."Riceverà presto notizie dal mio avvocato!?" Chi non ha sognato di pronunciarla? Però, poi, l'avvocato bisogna anche pagarlo, e il suo costo non è esattamente una bazzecola. Non solo, ma il più delle volte bisogna attendere anni e anni per poter vedere la fine della disputa.

Il Mediatore Sociale, gratuitamente, dà suggerimenti e propone soluzioni rapide e concordate.

## Come funziona

L'iniziativa è volontaria; l'intervento del Mediatore Sociale può essere chiesto sia congiuntamente dalle parti in lite, sia separatamente, ossia da una sola di esse. In quest'ultimo caso sarà proprio il Mediatore a prendere contatto con l'altra parte (o le altre parti) invitandola (o invitandole) a partecipare agli incontri, fornendo tecnicamente gli strumenti per giungere ad un ragionevole compromesso.

## A cosa rinuncio?

A nulla. Le parti conservano la propria autonomia poiché la Mediazione Sociale non implica alcuna rinuncia alla via giudiziaria. Infatti, se non si raggiunge alcun accordo, ognuna di esse potrà comunque far valere le proprie pretese davanti al giudice.

Se invece si arriva ad un accordo (totale o solo parziale che sia) allora questo PRODURRÀ GLI EFFETTI DI UN CONTRATTO, che le parti si impegnano a rispettare come qualsiasi altro contratto.

## Quanto costa?

Nulla! E' un servizio completamente gratuito.

**CONTINUARE A LITIGARE NON CONVIENE, QUANDO QUALCUNO AIUTA A RAGIONARE. IL COMUNE SUGGERISCE RISPOSTE, ASCOLTATE! E' NEL TUO INTERESSE.**



**Difensore Civico Comunale**  
Municipio di Zola Predosa

**Giorni e orari:**  
1° lunedì del mese dalle 9 alle 13  
3° lunedì del mese dalle 15 alle 17  
Tel. 051.6161637

**Sportello Consumatore Utente**  
Municipio di Zola Predosa

**Giorni e orari:**  
Ogni giovedì dalle 16 alle 19  
Tel. 051.6161637

**Mediatore Sociale**  
Municipio di Zola Predosa

A partire dal 1° ottobre 2001  
Infoline: 051.6161610

**Per informazioni:**

URCA (Ufficio Relazioni Cittadino Amministrazione)  
Tel. 051.6161610 – Fax 051.6161711  
E mail: [urca@zola.provincia.bo.it](mailto:urca@zola.provincia.bo.it)  
Internet: [www.provincia.bo.it/zola/](http://www.provincia.bo.it/zola/)