

ISSN 1127-8579

Pubblicato dal 05/04/2012

All'indirizzo <http://www.diritto.it/docs/33259-l-atto-amministrativo>

Autore: Rovere Enzo

L'atto amministrativo

Dr. Enzo Rovere

L'ATTO AMMINISTRATIVO



L'atto amministrativo è un atto compiuto da soggetti attivi della Pubblica Amministrazione, nello svolgimento delle loro funzioni.

E', in sostanza, quindi, qualunque dichiarazione di volontà, di desiderio, di conoscenza, di giudizio, compiuto da un soggetto della Pubblica Amministrazione, nell'esercizio di una potestà amministrativa.

Anche l'atto amministrativo, come i contratti, deve avere, per essere valido, alcune caratteristiche obbligatorie (*dette: "elementi essenziali"*).

Può avere anche delle caratteristiche facoltative, che non sono indispensabili (*una sorta di optional, per intenderci*) - chiamate, quando ci sono, "elementi accidentali".

ELEMENTI ESSENZIALI DELL'ATTO AMMINISTRATIVO

il soggetto

che è l'ente, tramite chi lo rappresenta, che emana l'atto (*si dovrà comunque trattare di un organo attivo*); ad esempio, quindi, il preside di una scuola o un sindaco nel suo Comune;

l'oggetto

che è un comportamento, un fatto o un bene (*ad esempio: il comportamento dell'automobilista, che viola una norma del codice stradale, è oggetto del verbale del vigile*);

il contenuto

che consiste nella dichiarazione di volontà del soggetto che ha emanato l'atto (*ovvero si deve poter capire ciò che la Pubblica Amministrazione ha inteso disporre*);

la forma

che è il modo di essere dell'atto; in alcuni casi, infatti, la legge prevede la forma scritta (*esempio il verbale del vigili*) ed in altri casi la forma è libera;

la causa

che è la finalità dell'atto, il quale deve sempre mirare ad un interesse pubblico (*esempio: l'espropriazione per pubblica utilità*).

ELEMENTI ACCIDENTALI DELL'ATTO AMMINISTRATIVO

la condizione

che mira a subordinare l'inizio o la cessazione degli effetti dell'atto al verificarsi di un avvenimento futuro ed incerto;

il termine

che è la data a partire dalla quale avrà inizio l'efficacia di un atto o quella dalla quale ne cessa l'efficacia;

l'onere

che consiste nel dovere di tenere un determinato comportamento (*ti diamo la patente, ma sei obbligato a mettere gli occhiali alla guida*);

la riserva

che avviene quando la Pubblica Amministrazione si riserva di adottare futuri provvedimenti, in relazione all'oggetto stesso dell'atto emanato (*il Comune ti concede il permesso di aprire un chiosco di giornali sulla pubblica piazza, ma si riserva in futuro di annullare o modificare il provvedimento, se le circostanze lo consiglieranno*).

L'ATTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DEVE SEMPRE ESSERE:

legittimo, e quindi conforme alla legge,

efficace (*cioè operativo*),

deve rispettare i controlli di rito,

**e nei casi previsti dalla legge, occorre la notifica all'interessato
(*cioè, l'avviso scritto*)**



CLASSIFICAZIONE DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI

atti giuridici in senso stretto

sono tutti quegli atti che non incidono sulla sfera giuridica dei soggetti destinatari (*sono, ad esempio, il rilascio di certificati, i pareri, le proposte*). Tali atti sono obbligatori e l'Amministrazione è tenuta a concederli;

-

atti amministrativi normativi

sono i "regolamenti", che contengono norme generali ed astratte. Sono autonomi, se non esiste per quella determinata materia altra fonte normativa. Sono, invece, delegati, quando sono emanati in attuazione di una legge, per mettere in atto il contenuto della legge stessa;

i provvedimenti

è questa, in assoluto, la categoria più importante degli atti amministrativi. Sono atti rivolti ad uno o più soggetti e che incidono sulla loro sfera giuridica. Per tali atti, la Pubblica Amministrazione ha discrezionalità, cioè non è obbligata ad emanarli, come invece nel caso dei certificati. (*ad esempio: l'autorizzazione ad aprire un'attività commerciale*).

