



presentano:



# 2010

ANNUAL REPORT

## duemiladieci

REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA



REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA



**2010**

ANNUAL REPORT  
**duemiladieci**

# REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA

## S O M M A R I O

- |    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 02 | presentazione CTC                               | 22 | CO.RE.COM. Toscana                            |
| 03 | presentazione ISEC                              | 25 | Difensore Civico Regione Toscana              |
| 04 | introduzione Report sul consumo in Toscana 2010 | 27 | Poste Italiane S.p.A                          |
| 05 | Associazioni dei Consumatori                    | 29 | Telecom Italia S.p.A                          |
| 15 | Unioncamere Toscana                             | 33 | ATAF S.p.A                                    |
| 20 | CCIAA di Firenze                                | 35 | Acquedotto del Fiora                          |
|    |   | 37 | Elenco contatti Associazioni, Enti ed Aziende |

## IL CITTADINO AL CENTRO DEL MERCATO, AL CENTRO DEI SERVIZI.

Il Centro Tecnico per il Consumo (CTC) è un'associazione di secondo livello (o associazione di associazioni), che svolge attività di promozione e coordinamento di importanti iniziative delle Associazioni dei Consumatori Utenti toscane, condotte in collaborazione fra le stesse, con la Regione Toscana e con il Ministero per lo Sviluppo Economico.

Sono componenti del Centro Tecnico per il Consumo le seguenti associazioni:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC
- ADUSBEP
- CITTADINANZATTIVA
- CONFCONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI ACLI
- MDC
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- UNC



Rientra fra le funzioni principali del CTC l'offerta di un supporto tecnico alle attività delle associazioni che ne fanno parte, attraverso un raccordo tra le politiche nazionali e regionali, come previsto dalla Legge regionale 9/2008.

Il Centro Tecnico per il Consumo è amministrato dall'Assemblea, in cui sono rappresentate tutte le associazioni che ne fanno parte; è condotto dal Presidente, coadiuvato dal Vice-presidente e dal Tesoriere ed è coordinato dal Direttore. A seconda delle esigenze, si articola per gruppi di lavoro su tematiche che riguardano materie e problemi di competenze delle associazioni, quali: i diritti dei cittadini, quali consumatori utenti; il mercato; le forme integrative della giustizia (ADR) etc.. Grazie ai finanziamenti del Ministero delle Attività Produttive, derivanti dai fondi anti trust, e dalla Regione Toscana, il CTC ha potuto realizzare, fra l'altro, le seguenti iniziative:

- 2 SPORTELLI ITINERANTI
- UN SISTEMA DI VIDEO CONFERENZA
- UN'AULA MULTIMEDIALE
- UN CENTRO DI DOCUMENTAZIONE (CDocCTC)
- COOPERAZIONE TRANSNAZIONALE IN MATERIA CONSUMERISTICA
- PRONTOCONSUMATORE.IT
- LA TOSCANA DEI CONSUMATORI, GIUNTA NEL 2009 ALLA sesta- EDIZIONE



IL PRESIDENTE  
CENTRO TECNICO PER IL CONSUMO  
PIETRO TANZINI



## PERCHÉ I.S.E.C.

In un mercato sempre più globale e competitivo, in cui si sviluppa non solo la commercializzazione dei beni di consumo, ma anche dei servizi ai cittadini/utenti, la figura del "consumatore organizzato" assume nuova soggettività e centralità, sia nell'affermazione dei propri diritti che nella promozione di nuovi modelli di consumerismo, basato sui principi del dialogo, della concertazione e della negoziazione.

Il ruolo di "soggetto attivo" assunto dal consumatore, e l'evolversi di norme che regolano il mercato, impone al cittadino la partecipazione alle scelte, esprimendo i propri bisogni attraverso proposte, anche di stimolo, per l'evoluzione delle normative, al fine di migliorare il rapporto fra il consumatore, il mercato e le Istituzioni. La definizione di un nuovo modello di rapporto consumatore/mercato, definito "sociale e negoziale", richiede al cittadino - consumatore - utente, di acquisire maggiore consapevolezza dei propri diritti per partecipare attivamente alla vita produttiva del paese sia come produttore, distributore, fornitore di servizi, o semplicemente come utente. Non meno importante, per la reale ed efficace tutela del consumatore, è la "partecipazione" alle attività propositive e decisionali, all'interno delle quali è fondamentale il ruolo svolto dalle Associazioni dei Consumatori, attraverso la loro esperienza, i loro studi e ricerche finalizzati ad un più incisivo intervento nella regolazione del mercato.

La consapevolezza di un consumo socialmente responsabile, sostenibile, critico, contribuisce a realizzare un "Fair Trade" in grado educare il consumatore. Questi obiettivi hanno convinto i rappresentanti dei consumatori (Associazioni dei Consumatori) e l'Ente preposto alla regolazione del mercato e alla rappresentanza delle imprese (Camera di Commercio di Firenze) a dar vita ad una nuova struttura organizzativa, indipendente al "di sopra delle parti", all'interno della quale sia il consumatore che gli altri soggetti del mercato possano trovare risposte concrete alla esigenza di "conoscere e tutelare" i diritti e contribuire alla creazione di un mercato equilibrato. L'Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo, è stato costituito il 14 dicembre 2005, con sede nel centro storico di Firenze Via Pellicceria n. 6 dalle Associazioni dei consumatori, attraverso il Centro Tecnico per il Consumo e la CCIAA di Firenze per il raggiungimento di tutti questi obiettivi.



*IL PRESIDENTE*

*ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELL'EDUCAZIONE AL CONSUMO*

*GRAZIA A. SIMONE*

**2010**  
ANNUAL REPORT  
duemiladieci



## REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA 2010

L'ISEC (Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo), in collaborazione con il CTC (Centro Tecnico per il Consumo) e il contributo della CCIAA di Firenze presenta per il quarto anno consecutivo il progetto d'indagine Report sul consumo in Toscana un approfondimento che vuole promuovere la conoscenza e permettere di individuare le caratteristiche peculiari degli strumenti di quella che viene definita giustizia alternativa in una Regione particolarmente attiva in questo campo.

Causa la crisi della giustizia civile derivante dai tempi biblici dei processi, dai costi elevati, e dalla complessità dei riti, etc. – l'entrata in vigore, dal 20 marzo 2011, del nuovo D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, ha costituito una sorta di rivoluzione copernicana nelle forme di accesso alla giustizia in Italia, disponendo l'obbligatorietà della conciliazione per le controversie civili e costituendo così un importante banco di prova per i prossimi anni dello sviluppo degli strumenti stragiudiziali (**Alternative Dispute Resolution**), capaci di evitare il ricorso al giudice ordinario e recuperare la certezza del diritto.

Come ogni anno, il Report fotografa principalmente la diffusione dell'uso della conciliazione - uno dei più diffusi metodi ADR- in Toscana da parte dei cittadini-consumatori ed utenti attraverso la rilevazione dei dati inerenti le azioni svolte per la regolazione del mercato dai vari soggetti preposti a tali funzioni, ricostruendo in modo compiuto ed analitico le caratteristiche dei procedimenti svolti.

Dal punto di vista metodologico le azioni preliminari alla realizzazione del progetto hanno riguardato:

- l'individuazione di tutti i soggetti che, a vario titolo, svolgono attività di conciliazione sul territorio della Toscana;
- la predisposizione di un questionario che potesse cogliere al meglio le specificità qualitative e quantitative dei servizi di conciliazione.

Sono stati così rilevati i dati e le informazioni relativi all'attività svolta da :

- **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**<sup>1</sup> riconosciute dalla Regione Toscana e Socie del Centro Tecnico per il Consumo,
- **UNIONCAMERE TOSCANA** e **CAMERA di COMMERCIO di FIRENZE**,
- **DIFENSORE CIVICO** della Regione Toscana,
- **CORECOM** Toscana,
- Alcune aziende, quali: **ATAF, POSTE ITALIANE, ACQUEDOTTO DEL FIORA, e TELECOM ITALIA.**

Passando brevemente all'esame dei dati rilevati dall'indagine, è opportuno procedere, non solo per tipologia dei soggetti, ma anche per forma di conciliazione offerta.

---

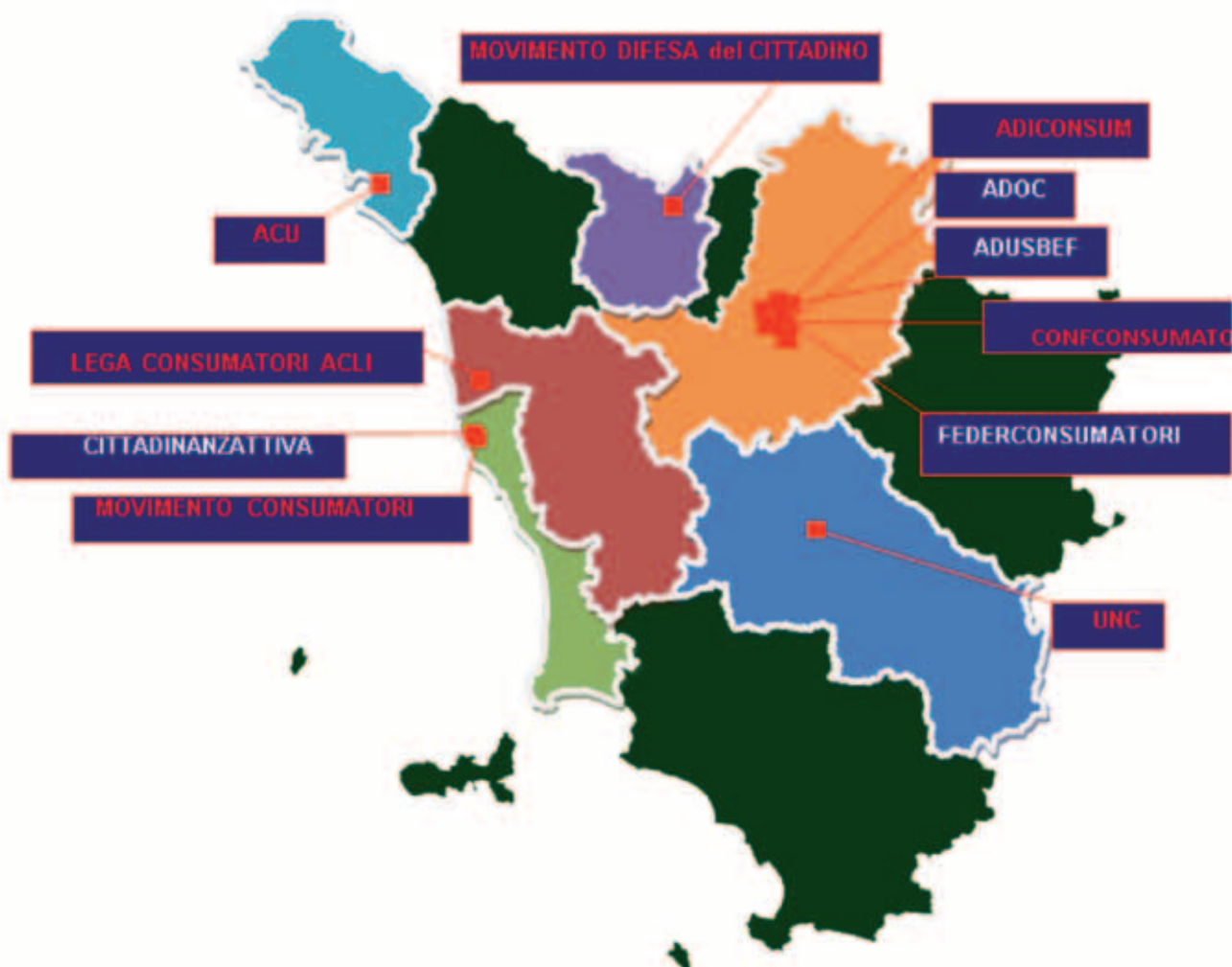
<sup>1</sup> *Acu, Adiconsum, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.*



## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ACCREDITATE PRESSO LA REGIONE TOSCANA

L'indagine è stata effettuata sui dati forniti da 7 - più i relativi sportelli territoriali- delle 11 Associazioni dei Consumatori facenti parte del CTC.

Pertanto, l'osservazione dei risultati relativi al 2010, pur confermando la diffusione ed il radicamento territoriale delle realtà associative, si basa più su una valutazione qualitativa che quantitativa, trattandosi di una limitata ricostruzione delle attività effettuate su tutto il territorio regionale.



L'obiettivo costante delle Associazioni dei consumatori è quello di informare e educare i consumatori attraverso attività intraprese in favore della salvaguardia e della tutela dei diritti, grazie anche alla preziosa collaborazione del personale impiegato, rappresentato da volontari (42%), collaboratori (30%) e da avvocati (28%) che realizzano azioni determinanti per il raggiungimento di sempre maggiori livelli di soddisfazione dei cittadini-consumatori e utenti come dimostrano i dati relativi ai tesseramenti registrati nel 2010. Pertanto, risultano di fondamentale importanza tutte le azioni volte a favorire la formazione e l'aggiornamento continuo sia degli operatori di assistenza e dei quadri delle associazioni consumeristiche.

### INFORMAZIONI GENERALI SULL'ATTIVITA' DEGLI SPORTELLI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

**TOTALE TESSERATI 2010:** 15269

**NUMERO MEDIO DI ORE SETTIMANALI DI APERTURA AL PUBBLICO di ogni sportello**   
**10 ore**

**NUMERO MEDIO ANNUALE DI CONTATTI TELEFONICI**  **755,77 contatti**

#### RISORSE UMANE

**VOLONTARI**  **98**

**AVVOCATI**  **66**

**COLLABORATORI\*\***  **70**

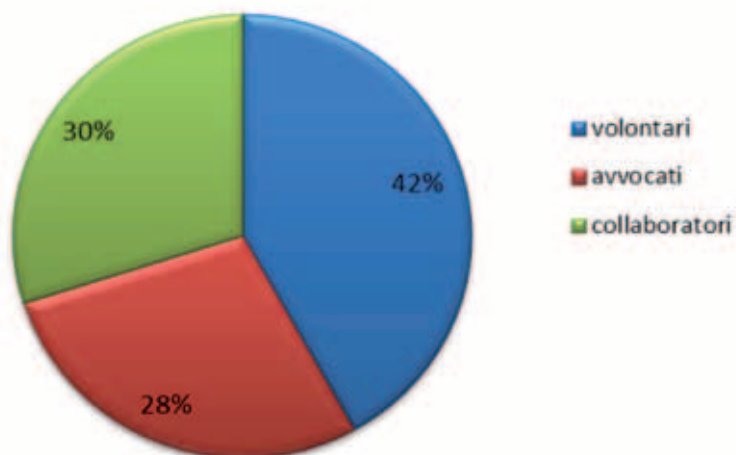
(\*) attività media di almeno 15 ore settimanali

(\*\*) attività media di almeno 35 ore settimanali



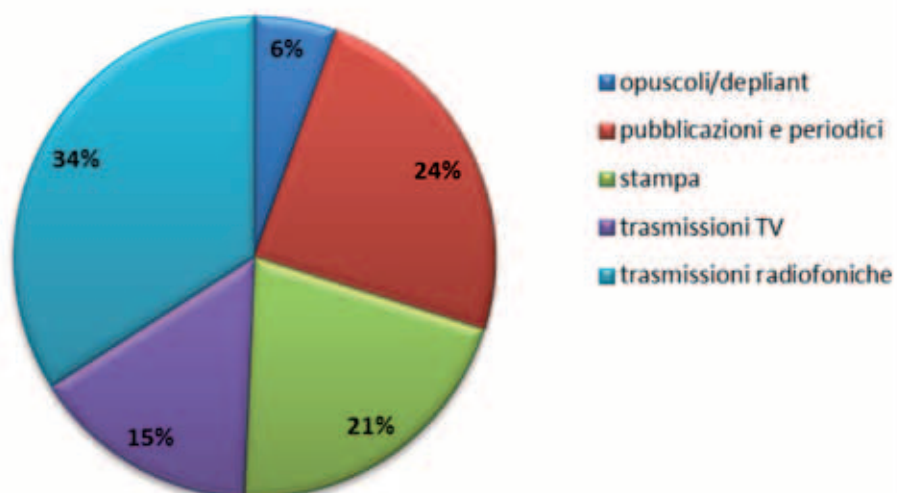


### % Risorse umane

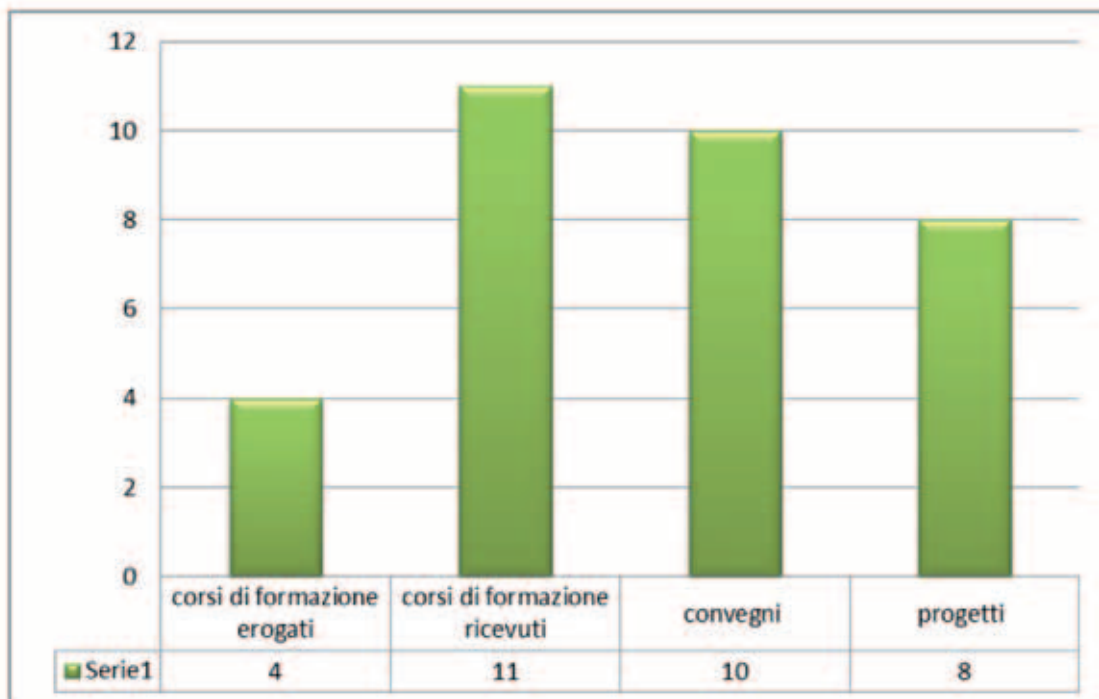
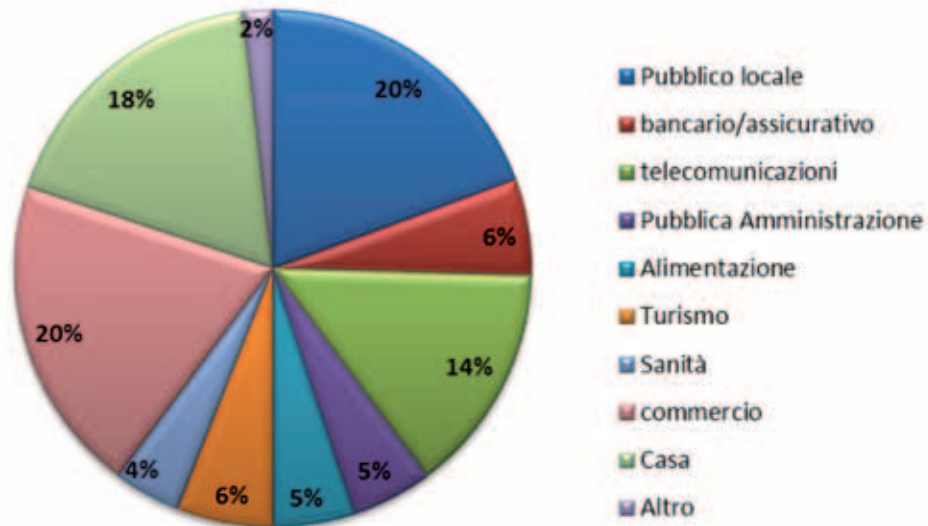


### ATTIVITA' DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ANNO 2010

### % strumenti di comunicazione utilizzati



### % settore d'interesse nell'attività di comunicazione



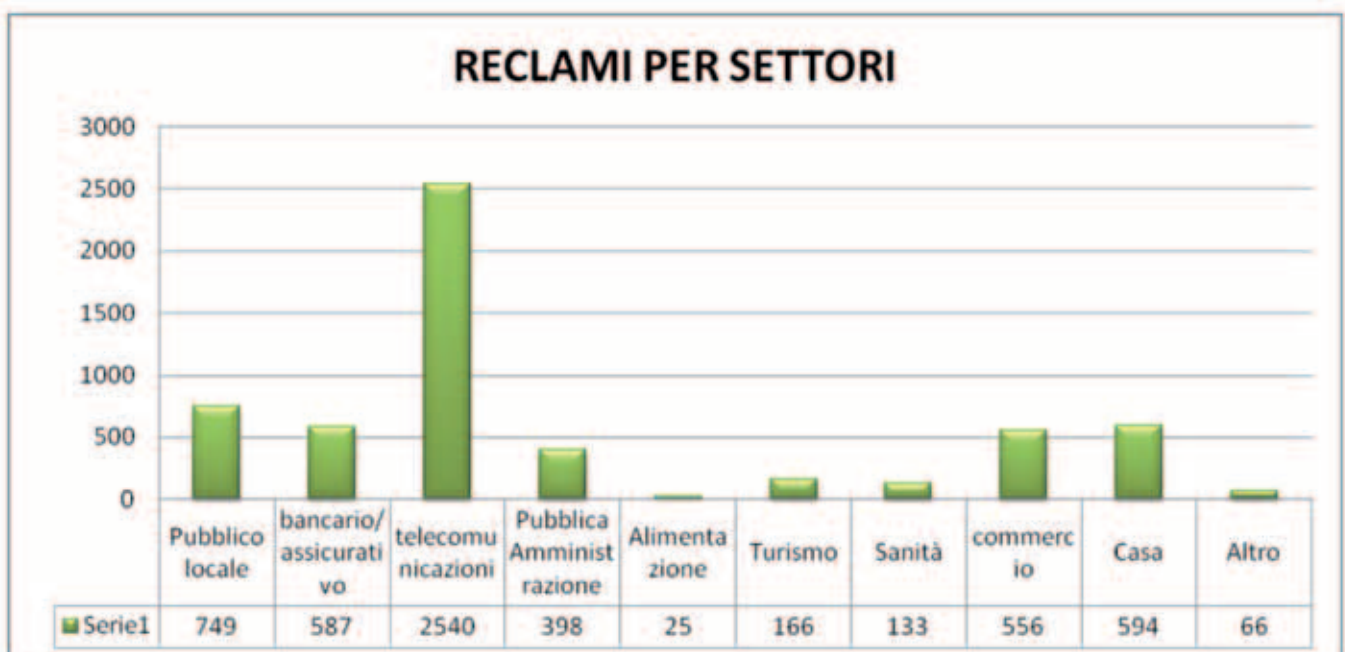
## ATTIVITÀ DI TUTELA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI GESTIONE RECLAMI ANNO 2010

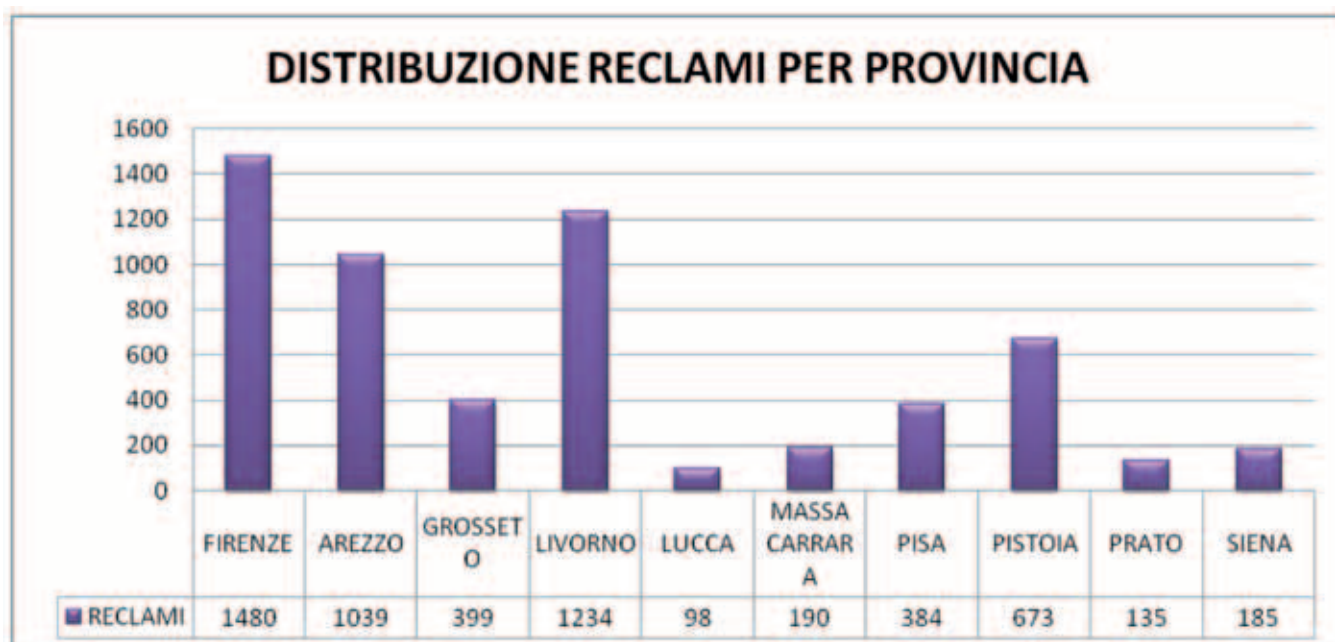
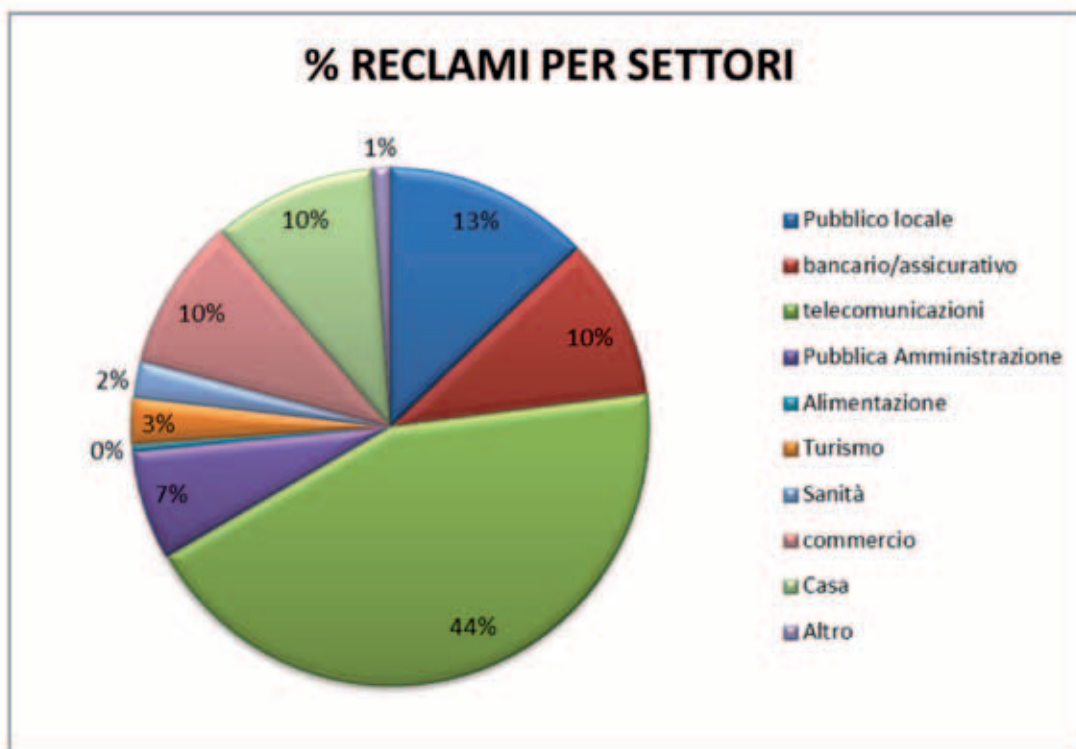
Importante per la valutazione quantitativa dell'attività di assistenza e supporto delle Associazioni dei consumatori è l'analisi dei dati relativa ai reclami presentati dai cittadini per tutti settori di interesse e per provincia. Tale dato è correlato all'alta frequenza di accordi che vengono raggiunti molto spesso senza ricorrere alla conciliazione, grazie alla competenza e alla capacità di mediazione delle associazioni.

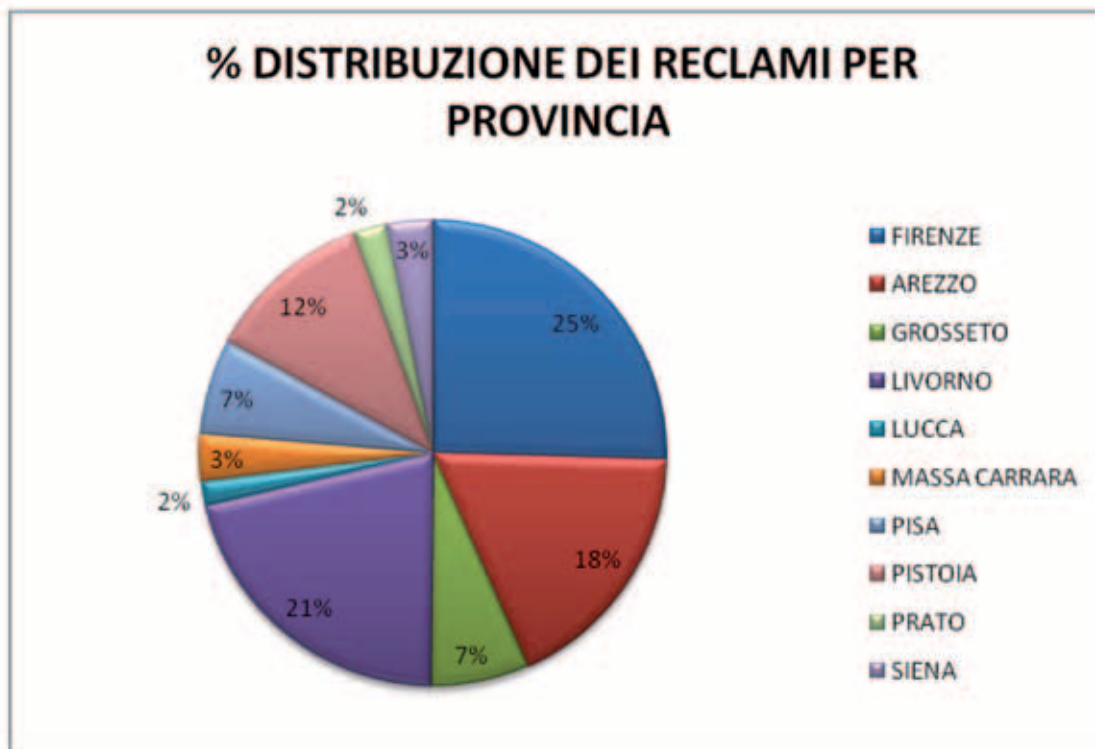
Per quanto attiene la gestione dei reclami nel 2010 su 5.842 richieste presentate emerge che il maggior numero di reclami ha interessato il settore "Telecomunicazioni" con il 44%, seguito dal settore "Servizi pubblici" con il 13%, dai settori "Bancario/assicurativo", "Casa" e "Commercio" rispettivamente con il 10%, a seguire i settori "Turismo", "Pubblica Amministrazione", "Sanità" e "Alimentazione" che costituiscono insieme il 13% dei reclami presentati.