Caratteristiche dei provvedimenti

autoritarietà

il provvedimento viene, cioè, applicato automaticamente dalla Pubblica Amministrazione e non esiste, quindi, come nei contratti privati, possibilità di dibattito o di accordo con il destinatario dell'atto;

concretezza

il provvedimento riguarda casi concreti e mai casi generici;

esecutorietà

la Pubblica Amministrazione ha il potere di fare eseguire i suoi provvedimenti in autonomia, senza ricorrere al giudice;

discrezionalità

perché, come abbiamo visto più sopra, la Pubblica Amministrazione può valutare liberamente i modi più opportuni, i mezzi ed i tempi, per raggiungere le finalità che si propone;

inoppugnabilità

significa che, se il provvedimento non viene impugnato (*e cioè contestato*) nei termini previsti dalla legge, diventa pienamente efficace.

I VARI TIPI di PROVEDIMENTI



(1) ESTENSIVI

**quando aumentano i diritti dei privati
e possono essere emanati in questi modi:**

la concessione

che è il conferimento ad un privato di un diritto o di un potere, che non possedeva (*ad esempio: poter sfruttare una spiaggia*);

l'autorizzazione

è la facoltà di poter usare un diritto, rispettando delle formalità (*è mio diritto guidare una vettura, ma devo avere la patente*);

l'ammissione

quando, cioè, si ammette un privato a frequentare una pubblica istituzione (*ad esempio una scuola*);

la dispensa

quando sono obbligato come cittadino a fare una determinata cosa, ma la Pubblica Amministrazione mi esenta dal farlo (*ad esempio la dispensa dal servizio militare*).

(2) **RESTRITTIVI**

sono quelli che limitano i diritti dei privati, e sono i seguenti:

l'ordine

quando si impone ad un privato un certo comportamento (*arresto*);

il divieto

come prima, ma qui è prevista anche una sanzione (*multa*).

(3) **ABLATIVI**

**sono quelli che limitano o estinguono un diritto privato di proprietà
e sono i seguenti:**

l'espropriazione per pubblica utilità

trattasi di atto definitivo, in quanto ciò che è tolto o limitato al proprietario rimane così per sempre;

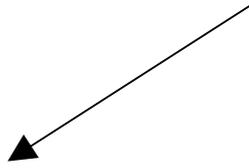
la requisizione

questo atto è temporaneo (*si pensi ad esempio alla requisizione di un albergo per alloggiarvi dei terremotati*);

la confisca

si toglie definitivamente la proprietà di qualcosa a qualcuno, e tale provvedimento si applica a chi commette determinati illeciti penali.

INVALIDITA' DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI



Ogni atto amministrativo può presentare casi di nullità o può avere in sé elementi tali che lo possono rendere annullabile.

L'ATTO E' NULLO

quando manca uno dei suoi elementi essenziali
ed è quindi inesistente fin dalla sua emanazione

potrebbe, quindi, mancare:

il soggetto

è il caso di un atto emanato da una autorità, che non è un organo amministrativo (come se ad esempio la chiusura di una strada, per una gara ciclistica, fosse ordinata da un giudice, che non è organo amministrativo, anziché dal sindaco, che è invece organo amministrativo);

a forma

se non viene usata la forma voluta dalla legge, quando questa è prevista (come ad esempio lo scritto);

l'oggetto

quando è impossibile o illecito (ad esempio il sindaco non può ordinare di far scaricare su una strada un camion di chiodi, per protestare contro qualcosa o qualcuno, perché sarebbe un comportamento illecito).