Le province con percentuali più alte di reclami presentati risultano Firenze (25%), Livorno (21%) e Arezzo (18%), mentre le percentuali più basse si registrano a Pistoia (12%), Pisa e Grosseto (7%), ed infine Siena (3%), Prato (2%), Lucca (2%) e Massa Carrara (3%).

Dall'analisi della distribuzione dei reclami sul territorio la risultante dei dati si basa sui forniti dagli sportelli consultati e pertanto non dimostra una relazione fra utenza e dimensione demografica dei singoli bacini e/o presenza di maggiori agglomerati urbani.







### ATTIVITÀ DI TUTELA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONCILIAZIONI ANNO 2010

La normativa specifica in materia di conciliazione legittima le Associazioni dei Consumatori e Utenti sia ad attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione presso le Camere di Commercio, nonché di fronte agli altri organismi di composizione delle controversie (art. 140 d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206), sia ad istituire servizi di conciliazione presso le imprese tramite protocolli di intesa per la gestione negoziata dei conflitti, nota come **conciliazione «paritetica»**, che risulta ad oggi una delle forme di conciliazione più diffusa.

Opportunamente l'art. 2 del D.Lgs. 4 marzo 2010, 28, ha coniato per essa la puntuale definizione di **«negoziato paritetico»**, distinguendo dalla conciliazione e mediazione, in quanto si tratta di una negoziazione tra il rappresentante dell'azienda e quello delle associazioni dei consumatori individuato dal consumatore stesso che quindi non prevede la figura del terzo soggetto che gestisce l'incontro di mediazione.

Questo modello di ADR si è dimostrato, nel tempo e nell'esperienza pratica, di notevole efficacia nella risoluzione delle controversie insorte tra consumatori –utenti e Società di servizi, garantendo un rimedio efficace, rapido e con costi minimi.

I protocolli di conciliazione paritetica stipulati tra Associazioni dei consumatori e imprese risultano quindi, sempre in crescita in quanto con la liberalizzazioni dei mercati nel settore energetico, anche a livello locale, molte ex municipalizzate hanno adottato questo tipo di strumento per garantire una maggior tutela per i cittadini e una migliore qualità dei servizi.

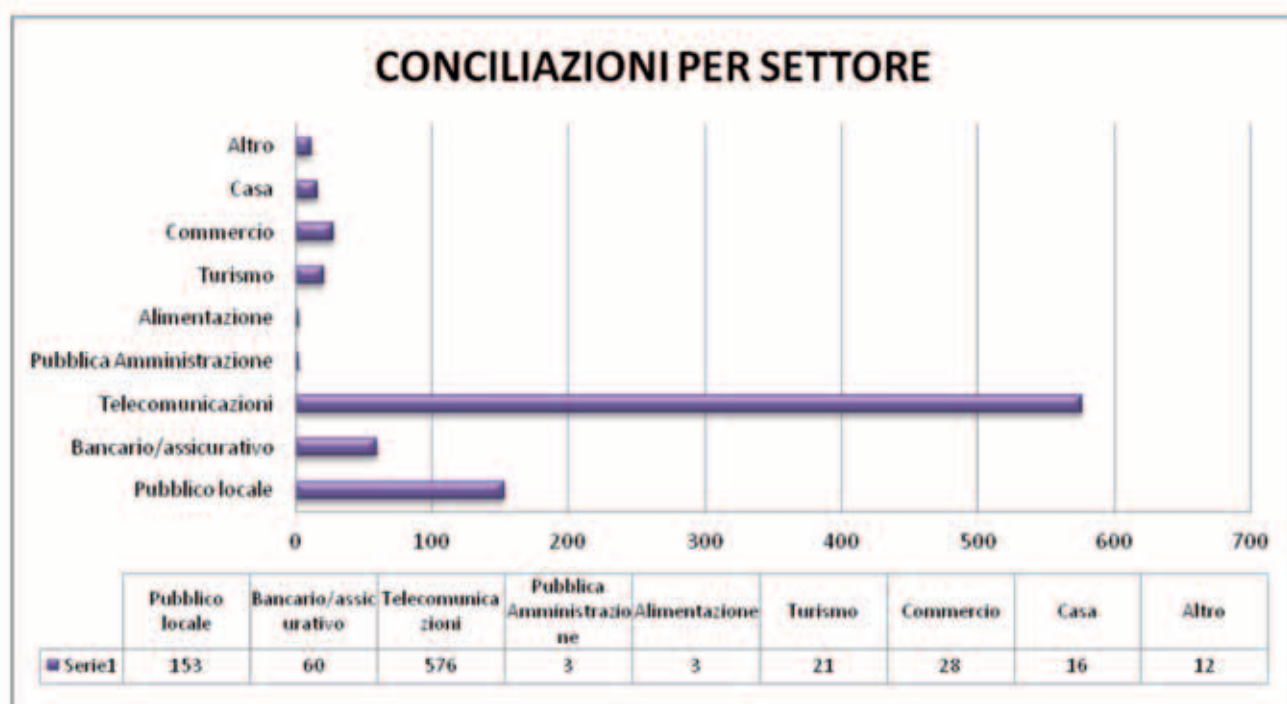


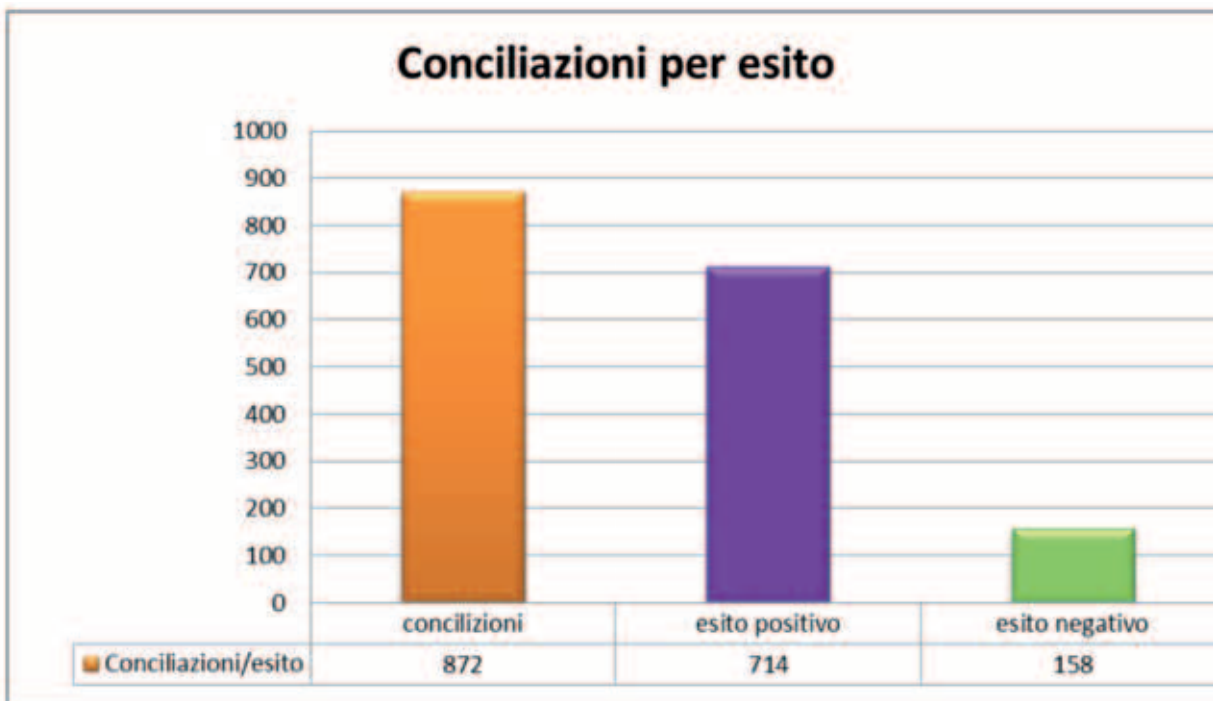
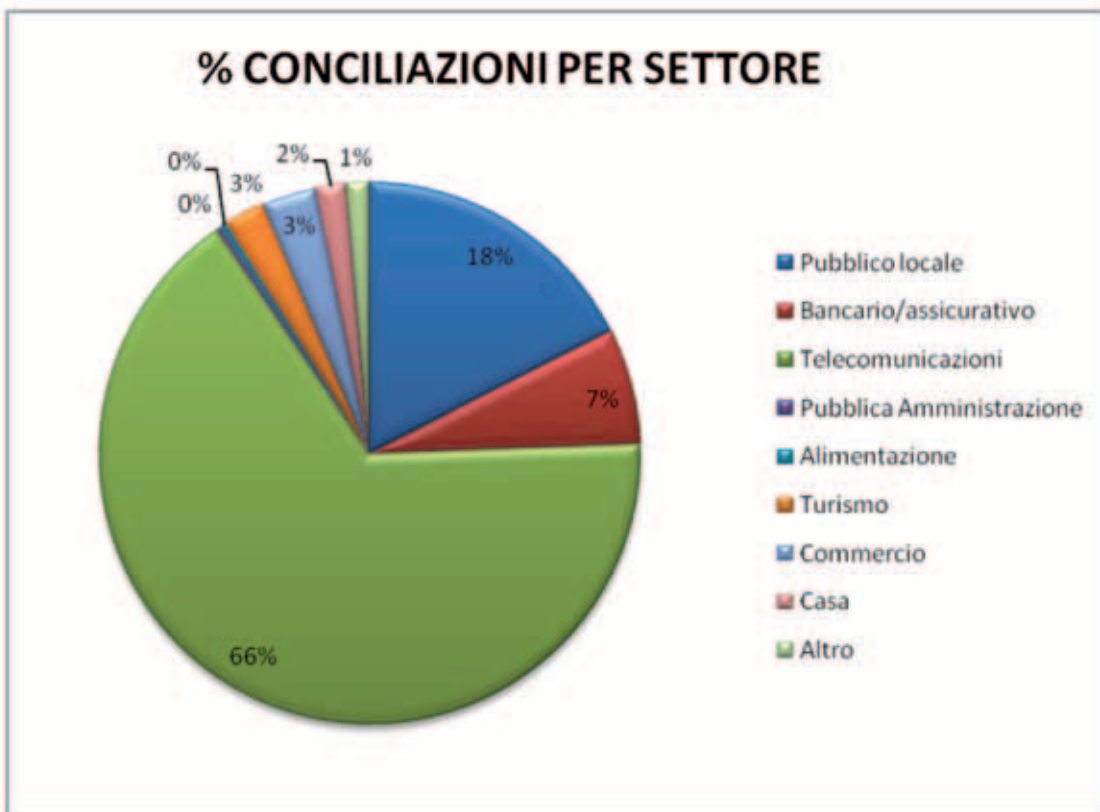
Considerando i grafici che seguono, si rileva che nel 2010 per un totale di 872 domande di conciliazione presentate, il 66% riguarda il settore "telecomunicazioni", il 18% il settore "Pubblico locale", il 7% "banca/assicurazioni", il restante 9% raggruppa i settori "turismo", "commercio", "casa", "alimentazione" e "pubblica amministrazione" e altro.

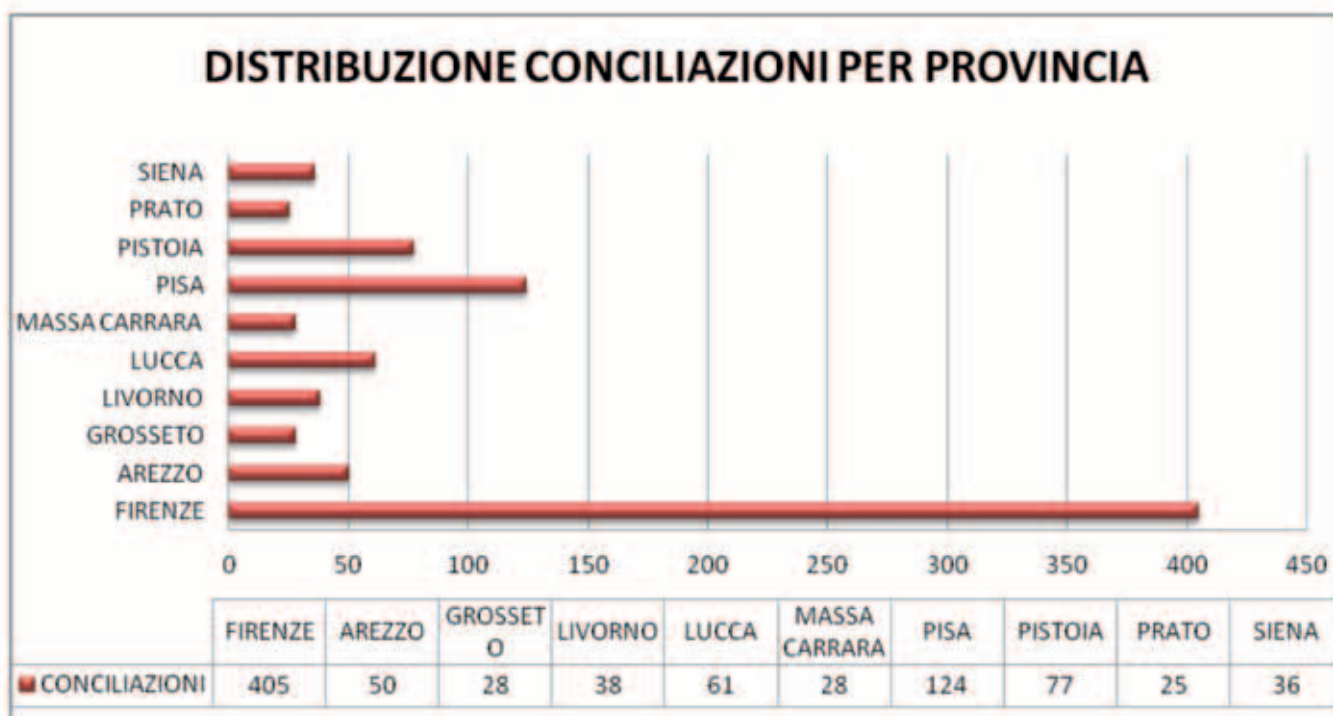
Le controversie in materia di telecomunicazioni rappresentano, come ogni anno, la percentuale più alta di pratiche presentate.