L'ATTO E' ANNULLABILE

quando, pur non avendo i difetti visti prima ed essendo "nato", quindi formalmente in regola, ha, però, delle caratteristiche particolari (che si chiamano "vizi di legittimità") per colpa delle quali può essere, in qualsiasi momento, dichiarato invalido o dalla stessa Pubblica Amministrazione, o dal giudice amministrativo



Nessuno può, invece, annullare gli atti non opportuni, perché questi rientrano nella libertà di valutazione della Pubblica Amministrazione.

Gli atti non opportuni si definiscono anche "vizi di merito" (*esempio: il sindaco è libero di decidere, se vi è una gara, di chiudere una via invece che un'altra*).

I vizi di legittimità
(che rendono quindi annullabile l'atto)

sono i seguenti:

Incompetenza

riguarda tutti gli atti, sia quelli discrezionali (*liberi*), che quelli dovuti. E' il caso di un atto emanato da un organo amministrativo diverso da quello indicato dalla legge (*se ad esempio una ordinanza comunale fosse firmata non dal sindaco, ma da un impiegato del Comune*); l'incompetenza può essere per materia, per grado e per territorio;

eccesso di potere

che riguarda solo gli atti discrezionali (*liberi*); l'eccesso di potere è un abuso della discrezionalità e quindi un cattivo uso del potere discrezionale. Può avvenire quando si usa il potere per un fine diverso da quello dovuto, oppure quando atti successivi sono in contrasto fra di loro, oppure quando c'è una evidente ingiustizia, oppure se si è in presenza di una motivazione insufficiente;

violazione di legge

in tutti i casi in cui si va contro una legge (*se ad esempio un Consiglio comunale prende una decisione, senza curarsi del numero legale delle presenze o delle maggioranze previste*).

**Come ci si comporta quando ci si accorge
che c'è un vizio di legittimità in un atto amministrativo?**

i casi sono quattro, e precisamente:

-



PRIMO CASO

la Pubblica Amministrazione decide di ritirare l'atto

- **o annullandolo completamente;**

- **o revocandolo in maniera non retroattiva** (*lasciando, cioè, in vita gli effetti prodotti fino a quel momento*).



SECONDO CASO

*La Pubblica Amministrazione non ritira l'atto
ma lo corregge così:*

o con la sanatoria

viene, cioè, eliminato il difetto, ma non l'atto (se ad esempio manca un timbro su un documento, si sana appunto timbrandolo);

o con la convalida

se manca un parere obbligatorio, che è un presupposto indispensabile per la validità, non si fa altro che richiederlo in ritardo;

o con la ratifica

è il caso dell'incompetenza relativa; la ratifica avviene quando l'organo competente approva l'atto e quindi lo fa diventare suo (ad esempio: se in una scuola un insegnante firma un documento, che invece dovrebbe firmare solo il preside, questo atto non sarebbe valido; ma il preside, che è organo di Pubblica Amministrazione, anziché ritirarlo, può decidere di ratificarlo, controfirmandolo);

o con la consolidazione

quando è passato il tempo utile per fare ricorso e quindi, non potendolo più fare, l'atto diventa automaticamente definitivo;

o con acquiescenza

quando il destinatario dell'atto dimostra nei fatti di accettare l'operato della Pubblica Amministrazione e si preclude, così la possibilità di fare ricorso. (esempio: un alunno indisciplinato viene sospeso per punizione ed il provvedimento scritto viene firmato da un insegnante, anziché dal preside. Se i genitori tengono a casa il figlio e non contestano, significa che di fatto si è verificata acquiescenza.



TERZO CASO

Il privato avvia un ricorso amministrativo

E' una richiesta del cittadino, rivolta alla Pubblica Amministrazione, per ottenere l'annullamento o la modifica di un atto amministrativo, nei modi e nei termini previsti dalla legge, ogni volta che ritenga di aver subito un torto, e che sia, quindi, contro un suo interesse legittimo o un proprio diritto soggettivo (*se crede, ad esempio, di essere stato escluso ingiustamente da un concorso*).

E' molto importante tenere presente che questo tipo di ricorso non esclude, comunque, la possibilità di ricorrere in via giurisdizionale (*cioè, se non si ottiene soddisfazione dagli uffici della Pubblica Amministrazione, ci si può rivolgere al giudice amministrativo*). I ricorsi, che abbiamo chiamato "amministrativi" (*perché qui non ci si rivolge ad un giudice ordinario*), sono delle richieste scritte, che il cittadino inoltra all'interno dei pubblici uffici.

Sono tre e precisamente:

(1) ricorso in opposizione

è ammesso solo in casi eccezionali, previsti dalla legge, e può essere inoltrato per qualsiasi tipo di vizi (*quindi di legittimità e di merito*).

E' rivolto alla stessa autorità che ha emanato l'atto. Il termine per potersi servire di questo ricorso interno è di solito di 30 giorni (*ma sono ammesse eccezioni*).

Un esempio di questo ricorso è la possibilità di contestare le graduatorie di supplenza, dal momento della pubblicazione. Come si vede, qui non esiste richiesta ad un giudice, ma solo reclamo interno all'ufficio interessato;

(2) ricorso gerarchico

anche tale ricorso è ammesso per qualsiasi tipo di vizi. Si chiama "gerarchico", perché è indirizzato all'autorità amministrativa superiore in grado (*è come se un impiegato mi facesse un torto ed io reclamassi presso il suo capo ufficio*). Un esempio è il reclamo presso il sovrintendente scolastico contro un atto di un preside. Per poter utilizzare questo ricorso è necessario che l'atto non sia definitivo (*che esistano, cioè, per quel caso particolare, dei superiori in grado, presso cui rivolgersi*). Si dice, infatti, che l'atto è definitivo quando è emanato da un organo che non ha superiori in grado (*è per esempio un atto del Governo, che non ha superiori in grado. La dipendenza dalla fiducia del Parlamento è solo di natura politica*). Il termine per poter proporre questo ricorso è, anche qui, di 30 giorni dalla notifica o dall'avvenuta conoscenza del provvedimento da parte degli interessati;

(3) ricorso straordinario al Presidente della Repubblica

è anche questo un rimedio di carattere generale e la sua definizione di "straordinario" deriva dal fatto che si può ricorrere a quest'ultimo, quando non sia più possibile il ricorso gerarchico (*quindi non ci sono superiori in grado cui rivolgersi*). Il ricorso deve essere proposto entro 120 giorni dalla notifica o dalla pubblicazione dell'atto e deve essere deciso con decreto del Presidente della Repubblica (*su proposta del Ministro competente e previo parere del Consiglio di Stato*). Non occorre un avvocato difensore ed i tempi sono, comunque, lunghi.

-



QUARTO CASO

Il privato avvia un ricorso giurisdizionale

servendosi di uno dei seguenti tipi di giurisdizione:

o la giurisdizione amministrativa ordinaria,
o a giurisdizione amministrativa speciale.

(1)

la giurisdizione amministrativa ordinaria

ha una competenza generale e si instaura (*vuol dire: si fa*) presso il TAR della propria regione (*la sigla TAR significa: "Tribunale Amministrativo Regionale", e tale organismo esiste, appunto, in ogni Regione*).

Ricordiamo, a questo proposito, che il TAR del Lazio è competente per gli atti emessi da autorità centrali dello Stato o da organi od enti pubblici nazionali. Contro le sentenze del TAR è ammesso reclamo presso il "Consiglio di Stato", che agisce, in questo caso, come giudice di appello (*ricordiamo pure i così detti "gradi di giurisdizione" di cui parla la Costituzione, cioè il diritto che ogni cittadino ha di farsi rifare un processo, quando ovviamente le circostanze lo consentono*).