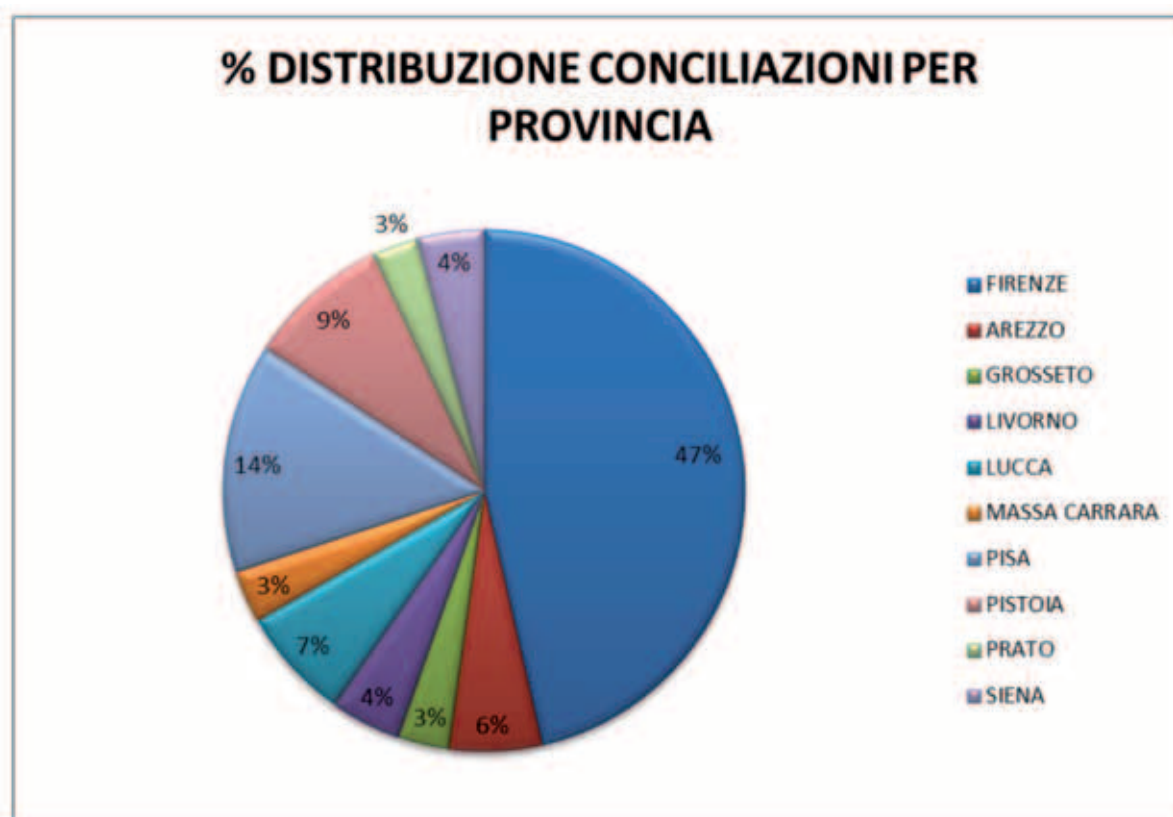
Per quanto riguarda l'esito, anche quest'anno si registra un alto valore percentuale degli accordi raggiunti positivamente che rappresentano l'82% contro il 18% degli accordi non raggiunti. Anche per la distribuzione territoriale delle procedure di conciliazioni, più che considerare il rapporto tra utenza e dimensione demografica, vanno valutati il numero e la quantità di dati relativi all'attività degli sportelli delle Associazioni dei consumatori pervenuti.

Le province con percentuali più alte di istanze di conciliazione presentate risultano Firenze (47%), Pisa (14%), Pistoia (9%), Lucca e Arezzo rispettivamente con il 7% e il 6%; mentre le percentuali più basse si registrano a Siena e Livorno (4%), ed infine Prato, Massa Carrara, Grosseto (3%).









## UNIONCAMERE TOSCANA

Per quanto riguarda le **Camere di Commercio**, queste sono gli organi espressamente deputati dal legislatore per la regolazione del mercato e la conciliazione stragiudiziale delle controversie fra consumatori/utenti e imprese e tra impresa e impresa.

La conciliazione svolta dalle Camere è definibile come "amministrata", poiché tutta la controversia è gestita da un ufficio a ciò preposto e perché il terzo designato dalle Camere di Commercio assume la funzione di gestore, imparziale, dell'incontro di conciliazione.

L'analisi dell'attività svolta dal sistema camerale toscano è stata possibile grazie all'adesione di **Unioncamere Toscana**, che ha fornito i dati relativi al servizio di conciliazione sviluppato nel 2010 dalle 10 Camere di Commercio, e della **CCIAA di Firenze**, presente con una sezione dedicata.

La legge di riforma delle Camere di Commercio (Legge 29 dicembre 1993, n. 580 "Riordinamento delle Camere di Commercio<sup>2</sup>, Industria, Artigianato e Agricoltura") ha decisamente aggiunto alle politiche a sostegno dei consumatori importanti strumenti di tutela, riconoscendo alle Camere di Commercio il ruolo di garanti del corretto funzionamento del mercato, mediante l'attribuzione alle stesse di rilevanti competenze in materia di regolazione del mercato<sup>3</sup>.

Con l'entrata in vigore dell'obbligatorietà della mediazione, prevista dal D.Lgs. n.28/2010, l'ef-

fetto sulle Camere di Commercio è immediato in quanto costituiscono una rete diffusa a livello nazionale e possono già contare sull'esperienza consolidata degli uffici preposti alla gestione delle procedure e sulla formazione di un buon numero di mediatori.

Il sistema camerale dunque è impegnato nella tutela dei consumatori sotto vari profili: dal controllo sulle clausole vessatorie<sup>4</sup> dei contratti alla redazione di formulari contrattuali ( tutela al consumatore in via preventiva), all'istituzione di sistemi di autoregolamentazione delle imprese che operano in settori determinati, alla tutele contro la pubblicità ingannevole, alla messa a disposizione di servizi di risoluzione alternativa delle controversie.

Per quanto attiene alle clausole vessatorie dei contratti è importante precisare che l'art. 37 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), attribuisce ai portatori di interessi collettivi dei consumatori e alle Camere di Commercio, la possibilità di esperire l'azione inibitoria, tramite la chiamata in giudizio del professionista o dell'associazione di professionisti che utilizzano, o raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto con la richiesta al giudice competente di inibire l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività<sup>5</sup> al fine di evitare che l'impresa continui ad utilizzare condizioni generali di contratto contenenti clausole vessatorie nella stipulazione dei contratti con i consumatori.

A tal proposito, le Camere di Commercio toscane hanno costituito al loro interno organismi di controllo, nella maggior parte dei casi organizzati sotto forma di Commissioni, composti da professionisti e/o esperti che hanno l'incarico di studiare i contratti e di valutare tramite l'emissione di un parere l'eventuale presenza di clausole vessatorie. Nell'ambito degli strumenti di tutela preventiva del consumatore, affinché possa essere garantita la tutela fin dall'inizio del rapporto contrattuale, l'Ente camerale, tramite le su citate Commissioni, è preposto alla stesura di formulari contrattuali di contratti-tipo e di clausole-tipo.

I formulari redatti dalle Camere di Commercio riguardano in particolar modo i contratti del settore dell'intermediazione immobiliare, della locazione, del turismo, del commercio elettronico, del noleggio di autoveicoli, dell'assistenza tecnica, della subfornitura nel settore tessile, dell'agricoltura.

Entrando nel merito dell'analisi relativa all'attività di conciliazione vengono messi in evidenza sia il *trend che e le materie oggetto* delle domande di conciliazione pervenute presso le CCIAA della Toscana nel 2010.

<sup>2</sup> CCIAA di Arezzo, CCIAA Firenze, CCIAA Grosseto, CCIAA Livorno, CCIAA Lucca, CCIAA Massa Carrara, CCIAA Pisa, CCIAA Pistoia, CCIAA Prato, CCIAA Siena.

<sup>3</sup> Art. 2, L. 580/93, comma 4:

*Le Camere di Commercio, singolarmente o in forma associata, possono tra l'altro:*

- a) promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti;
- b) predisporre e promuovere contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- c) promuovere forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti.

<sup>4</sup> L'art. 33, comma 1, del Codice del Consumo definisce clausole vessatorie "le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto".

<sup>5</sup> Art. 37 Codice del Consumo:

1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente titolo.
2. L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669 bis e seguenti del codice di procedura civile.
3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.
4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni

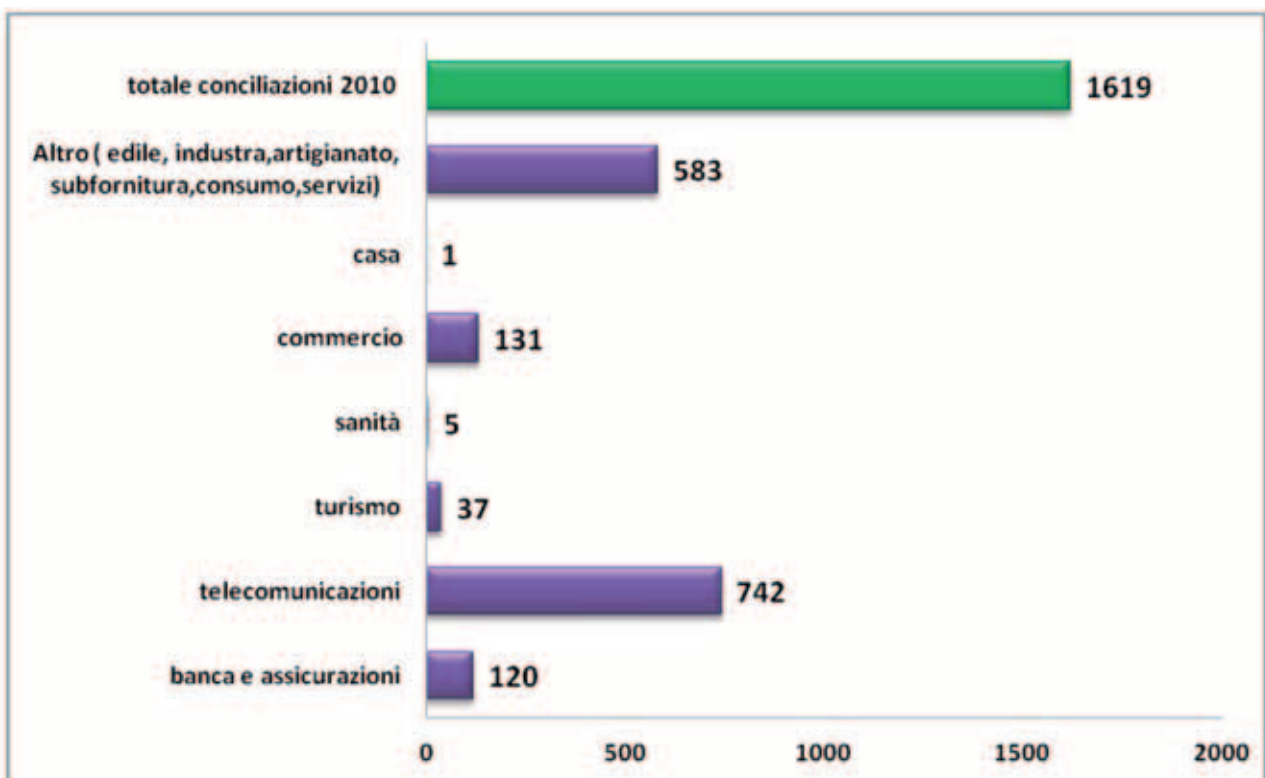


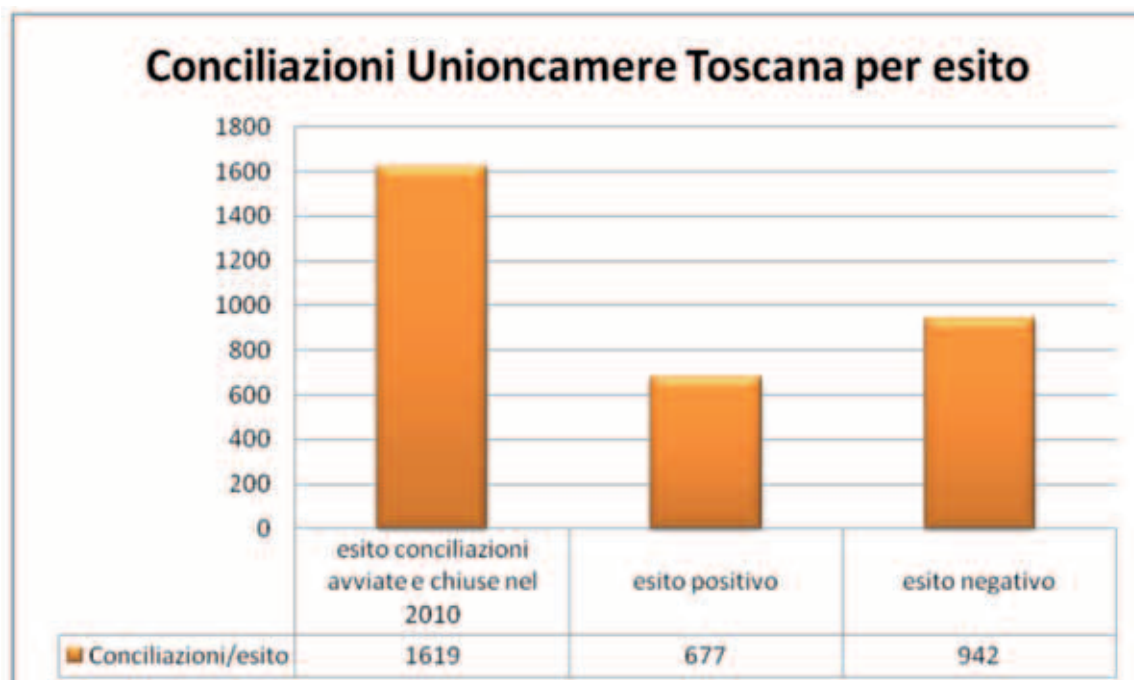
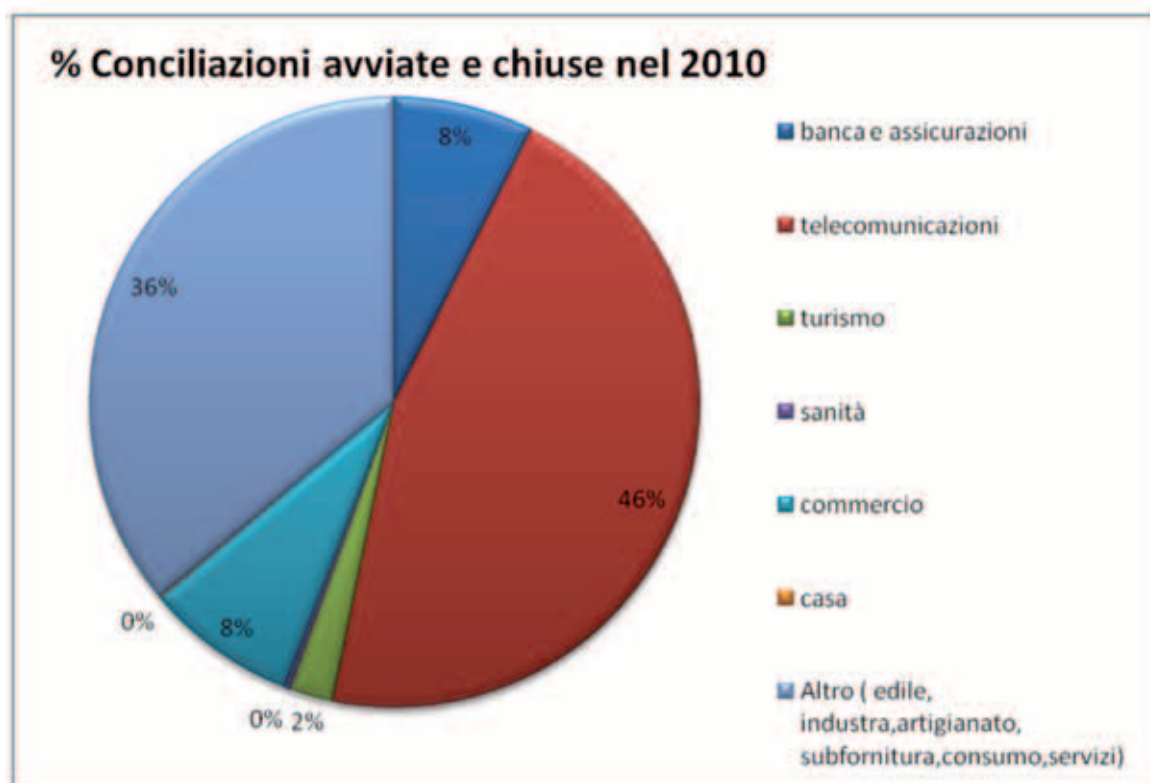


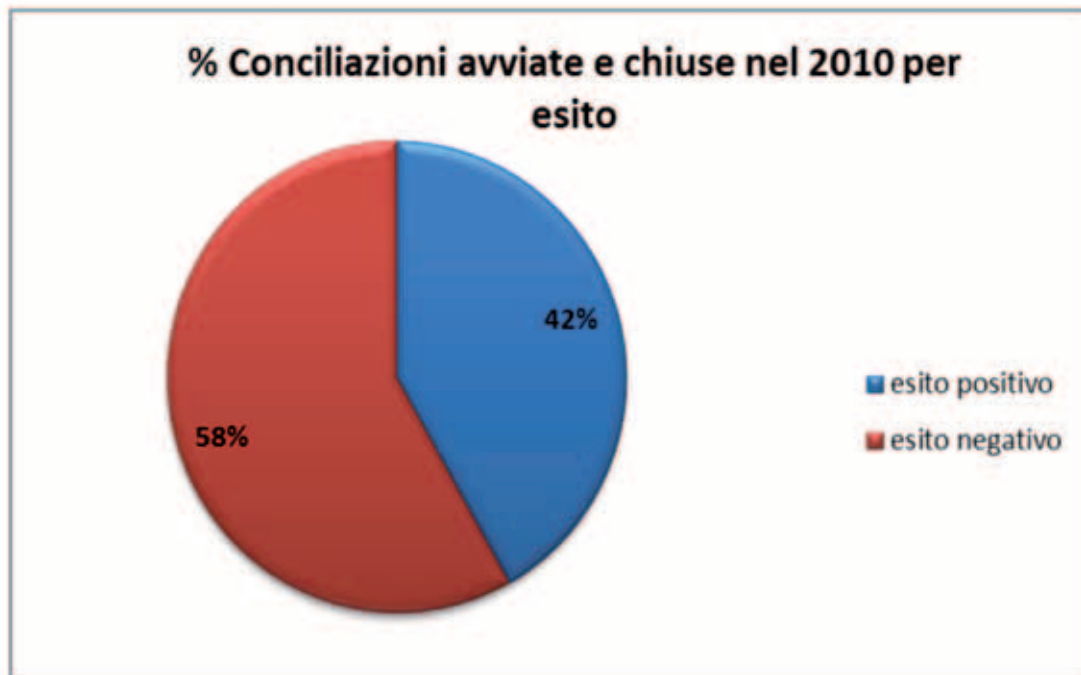
Le Camere hanno avviato e chiuso 1.619 conciliazioni; tra queste il primato spetta al settore comunicazioni con il 46%, seguito da un 36% relativo a conciliazioni in materia di subfornitura, franchising, artigianato, tessile ed edile, e un 18% che raggruppa il settore commercio, casa, turismo, pubblico locale, banca e assicurazioni.