(2) oppure

la giurisdizione amministrativa speciale

ha una competenza specifica in determinate materie. Ricordiamo la "Corte dei Conti", che ha competenza in materia di contabilità pubblica ed in altre materie specificate dalla legge (*per esempio la responsabilità dei dipendenti pubblici*). Ricordiamo, pure, le "commissioni tributarie", che giudicano sulle controversie fra i privati ed il fisco e sono di tre gradi: *commissione di primo grado*, che ha competenza territoriale simile a quella dei Tribunali; *commissione di secondo grado*, che ha sede in ogni capoluogo di Provincia ed ha funzione di appello nei confronti della commissione di primo grado; *commissione centrale*, che ha sede a Roma ed ha, oltre che competenza per il territorio nazionale, funzione di appello nei confronti della commissione di secondo grado.

DIFFERENZE

fra
diritto soggettivo e interesse legittimo



il diritto soggettivo

è quell'insieme di poteri e di facoltà, riconosciuti dalla legge, che ogni persona ha fin dal momento della nascita (*diritto al rispetto, al nome, alla proprietà, alla successione ereditaria, eccetera*).

Quando tali diritti vengono lesi, l'interessato può rivolgersi alla giustizia ordinaria (*Giudice di Pace, Tribunale, Corte d'Appello, Corte di Cassazione*), anche se sia la Pubblica Amministrazione, oltre che un privato, a violare uno di questi diritti (*ad esempio, nessuna autorità amministrativa potrà mai impedirmi di accettare l'eredità di qualcuno, se sono nel giusto*).

Il giudice, pertanto, farà rispettare il diritto del privato nei confronti di chiunque e, se del caso, ordinerà anche il risarcimento del danno causato. Il giudice ordinario, invece, non può far annullare un atto amministrativo; a questo devono pensare direttamente la Pubblica Amministrazione ed il giudice amministrativo (*TAR, Consiglio di Stato, Corte dei Conti*).

l'interesse legittimo

non è più un diritto strettamente personale del privato, ma un diritto coincidente con un interesse pubblico prevalente. Ad esempio, è mio interesse che una strada pubblica sia illuminata di notte, ma questo è anche interesse di tutti; ed ancora, è mio interesse che ognuno paghi le tasse, ma è pure interesse di tutti.

IMPORTANTISSIMO

**Legge 205/2000, entrata in vigore il 10 agosto 2000
(e sentenza della Corte di Cassazione n. 500/99)
“riforma del processo davanti ai TAR ed al Consiglio di Stato”**

Per la prima volta viene tolta la distinzione tra *diritto soggettivo* ed *interesse legittimo* e si stabilisce che la Pubblica Amministrazione, quando lede una posizione del cittadino, ha l'obbligo del risarcimento. E' una riforma giuridica di portata storica, destinata a sconvolgere radicalmente i rapporti fra cittadino e amministrazione pubblica. Fino a prima di questa legge, per ottenere il risarcimento dei danni bisognava andare da **due** giudici diversi (prima il giudice amministrativo e poi il giudice ordinario), con raddoppio di tempi e di costi. Da oggi la posizione del cittadino si avvicina molto a quella della pubblica amministrazione, che non può più godere di spazi di privilegio concessi in tempi lontani.

**CHE COSA E'
IL DIFENSORE CIVICO?**



Nelle piccole controversie contro la Pubblica amministrazione, c'è il difensore civico che può darci una mano. E l'assistenza è gratuita.

Poiché non risulta facile al cittadino far valere i propri interessi e diritti contro gli abusi e le inefficienze della Pubblica Amministrazione, a causa della lentezza dei processi e degli elevati costi, spesso accade che esso si senta soggetto ad abusi ed ingiustizie mai sanate.

Per ovviare a questo inconveniente, è stata prevista anche in Italia l'istituzione del "difensore civico", con il compito di vigilare sul corretto comportamento della pubblica amministrazione.

Il cittadino può rivolgersi al difensore civico, quindi, per segnalare abusi o ingiustizie, senza che si renda necessario un complesso procedimento o sostenere una spesa rilevante.

E' stato anche definito "anti burocrate", perché, quando un intoppo con la burocrazia ci rende più difficile la vita, viene chiamato a sbloccare la situazione, riconciliando amministrazione e cittadini. Ha, pure, il compito di promuovere piccole e grandi iniziative a favore della comunità.

Per esempio, è stato per merito del difensore civico della Campania se è stata accelerata la consegna dei bagagli negli aeroporti o regolamentato l'uso dei

cellulari negli ospedali. Il difensore civico può essere regionale, comunale o provinciale.

Nominato dal Consiglio comunale o della Regione, può essere sia un dirigente pubblico in pensione, sia un professionista con un'esperienza giuridico amministrativa. Indennità e rimborsi del difensore civico variano a seconda dei centri e del numero di abitanti. In genere, i suoi compensi sono equiparati a quelli di un Assessore o di un Consigliere o Dirigente regionale.

Nota

Il Consiglio dei Ministri ha approvato nel 2001 un disegno di legge per l'istituzione del difensore civico per l'infanzia e l'adolescenza. Sarà nominato dalle Regioni e dovrà:

- *dare ausilio ai Consigli regionali sulla politica per l'infanzia,*
- *intervenire nei procedimenti amministrativi che coinvolgono gli interessi dei minori,*
- *tutelare gli interessi diffusi dei minori, anche mediante l'impugnazione davanti al giudice degli atti ritenuti lesivi delle persone di minore età,*
- *richiedere ai giudici di nominare curatori speciali per la tutela degli interessi del minore in determinati casi,*
- *esercitare poteri di tutela nei confronti di minori ricoverati in istituti di assistenza,*
- *autorizzare la partecipazione del minore a spettacoli anche televisivi ed alla pratica dello sport professionistico.*

ALTRI MEZZI di TUTELA del CITTADINO

CONCILIAZIONE PRESSO il GIUDICE di PACE



Esiste una via per far valere le proprie ragioni senza spese, attraverso una procedura non contenziosa (*articolo 322 del codice di procedura civile*): al Giudice di pace la legge affida in questo caso la veste di mediatore, senza che si instauri un processo vero e proprio.

E' una soluzione rapida ed informale che può essere utilizzata senza l'assistenza di un avvocato per controversie di qualsiasi valore ed anche in materie di non stretta competenza del Giudice di Pace. Unico limite è la competenza per territorio.

Occorre presentare un ricorso alla cancelleria del Giudice di Pace (*in genere vi sono moduli già prestampati*) esponendo i fatti.

Meglio allegare tutta la documentazione possibile (*copia del contratto stipulato tra le parti; copia della raccomandata a/r con richiesta di risarcimento danni; fotografie; planimetrie, delibere, eccetera*). La cancelleria convocherà le parti dinanzi al Giudice per la data dell'udienza.

Per la procedura è previsto un contributo unificato di 30 euro per le cause fino a 1100 euro di valore (*al di sopra cresce in base a scaglioni di valore*).

Questo obbligo, di fatto, disincentiva il ricorso a questo importante strumento di prevenzione delle liti; il timore è infatti di spendere soldi inutilmente se la controparte non compare.

Le parti possono essere convocate di fronte al magistrato onorario anche in tempi brevissimi. Se i due contendenti sono presenti, il giudice cerca di farli arrivare ad un accordo.

Se non si raggiunge, se ne dà atto nel verbale; se invece si raggiunge un'intesa, il relativo verbale di conciliazione ha natura di contratto transattivo fra le parti ed è quindi vincolante per entrambe-

Se l'oggetto dell'accordo rientra nella competenza ordinaria del Giudice di pace, l'accordo transattivo ha valore esecutivo, come una sentenza.