Per quanto riguarda gli esiti del tentativo di conciliazione, l'analisi dei dati ha messo in luce la minoritaria percentuale di procedure conciliative concluse con esito positivo con il 42% contro il 58% di conciliazioni concluse con esito negativo.

La non obbligatorietà del tentativo influisce negativamente sul risultato delle procedure, in quanto uno dei principi fondamentali della conciliazione amministrata è la volontarietà nelle controversie di natura commerciale. Le parti possono decidere, in questo caso, se utilizzare o meno la conciliazione e, di conseguenza, sono anche libere di non aderire al tentativo.







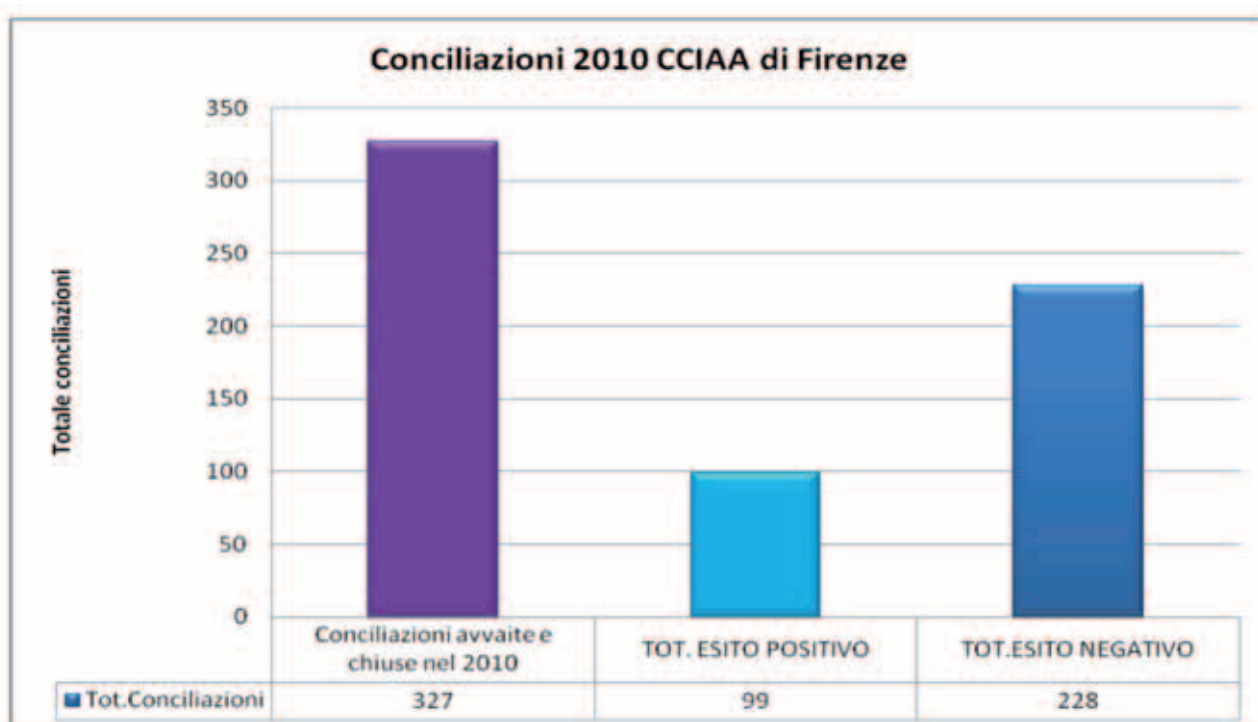
Al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti dalle Camere di Commercio, uno degli obiettivi perseguiti dall'Unione Regionale è pertanto quello di assicurare innanzitutto una formazione continua del personale preposto all'amministrazione dello sportello di conciliazione -**ben 992 conciliatori**-, arbitrato, nonché del più generale settore della regolazione del mercato attraverso la realizzazione periodica di **corsi di formazione** per responsabili camerali degli Uffici di Conciliazione, Arbitrato e Regolazione del Mercato.

Altro obiettivo è la promozione degli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nonché ad ogni mezzo preventivo e di controllo relativo ai vari settori inerenti la regolazione del mercato con importanti campagne regionali di comunicazione e promozione dei servizi offerti in materia dalle Camere di Commercio della Toscana:

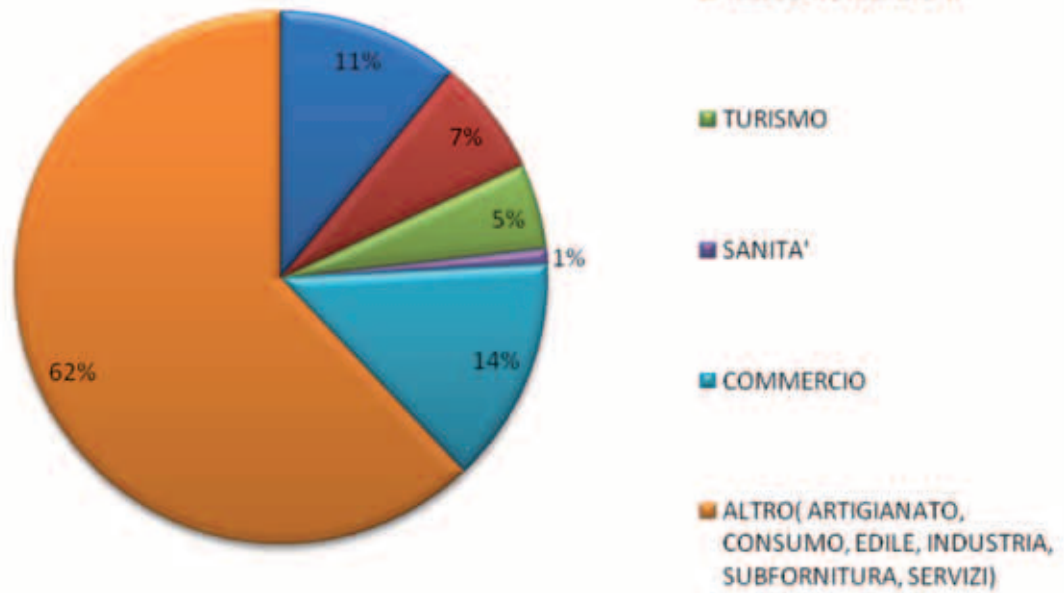
- seminari di presentazione dei servizi;
- brochure, manifesti su circuiti comunali, pendoli su treni a percorrenza regionale;
- annunci pubblicitari, articoli, servizi speciali su quotidiani locali e nazionali, nonché su riviste specialistiche; veicolazione brochure tramite quotidiani e riviste;
- spot radiofonici; spot radiotelevisivi;
- pagine web; promozione su siti di testate giornalistiche;
- campagne di comunicazione dirette ad enti locali, ordini e collegi professionali, associazioni di consumatori, associazioni di categoria, operatori economici, associazioni di volontariato.

Nel caso specifico dell'attività svolta dalla **CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE** in riferimento alle materie oggetto delle conciliazioni attivate nel 2010, **in totale 397**, il primato spetta al settore relativo a conciliazioni in materia di "subfornitura, franchising, artigianato, tessile ed edile" con il 62%, seguito dal settore "commercio" con il 14%, dal settore "banca e assicurazioni" con l' 11 %, il settore "comunicazioni" con il 7%, "turismo" con il 5% e infine un 1% nel settore "sanità".

Le procedure conciliative concluse con esito negativo risultano essere il 70% contro il 30% delle conciliazioni concluse con esito positivo.

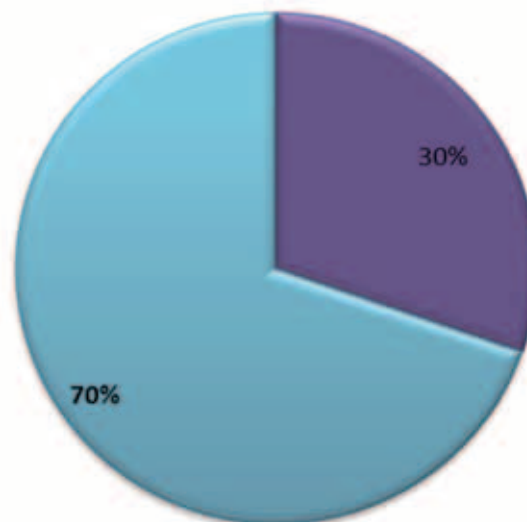


### % CONCILIAZIONI 2010 CCIAA Firenze per settore



### % conciliazioni 2010 per esito

■ TOT. ESITO POSITIVO ■ TOT. ESITO NEGATIVO





## CO.RE.COM TOSCANA

Dal febbraio 2004 il Co.re.com gestisce, come organo funzionale dell'Autorità, la delega relativa ai **tentativi obbligatori di conciliazione** nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione disciplinati da uno specifico regolamento dell'Autorità, la delibera 182/02/CONS, che sancisce l'obbligatorietà e preventività dell'esperimento del tentativo stesso per chi intende agire in giudizio nei confronti di un gestore e stabilisce la relativa procedura

Inoltre, ai sensi dell'art. 5 della delibera AGCOM 173/07/CONS, con la quale la procedura è regolata, l'utente ha la facoltà, nel corso dell'istanza di esperimento del tentativo di conciliazione, di richiedere al Co. re. com. l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio, sempre che ricorrano le condizioni (Regolamento sulle procedure di conciliazione).

Mentre, all'art 9 comma 2 sempre della Delibera 173/07/CONS, prevede che, laddove si individuano le condizioni e la disponibilità di tutti gli attori coinvolti, è possibile lo svolgimento delle udienze di conciliazione attraverso la modalità di videoconferenza o attraverso chat line. Questa modalità di gestione delle conciliazioni permette di semplificare e snellire il lavoro dell'ufficio, l'accelerazione dei tempi di ricezione dell'istanza e di istruttoria, e soprattutto permette la facilitazione dell'accesso alla procedura per i cittadini residenti fuori Firenze, attraverso l'utilizzo di punti di accesso assistiti distribuiti sul territorio che consente la compilazione a distanza dell'istanza senza discriminazioni di carattere geografico, con un risparmio di tempo e di denaro per gli utenti.

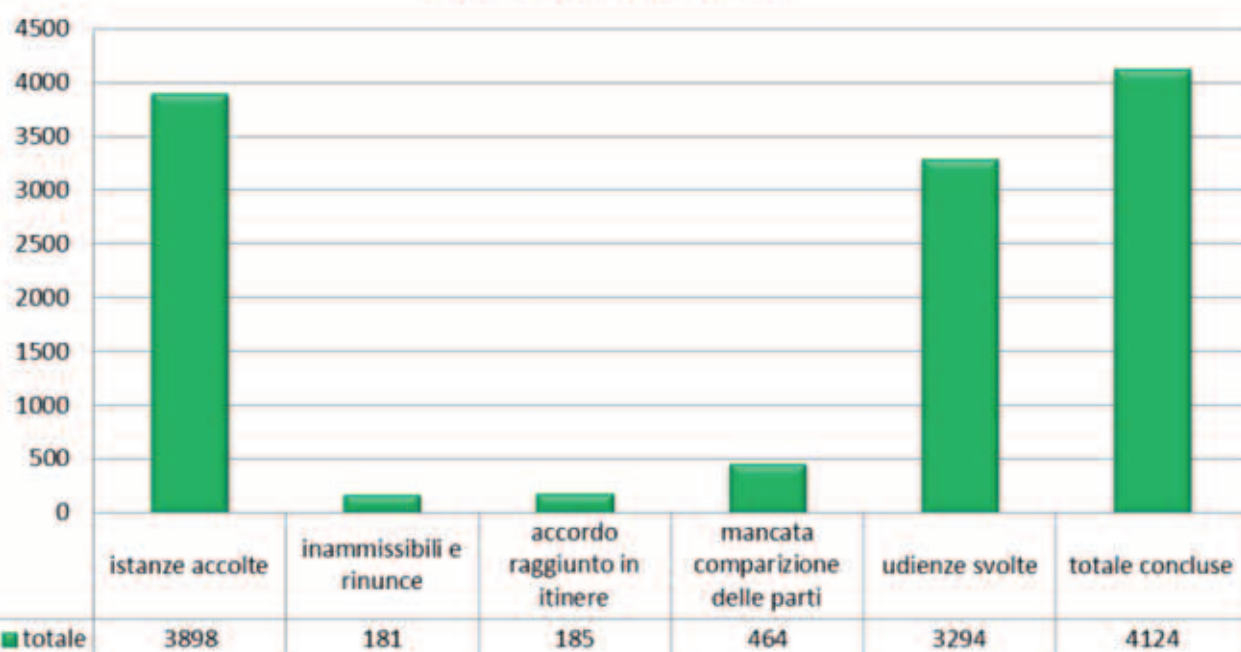
Nel 2010 il Co.re.com Toscana ha registrato 4.124 conciliazioni concluse, 181 risultano inammissibili e rinunce, 185 sono gli accordi raggiunti in itinere, 464 sono le conciliazioni concluse con la mancata comparizione delle parti, mentre 3.294 risultano essere le udienze svolte.

A fronte delle numerose udienze di conciliazione, si registrano performance di successo; infatti, i procedimenti conclusi con accordi raggiunti tra le parti sono superiori alla metà del totale: in particolare l'accordo raggiunto con esito positivo rappresenta l'81%, contro il 18% con esito negativo.