Negli altri casi, il processo verbale si considera alla stregua di una scrittura privata riconosciuta in giudizio: se una delle parti sarà inadempiente, l'altra dovrà chiedere l'intervento di un giudice, questa volta in sede giurisdizionale, per ottenere un decreto ingiuntivo.

La procedura trova per ora larga applicazione negli uffici di piccole e medie dimensioni; spesso vi ricorrono gli stessi avvocati, soprattutto per questioni condominiali per cercare di evitare una causa che magari, considerati materia e valore, sarebbero costretti a proporre in Tribunale.

Le altre competenze del Giudice di Pace

Sono di competenza esclusiva del Giudice di Pace:

- 1) le cause relative ad apposizione di termini ed osservanza delle distanze stabilite dalla legge, dai regolamenti o dagli usi riguardo al pianta mento di alberi e delle siepi;
- 2) le cause relative alla misura ed alle modalità di uso dei servizi di condominio di case;
- 3) le cause relative ai rapporti tra proprietari o detentori di immobili adibiti ad

abitazione in materia di immissioni di fumo o di calore, esalazioni, rumori, scuotimenti e simili propagazioni che superino la normale tollerabilità.

Sono anche di competenza del Giudice di Pace:

- a) le cause relative ai beni mobili di valore non superiore a 2.582,28 euro (ex 5 milioni di lire), quando dalla legge non sono attribuiti alla competenza di altro giudice;
- b) le cause concernenti la circolazione di veicoli e natanti, purchè il valore della controversia non superi 15.493,71 euro (ex 30 milioni di lire).
- c) incidenti stradali fino a 20.000 euro;
- d) ritardato pagamento delle prestazioni previdenziali ed assistenziali;
- e) competenza sul reato di immigrazione clandestina.

Per cause civili di valore fino a 1.100 euro (*ex 2.129.897 di lire*) se le parti interessate ne fanno richiesta. Il Giudice di Pace decide secondo equità.

Il Giudice di Pace, nei limiti della propria competenza, può emettere decreti ingiuntivi per ottenere il pagamento di una somma.



SPORTELLO di CONCILIAZIONE

Ricordiamo, per affinità ed analogia di argomenti, che anche al di fuori della Pubblica Amministrazione possono sorgere problemi.

Per le liti con aziende, commercianti ed artigiani c'è lo sportello di conciliazione della Camera di Commercio (*ad esempio, disguidi con artigiani troppo esosi o commercianti che tentano di rifilare prodotti difettosi*).

E' un servizio che le Camere di Commercio offrono, spesso in collaborazione con le associazioni dei consumatori, con assoluta neutralità e nell'interesse di entrambi i litiganti).

Quanto al costo della conciliazione, c'è un tariffario ben preciso, che comprende le spese di avvio, una modesta cifra da versare al momento della domanda, più i costi per istruire la pratica, che variano in base al valore della lite.

ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI

In caso di soprusi della banca, di tour operator o di commercianti, ci si può rivolgere a queste associazioni:

*Unione nazionale consumatori (tel.: 0639737021),
Associazione consumatori utenti (tel.: 0270630668),
Comitato consumatori altro consumo (tel.: 02668901- 70633097),
Associazione difesa orientamento consumatori (tel.: 064825849),
Associazione per la difesa consumatori e utenti bancari, finanziari ed assicurativi “adusbef” (tel.: 064818633),
Lega consumatori ACLI (tel.: 0248303659).*

COMMISSIONE di CONCILIAZIONE

Per le controversie di lavoro, istituita ai sensi dell'articolo 410 del codice di procedura civile, che ha sede presso ogni Provincia.

Se il lavoratore ha una controversia con il suo datore di lavoro, è obbligato, prima di avviare una causa civile, a presentarsi presso questa commissione, che tenterà di trovare un accordo fra le due parti.

Solo se esiste un verbale, positivo o negativo che sia, allora si potrà poi proseguire eventualmente con una normale causa.