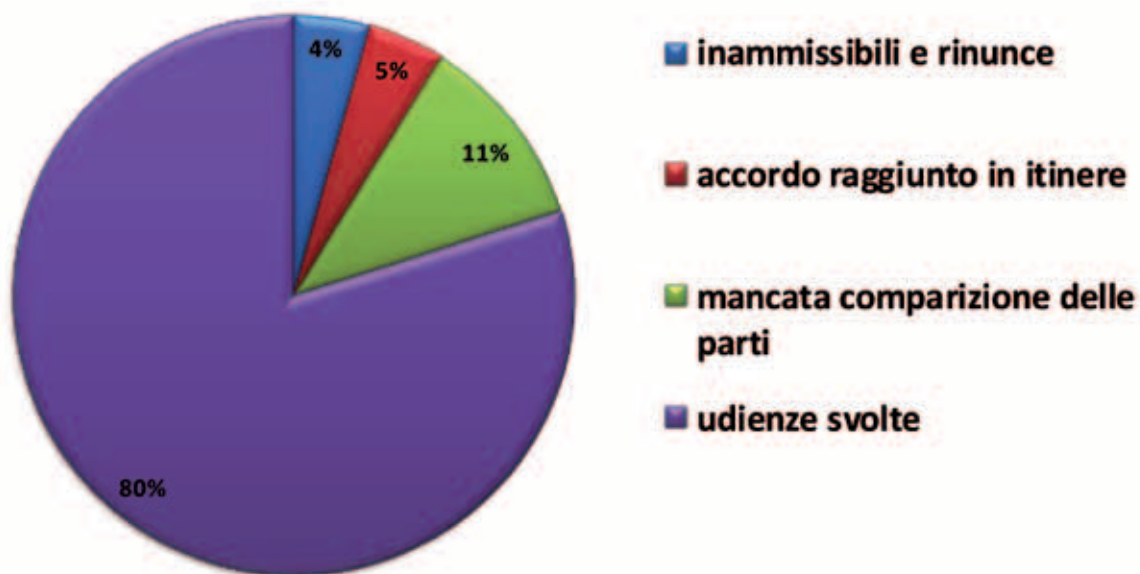
Solo per il Co.re.com sussiste la possibilità dell'accordo parziale; ossia l'utente, che abbia due controversie in corso con due diversi operatori telefonici, può concludere positivamente la conciliazione con uno dei due gestori. L'incidenza di questo tipo di esito è comunque molto marginale, si parla dell'1%.



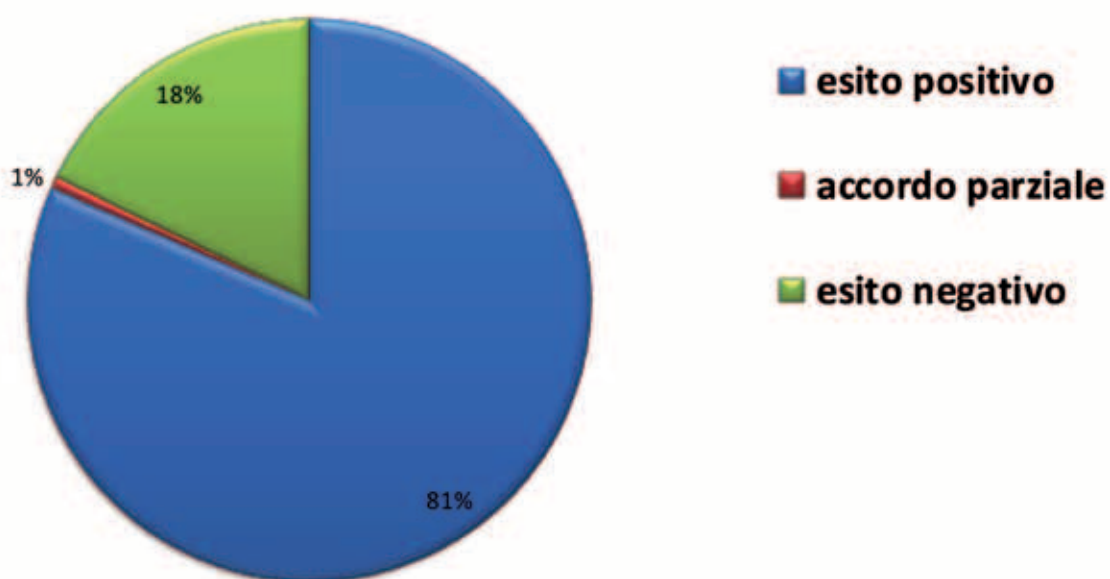
### Istanze ricevute e conciliazioni concluse nel 2010 Co.Re.Com. Toscana



## % Conciliazioni concluse nel 2010



## % Udienze di conciliazione svolte organizzate per esito



## IL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA

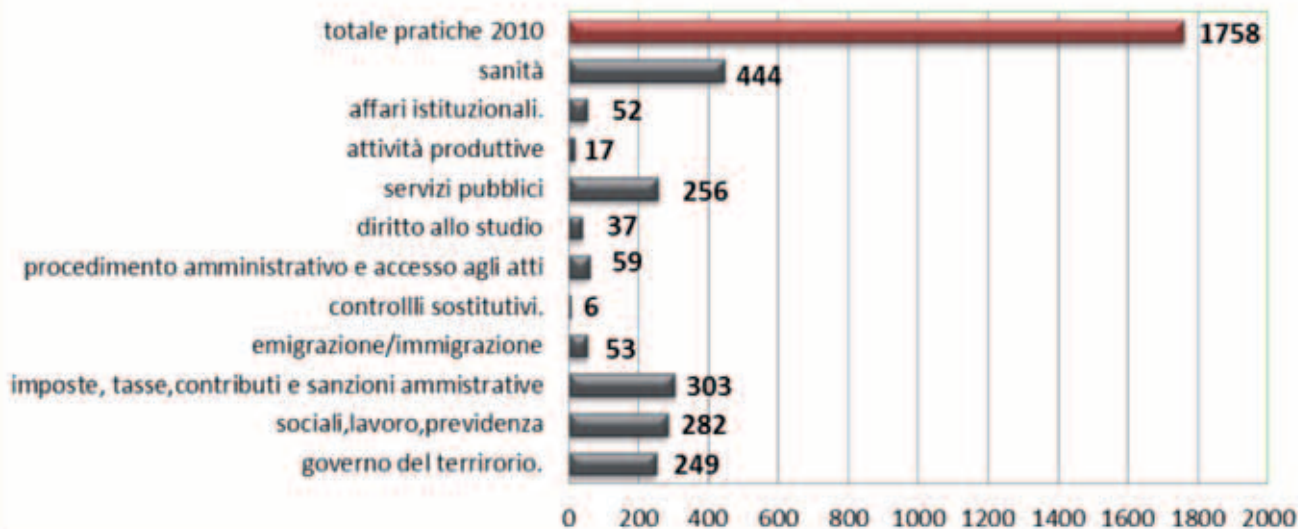
Il **Difensore civico** regionale è chiamato in piena autonomia a difendere i diritti e gli interessi dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, equità, trasparenza, intervenendo nei confronti di tutte le amministrazioni pubbliche operanti in Toscana (dai Comuni alle Province, alle Comunità Montane, fino agli Uffici periferici dello Stato) e dei privati che gestiscono pubblici servizi.

Il Difensore civico – definito anche come “magistratura di persuasione” - è un organo che operava sul territorio a tutti i livelli regionale, provinciale e soprattutto comunale. Ma l’ultima legge finanziaria 2010 ha previsto la soppressione della figura del Difensore civico comunale creando un vuoto e un evidente danno sia per il cittadino che perde un punto di riferimento in sua prossimità, sia per le amministrazioni per le quali l’attività della difesa civica rappresenta un contributo fondamentale per il rispetto della legalità e per la fiducia nella pubblica amministrazione.

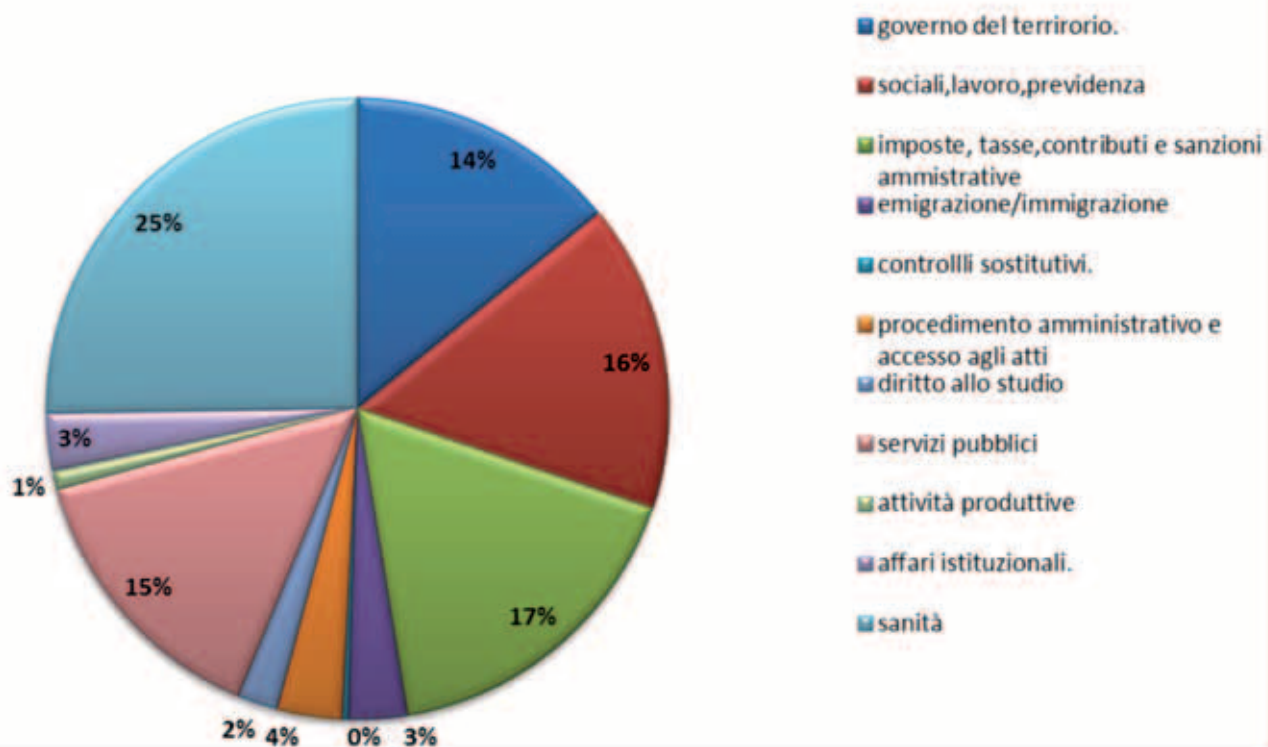
Viene qui riportata l’attività svolta nel 2010 dal Difensore civico della Regione Toscana che, d’intesa con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle Autonomie, ha anche il compito di promuovere tutte le iniziative volte a favorire la difesa civica locale, svolgendo un ruolo attivo per quanto concerne l’adozione di discipline omogenee in materia di autonomia, indipendenza, dotazione di mezzi e personale dei difensori civici locali.

Dall’analisi dei dati si registrano 1.758 pratiche aperte nel 2010, distinte in riferimento a ciascuno dei settori considerati. Il 25% delle pratiche gestite riguarda il settore “Sanità” (444 pratiche), segue il settore “ Imposte, tasse e sanzioni amministrative” con il 17% (303 pratiche), il settore “Sociale, Lavoro e Previdenza” con il 16% (282 pratiche), il settore “ Servizi Pubblici ” con il 15% (256 pratiche), il settore “ Governo del territorio” con il 14% (249 pratiche); il restante 13 % riguarda i settori “Emigrazione/immigrazione”, “Controlli sostitutivi”, “Procedimenti amministrativi e Accesso agli atti”, “Diritto allo studio”, “Attività produttive” e “ Affari istituzionali”, per un totale di 224 pratiche.

## Difensore civico regionale pratiche 2010



## % Pratiche 2010 per settore





## POSTE ITALIANE S.P.A

Dal 1999 Poste Italiane è attiva nel mondo del consumerismo e ha instaurato rapporti di collaborazione con numerose Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti). Da queste collaborazioni sono nate iniziative volte alla tutela dei consumatori. Poste Italiane è membro fondatore di Consumer's Forum, associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, numerose Imprese Industriali e di Servizi e le loro Associazioni di Categoria, Istituzioni, Università e Centri di Ricerca. Consumer's Forum, è un luogo d'incontro in cui le Associazioni dei consumatori e le imprese dialogano in modo costruttivo, in favore della collettività e delle ricerca in funzione della qualità dei prodotti e dei servizi .

Il profondo processo di rinnovamento realizzato dall' Azienda negli ultimi anni, che ha portato l'utente di Poste Italiane a divenirne Cliente, ha compiuto un ulteriore passo in avanti: l'attenzione verso il Cliente, stakeholder prioritario, si configura, oggi, come un vero e proprio impegno etico per l'Azienda, elemento fondamentale all'interno della visione strategica della impresa, con la consapevolezza che la responsabilità sociale debba passare attraverso l'uso di uno strumento fondamentale come quello della Conciliazione.

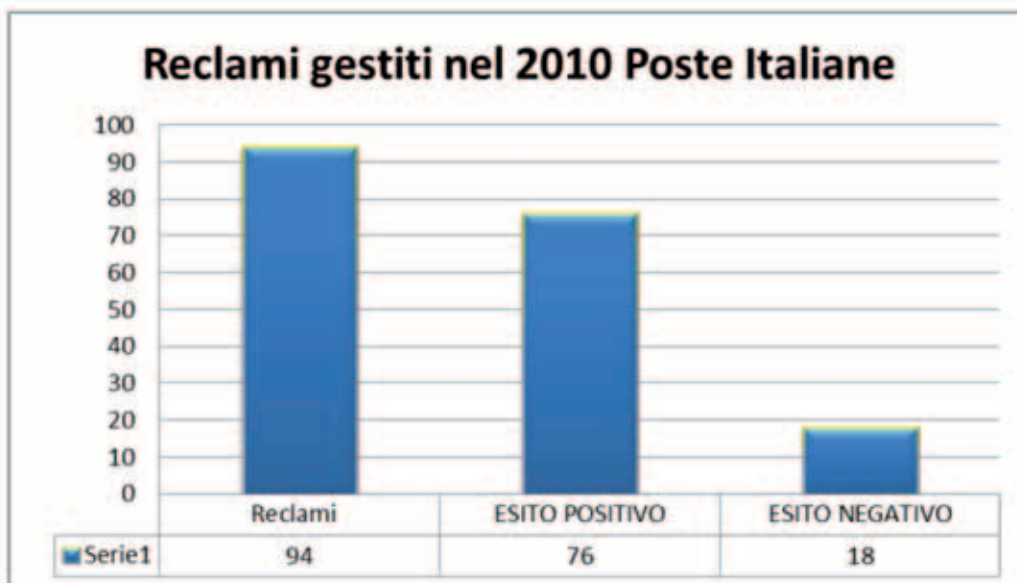
Il Cliente può avviare **la procedura di Conciliazione** presentando domanda **tramite le Associazioni dei Consumatori** aderenti all'iniziativa o direttamente presso **un ufficio postale**. La domanda di Conciliazione può essere presentata **solo se è stato già presentato reclamo**<sup>6</sup> e la risposta di Poste Italiane sia stata ritenuta insoddisfacente.