PER I CASI di MALA SANITA'

Si possono contattare queste associazioni:

- *Cittadinanza attiva*, che da anni promuove il Tribunale per i diritti del malato e che dispone di numerose sezioni locali, alcune delle quali all'interno dei maggiori ospedali (tel.: 06367181),
- *Movimento consumatori*, che offre, tra l'altro, anche un settore di consulenza specifica per tutelare i diritti del malato (telefono: 0233603060).



TURISTI a RISCHIO

Molti “imbrogli” sono classici del turismo organizzato, come ad esempio la settimana bianca in residence tutto incluso, che invece non comprende cambi di biancheria, pulizie, luce, acqua e gas.

Le associazioni più ferrate, per fare giustizia dei soprusi subiti dai vacanzieri, sono le seguenti:

- *Adiconsum*, specializzata anche nelle liti tra cittadino e ferrovie dello Stato (tel.: 064417021),
- *Adoc. federconsumatori*, che da tempo ha creato un servizio specifico chiamato: “sos turista”.

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
risoluzione stragiudiziale controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it



L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. E' detto “stragiudiziale” perché offre una alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'ABF è un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

L'Arbitro è un organismo indipendente ed imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo.

Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice. La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Possono ricorrere all'ABF tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche od intermediari finanziari relativi a servizi bancari o finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Quali sono gli intermediari soggetti alle decisioni dell'ABF?

- le banche;
- gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del Testo Unico Bancario;
- gli istituti di Moneta Elettronica (IMEL) che operano in Italia;
- Poste Italiane per le attività di Bancoposta;
- Le banche e gli intermediari esteri che operano in Italia.

Se la controversia è con un intermediario estero, può darsi che questo non sia soggetto alle decisioni dell'ABF.

In questo caso, se l'intermediario è sottoposto ad un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete "Fin-Net", la Segreteria tecnica dell'ABF fornisce le informazioni utili e la collaborazione necessaria per presentare il ricorso a tale sistema.

Per presentare il ricorso basta versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

L'Organo che decide è in tre collegi:

- MILANO, competente per Emilia Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle D'Aosta, Veneto.
- ROMA, competente per Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.
- NAPOLI, competente per Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri. Il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia, un membro è designato dalle associazioni degli intermediari, un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti.

Ogni Collegio ha la sua Segreteria tecnica, che ha il compito di ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dalla Banca d'Italia.

Su cosa può decidere l'ABF?

tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza, o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Su cosa non può decidere l'ABF?

- (1) controversie che riguardano servizi ed attività di investimento, quali ad esempio la compravendita di azioni ed obbligazioni, ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione ed arbitro della Consob;
- (2) controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo, oppure le forniture concesse ad operazioni di factoring. Ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto di un bene, l'Arbitro non decide sui difetti del bene oggetto del contratto;
- (3) controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine;
- (4) controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al primo gennaio 2007.

Reclamo all'intermediario e ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario

Prima di rivolgersi all'Arbitro è necessario presentare un reclamo all'intermediario, che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami, sempre aggiornata sugli orientamenti e sulle decisioni dell'Arbitro.

Il reclamo deve avere una risposta entro 30 giorni dalla presentazione. Se è accolto, l'intermediario comunica al cliente quanto tempo è necessario per risolvere il problema.

Se non riceve risposta entro 30 giorni, oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purchè non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Non appena presentato ricorso all'Arbitro, il cliente deve inviarne immediatamente copia all'intermediario con lettera raccomandata ar o per posta elettronica certificata.

Dalla ricezione della comunicazione, infatti, l'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessario per decidere il ricorso.

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito internet dell'ABF, sul sito internet della Banca d'Italia e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

CONSIGLIERA di PARITA'

Presso la Provincia Autonoma di Bolzano esiste la "Consigliera di Parità", che si impegna per favorire l'occupazione femminile e realizzare l'uguaglianza tra donne e uomini nel lavoro e, se necessario, cerca di dare una mano anche in un eventuale giudizio.