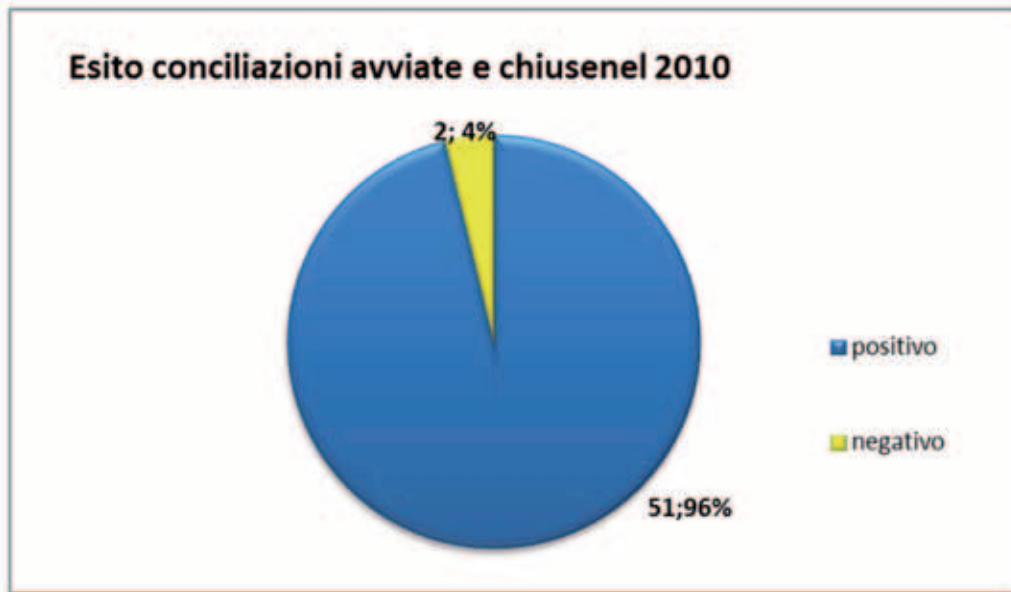
Alla procedura di **Conciliazione Postale** potranno far ricorso i singoli clienti **per spedizioni nazionali e internazionali** (solo per la tratta nazionale) relative a prodotti postali di corrispondenza TRACCIATA e pacchi (Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Postacelere1plus - Corriere Espresso, Telegramma, Raccomandata1, Pacco Ordinario, Paccocelere1plus - Corriere Espresso, Paccocelere3, Paccocelere Maxi, Pacco Ordinario Internazionale, QPE e EMS, Paccocelere Internazionale) e sui servizi al destinatario (Seguimi, Dimmi quando). Si può ricorrere alla Procedura di Conciliazione **per controversie fino a 600 euro**.

Alla procedura di **Conciliazione Conto BancoPosta** potranno far ricorso i clienti **titolari di un Conto Corrente BancoPosta** (persone fisiche) per reclami relativi a: - spese e commissioni - valute versamenti e accreditamenti - valute prelevamenti e addebitamenti - termini di disponibilità - vidimazione assegni - altre spese - oneri fiscali - carte Postamat Maestro.

Nel sito Intranet di Poste Italiane è attivo lo spazio **Poste per i consumatori** dedicato a creare e diffondere la cultura consumerista anche all'interno dell' Azienda.

<sup>6</sup>Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami:  
<http://www.poste.it/azienda/chiamo/cartadellaqualita.shtml>





## TELECOM ITALIA S.P.A LA CONCILIAZIONE CON TELECOM ITALIA

### Perché la Conciliazione?

Quando un Cliente ha un problema con Telecom Italia e presenta un reclamo se non ottiene entro 30 giorni una risposta soddisfacente, ha la possibilità di presentare una domanda di conciliazione per trovare una diversa soluzione a quanto lamentato. La Conciliazione è uno strumento rapido, efficace, gratuito di facile accesso, adatto soprattutto alla clientela privata e che porta alla composizione della controversia nella quasi totalità dei casi. Infatti è un'occasione con cui Telecom Italia mira a ristabilire un clima di fiducia reciproco con la propria clientela. La procedura di Conciliazione Paritetica si chiude in media entro 45 giorni e la sua esecuzione rappresenta il tentativo obbligatorio di Conciliazione previsto dal quadro normativo di riferimento ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" - Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), cioè permette di proseguire nella risoluzione della controversia con il ricorso alle normali procedure giurisdizionali (di norma davanti ad un Giudice di Pace), oppure con la richiesta di definizione extragiudiziale, entro 6 mesi dalla conclusione della procedura, agli uffici centrali o delegati dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (chiamata in modo abbreviato Agcom). La procedura di conciliazione paritetica si intende conclusa in presenza di un verbale di accordo tra le parti, ovvero di mancato accordo tra le parti.

Lo stesso “Regolamento” normativo riconosce in maniera esplicita la facoltà dei clienti di attivare la procedura di Conciliazione utilizzando, alternativamente, una delle tipologie previste: Paritetica con le Associazioni dei Consumatori, Co.Re.Com, Camera di Commercio.

### **Per quali motivi di reclamo è possibile presentare la Conciliazione?**

I motivi dei reclami che possono essere poi affrontati anche in Conciliazione sono i più disparati, come contestazioni per addebiti, traffico non riconosciuto, problemi di trasloco o di guasti, ecc., così come le cifre oggetto della Conciliazione possono variare in base agli importi dei conti telefonici e/o dei disservizi lamentati.

### **Come si attiva la procedura?**

Il sistema è semplice : il cliente che non ha ottenuto una soddisfacente risposta al suo reclamo deve compilare la domanda di conciliazione allegando la documentazione utile.

Il cliente può chiedere di attivare la procedura di conciliazione Paritetica a Telecom Italia o ad una delle Associazione aderenti all'accordo, compilando l'apposito modulo “Domanda di Conciliazione” (presente anche sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) nella sezione dedicata Info per i consumatori ) e seguire le indicazioni per l'invio. Le associazioni hanno la possibilità di accedere alla procedura anche on-line, sia per la telefonia fissa che mobile.

Le domande di Conciliazione, una volta inviate dai clienti, vengono ricevute e poi protocollate dai Segretari di Conciliazione preposti presso i 15 appositi Uffici di Conciliazione presenti su tutto il territorio. La domanda viene quindi discussa da una Commissione che individua le possibili modalità di soluzione del contrasto. La Commissione è formata pariteticamente da un esponente delle Associazioni dei Consumatori che rappresenta il consumatore ed uno dell'impresa che rappresenta Telecom Italia quindi non è prevista la presenza di un terzo che svolga il ruolo di mediatore o di arbitro perché la risoluzione della controversia nasce esclusivamente dal contraddittorio fra le parti. A fine procedura, gli stessi Segretari di Conciliazione hanno il compito di redigere il Verbale di Conciliazione. Il cliente ha anche la possibilità di essere ascoltato dalla commissione e la facoltà di poter rifiutare la soluzione proposta nei dieci giorni successivi alla discussione della pratica. La procedura è gratuita e si chiude in media entro 45 giorni.

### **Come è nata la Conciliazione in Telecom Italia?**

Il primo esempio di Conciliazione paritaria in Italia è stato quello introdotto a partire dal 1991 proprio da Telecom Italia. Il modello relazionale messo in atto dall'azienda non rientra nei canoni contrattualistici classici, ma assume dei tratti decisamente più vicini a modelli negoziali o, meglio ancora, di *partnership* all'interno del quale sono state avviate nel corso degli anni numerose iniziative comuni, tutte finalizzate al miglioramento del rapporto con la clientela, ad una maggiore trasparenza dell'azienda, oltre al miglioramento di alcune *performances* dell'azienda stessa.

Il “fiore all'occhiello” di questa collaborazione è senz'altro la procedura di Conciliazione fra Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori per la risoluzione extragiudiziale delle controversie telefoniche. L'esperienza di Conciliazione fra Telecom Italia e le Associazioni dei consumatori nasce nel 1991 a seguito della necessità avvertita in azienda di individuare un meccanismo alternativo a quello canonico della giustizia ordinaria, per la risoluzione delle controversie in



sede non contenziosa.

La procedura parte in via sperimentale in Sicilia, a Palermo ed in Lombardia, a Milano. Nel 1993, in seguito ad un consenso diffuso fra l'azienda e le associazioni, la procedura viene attivata su tutto il territorio nazionale e nel 1995 il progetto viene formalmente e sostanzialmente riconosciuto dalla UE come "Progetto pilota per l'accesso alla giustizia".

Nel 2004 TIM sottoscrive con le associazioni un Protocollo d'intesa per definire le modalità e i criteri di fondo per l'adozione della Procedura di Conciliazione on line, modalità oggi possibile anche per la telefonia fissa.

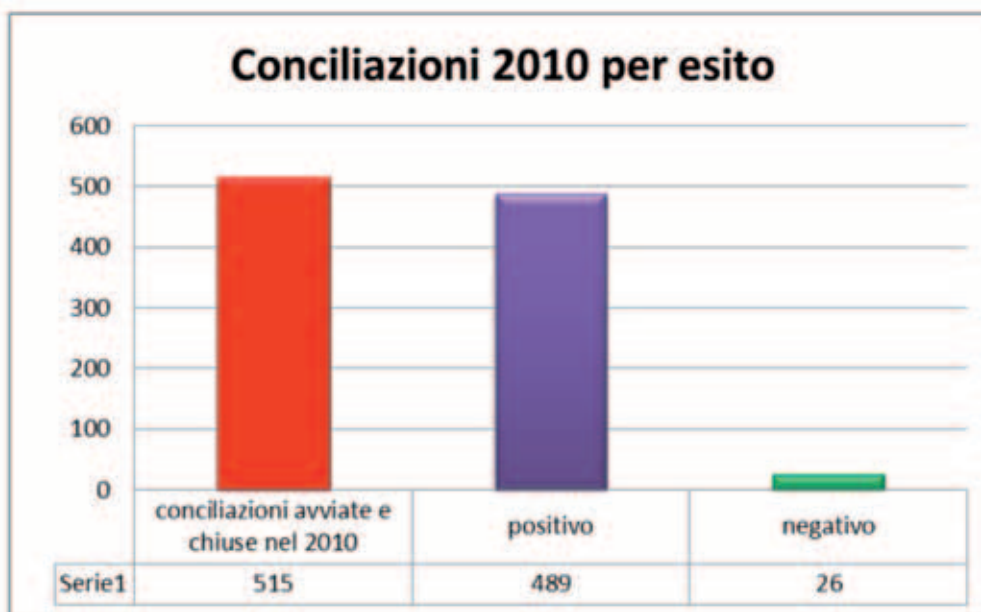
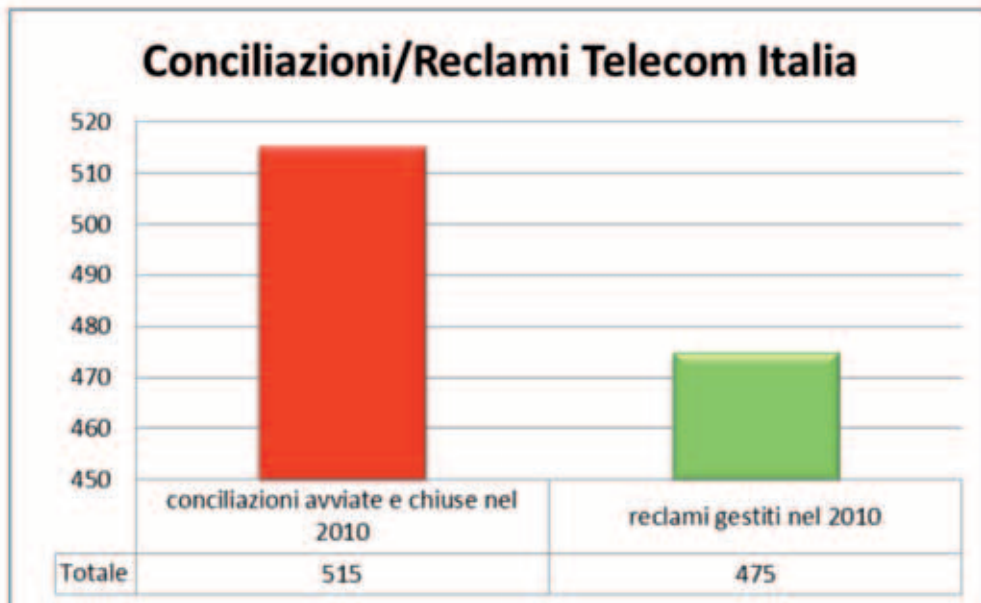
La Conciliazione paritaria (ed in particolare il progetto Telecom Italia - Associazioni dei consumatori), ha ricevuto negli anni diversi riconoscimenti ufficiali, sia a livello europeo, che a livello italiano.

Dal suo avvio, sono state trattate oltre 95 mila domande di conciliazione, curando anche la formazione sistematica e strutturata del personale dedicato sia di Telecom Italia che delle Associazioni tramite Consumer's Forum (Associazione indipendente cui partecipano sia Aziende e associazioni di Aziende di differenti settori merceologici -ad es. Trenitalia, H3G, ANIA, Confindustria, Wind- sia Associazioni dei Consumatori). Consumer's Forum, luogo di confronto e riflessione comune, ha l'obiettivo di promuovere insieme un consumerismo maturo con il fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Da quanto illustrato emerge chiaramente il forte impegno di Telecom Italia sul tema del contenzioso e quindi sulla valorizzazione dello strumento della Conciliazione quale occasione di forte recupero del rapporto fiduciario con il cliente, per una maggiore e continua soddisfazione del cittadino nella sua veste di cliente-consumatore.

La "controversia", quindi, diventa cartina di tornasole per avere contezza dei maggiori problemi lamentati dalla clientela e strumento utile di intervento, approfondimento, prevenzione e caring in una logica di sviluppo di nuovi servizi e di miglioramento della qualità ovvero... si trasforma da un fattore di costo ad un'opportunità di business.





## ATAF S.P.A

Il contratto di servizio stipulato con la Provincia di Firenze e le norme contenute nel Regolamento Regionale n. 9/R del 3 Gennaio 2005 impongono, alle aziende che svolgono servizio di trasporto pubblico locale, il rispetto di precisi requisiti di qualità con particolare riguardo agli strumenti di monitoraggio e controllo del servizio che consentano alle aziende di lavorare nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte.

In questo ambito, ATAF sempre attenta alle richieste pervenute dai suoi clienti-utenti dispone di una funzione dedicata alla "gestione delle segnalazioni esterne" già prima della stipula del contratto di servizio con la Provincia con lo scopo di:

- assicurare una risposta tempestiva alle segnalazioni giunte in azienda basata sull'analisi dei dati;
- rispettare gli adempimenti previsti dalle fonti normative regionali;
- alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze della clientela, necessarie alla verifica, al miglioramento e alla progettazione di un servizio sempre più adeguato alla domanda;
- favorire la creazione di un canale di comunicazione a due vie fra l'azienda ed il cliente-utente;
- assicurare report periodici al sistema di monitoraggio della qualità, input necessari per il riesame del sistema integrato e per il processo di individuazione delle esigenze del cliente-utente;
- garantire il controllo ed il miglioramento continuo delle attività di cui sopra.

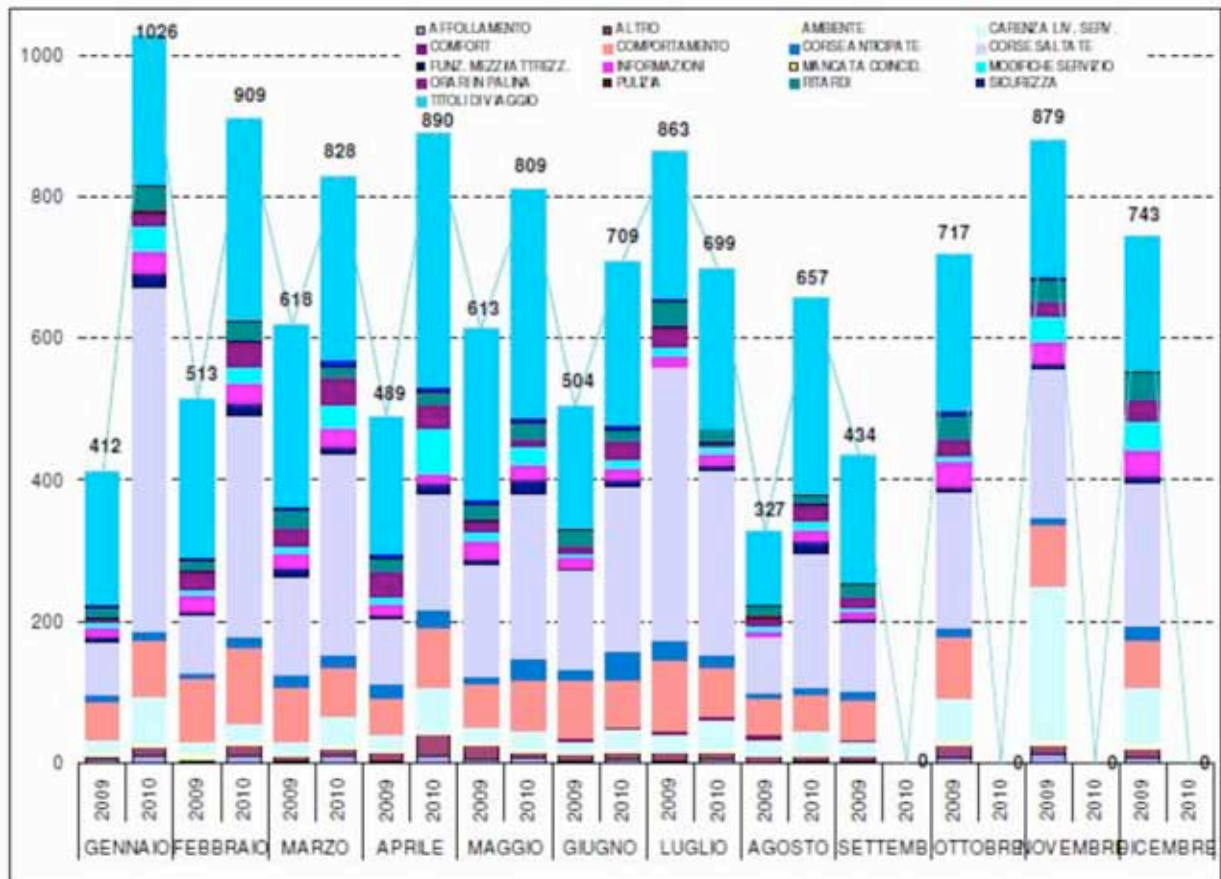
Con la stipula del Contratto di servizio con la Provincia di Firenze, tali impegni sono stati rafforzati e sono diventati sempre più cogenti.

Nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte ai clienti ATAF ed in seguito alla particolare attenzione che la Provincia di Firenze ha manifestato a riguardo delle segnalazioni esterne, sono state definite ed attuate, in collaborazione con la stessa Provincia, alcune modifiche che hanno integrato la procedura per la gestione delle segnalazioni.

Le modifiche introdotte ci stanno permettendo di allargare le nostre conoscenze e di creare una base dati sempre più ampia ed analitica.

Le nostre risposte sono circostanziate da motivazioni tratte dall'analisi della nostra banca dati e sono tutte inviate entro i 30 giorni previsti dal contratto.

La buona gestione delle attività ha innescato un circolo virtuoso per cui, tante più sono le risposte che inviamo, tanto maggiori sono le segnalazioni esterne che ci arrivano e ciò perché i cittadini trovano nell'Azienda una controparte attenta ai loro problemi. E questo non può che essere positivo.

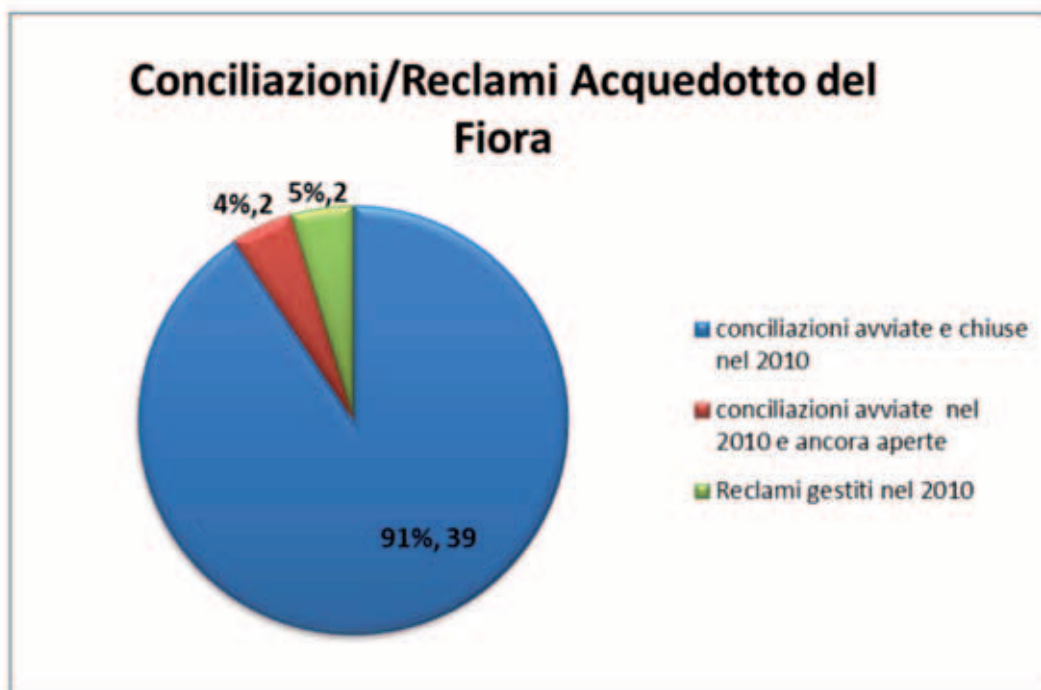
ATAF GESTIONI RECLAMI 2009 - 2010<sup>7</sup><sup>7</sup> www.ataf.net

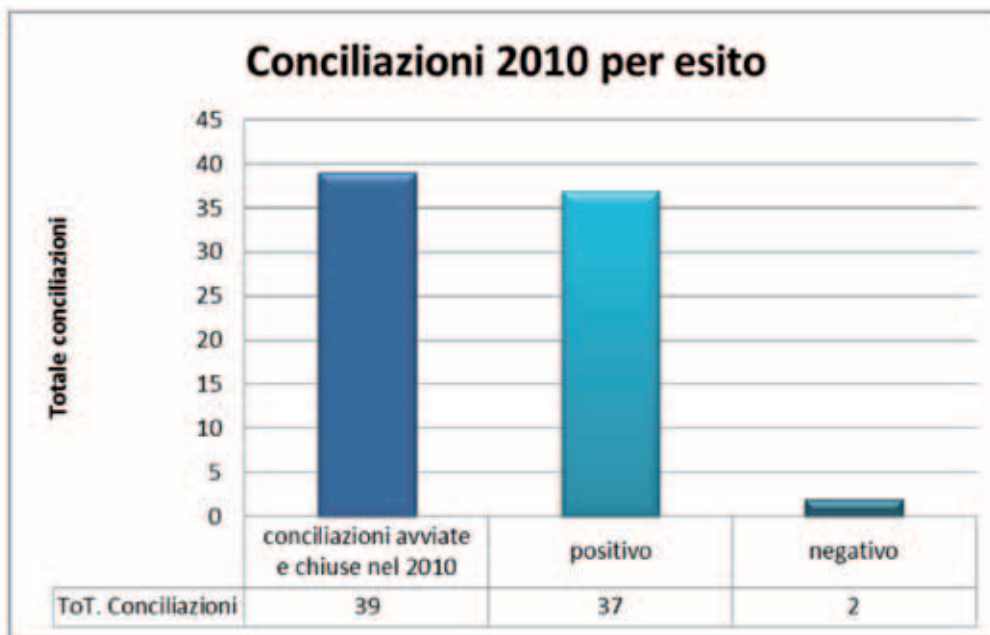
## ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora, sin dall'anno 2002, quando cioè ha avviato la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO n. 6 "Ombrone", ha scelto la "Via della Conciliazione".

La Società dal 2002 ad oggi, ha già accolto circa 100 Conciliazioni, con soddisfazione del Cliente, di cui la maggior parte gestite dalla Camera di Conciliazione istituita presso la CCAA di Grosseto. A far data dal 2009, le Conciliazioni sono state gestite anche dalla Camera di Conciliazione istituita presso la CCIAA di Siena.

Inoltre, Acquedotto del Fiora ha da alcuni anni avviato la rilevazione sistematica della soddisfazione della clientela per il servizio offerto, attraverso indagini periodiche che permettono di monitorare in modo continuativo la qualità dei servizi così come percepita dai clienti/utenti. L'obiettivo è di ottimizzare la propria offerta attraverso il processo di ascolto, mettendo in atto i necessari interventi migliorativi che tengano conto anche delle evoluzioni in atto e delle modifiche organizzative.





In conclusione, alla luce dell'esperienze passate – quando siamo ormai giunti alla quarta edizione- è possibile auspicare che il *Report* possa essere ulteriormente migliorato ed arricchito di sempre maggiori informazioni al fine di assumere sempre più l'aspetto di una preziosa opportunità per promozione e lo sviluppo della tutela dei cittadini.

È possibile comunque affermare che la realizzazione periodica del *Report*, oltre ad essere uno strumento utile ad illustrare lo stato dell'arte dei servizi a tutela dei consumatori-utenti, offre elementi utili di conoscenza e di elaborazione critica nell'interesse dei cittadini-consumatori e utenti, delle istituzioni democratiche e dei soggetti economici. Conferma inoltre che, attraverso la partecipazione attiva di tutti gli attori che hanno collaborato e collaborano si può concretizzare un vero e proprio processo culturale nel co-protagonismo dei cittadini-consumatori e utenti, migliorando la qualità, l'incidenza e l'efficacia delle azioni di consulenza, assistenza, formazione ed informazione e, in definitiva, i servizi, i rapporti e la convivenza civile.





## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – SEDI REGIONALI

### ACU TOSCANA

Responsabile regionale: **Clara Gonnelli**  
 Sede regionale: via Carriona, 44 - 54033 Carrara  
 tel. 0585 72110 - 335 6860992 - fax 0585 72110  
 gonnellitoscana@libero.it  
 www.acutoscana.it

### ADICONSUM TOSCANA

Responsabile regionale: **Grazia Simone**  
 Sede regionale: via Carlo del Prete, 135  
 50127 Firenze  
 tel. 055 4379684 - 055 3269042  
 fax 055 3269043  
 toscana@adiconsum.it  
 www.adiconsumtoscana.it

### ADOC TOSCANA

Responsabile regionale: **Massimo Daniele**  
 via V. Corcos, 15 - 50142 Firenze  
 tel. 055 7325586  
 fax 055 7325586  
 adoc Toscana@virgilio.it

### ADUSBEF TOSCANA

Responsabile regionale: **Giulio Caselli**  
 via Montebello, 76  
 tel. 055 361935 - 055 3228095  
 fax 055 3228095  
 segreteria@adusbeftoscana.it  
 www.adusbeftoscana.it

### CITTADINANZATTIVA TOSCANA

Responsabile regionale: **Adriano Amadei**  
 Via degli Asili, 35 - 57126 Livorno  
 tel. 0586 829553 - fax 0586 829553  
 www.cittadinanzattivatoscana.it

### CONFCONSUMATORI TOSCANA

Responsabile Regionale: **Marco Festelli**  
 Via Modena 23 - Firenze  
 tel. e fax 055 585564  
 toscana@confconsumatori.it  
 www.confconsumatoritoscana.it

### FEDERCONSUMATORI TOSCANA

Responsabile regionale: **Giuseppe Minigrilli**  
 Via Nazionale, 17 - 2° piano - 50123 - Firenze  
 tel. 055 217195 - fax 055 280334  
 fct.toscana@federconsumatoritoscana.it  
 www.federconsumatoritoscana.it

### LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Responsabile regionale: **Franco Baldaccini**  
 Via Cesare Studiati, 25 - 56100 Pisa  
 tel. 050 2206498 - fax 050 43094  
 pisa@legaconsumatori.it

### MCTOSCANA

Responsabile Regionale: **Benedetto Tuci**  
 Via Del Cardinale 6 57125 - Livorno  
 tel. 0586 892984 int. 7  
 fax 0586 208743  
 toscana@movimentoconsumatori.it

### MDC TOSCANA

Responsabile regionale: **Desirè Diddi**  
 Via Puccini, 42 - 51100 Pistoia  
 tel. e fax 0573.26682 - pistoia@mdc.it  
 www.mdc.it/it/toscana.html

### UNC

Responsabile regionale: **Maria Bruttini**  
 via P. A. Mattioli, 8/A - 53100 Siena  
 tel. 0577 286600 - fax 0577 286600  
 uncsiena@libero.it

## SPORTELLI TERRITORIALI

Potrete visualizzare gli indirizzi di tutti gli sportelli territoriali per provincia delle Associazioni dei Consumatori andando al seguente link del sito web della Regione Toscana: [http://www.regione.toscana.it/regione/export/RT/sito-RT/Contenuti/sezioni/commercio\\_consumatori/tutela\\_consumatori/rubriche/cosa\\_fare\\_per/visualizza\\_asset.html\\_252864016.html](http://www.regione.toscana.it/regione/export/RT/sito-RT/Contenuti/sezioni/commercio_consumatori/tutela_consumatori/rubriche/cosa_fare_per/visualizza_asset.html_252864016.html)

## ENTI

### CO.RE.COM. TOSCANA

Via de' Pucci, 4 - 50122 Firenze  
tel. 055 2387880 - Fax 055 2387871  
corecom@consiglio.regione.toscana.it

#### *Ufficio Conciliazioni:*

Via de' Pucci, 4 - 50122 Firenze  
N° verde 800/561541 - Fax 0552387874  
conciliazioni@corecom.toscana.it

### DIFENSORE CIVICO REGIONE TOSCANA

via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  
tel. 055 2387800 Fax 055 210230  
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

### UNIONCAMERE TOSCANA

Via Lorenzo il Magnifico, 24  
50129 Firenze  
tel 055-46881 Fax 055-4684052  
unioncamere@tos.camcom.it  
www.tos.camcom.it  
*Ufficio affari giuridici:*  
tel. 055 4688249 – fax 055 4684052

### CCIAA di Firenze

Piazza dei Giudici, 3 - 50122 Firenze  
Centralino 055.27.951 - Fax 055 27.95.259  
info@fi.camcom.it - www.fi.camcom.it  
*Servizio di conciliazione:*  
tel. 055 2795266 - 295 - 372  
fax: 055 2795244  
camera.arbitrale@fi.camcom.it

### CCIAA Arezzo

Via Spallanzani, 25 - 52100 AREZZO  
Centralino: 0575.3030 - Fax 0575.300953  
relazioniesterne@ar.camcom.it

### CCIAA Grosseto

Via F.lli Cairoli, 10 - 58100 Grosseto  
Centralino 0564 430111  
fax 0564 415821 - 0564 744538  
Camera Arbitrale e di Conciliazione  
*Regolazione del Mercato:*  
Via Adda, 129 - 58100 Grosseto  
tel. 0564 28854 - Fax 0564 418064  
arbitrato.conciliazione@gr.camcom.it

### CCIAA Livorno

Piazza del Municipio 48 Livorno  
tel. 0586 231111 fax 0586 231229  
*Servizio conciliazione:*  
tel. 0586 231217  
arbitratoconciliazione@li.camcom.it

### CCIAA Lucca

Corte Campana 10 Lucca  
Tel. 0583/9765 - Fax 0583/976629  
*Ufficio arbitrato e mediazione:*  
tel. 0583 976 692 / 664 / 641  
Fax: 0583 976 629  
arbitrato@lu.camcom.it



**CCIAA Massa Carrara**

Via VII Luglio, 14 - 54033 Carrara (MS)  
 tel 0585 7641 - Fax 0585 776515  
 info@ms.camcom.it  
*Ufficio Conciliazione, Arbitrato,  
 Tutela del Consumatore e Sanzioni:*  
 tel. 0585 764 232 - 246 - 284 - 236  
 Fax: 0585 764230

**CCIAA Pisa**

Piazza Vittorio Emanuele II, n. 5 - 56125 PISA  
 Centralino: 050/512.111 - Fax: 050 512.250  
 info@pi.camcom.it  
*Servizio di Regolazione del Mercato - Conciliazione:*  
 telefono: 050 512 312 - 223 - 227 - 258  
 Fax 050/512.285  
 regolazione.mercato@pi.camcom.it

**CCIAA Pistoia**

Corso Silvano Fedi, 36 51100 Pistoia  
 Centralino 0573 99141  
 cciaa.pistoia@pt.legalmail.camcom.it  
*Armonizzazione del mercato  
 e Tutela dei Consumatori:*  
 armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

**CCIAA Prato**

Sede "Palazzo dell'Industria" III - V - VI piano  
 Via Valentini 14, 59100 PRATO  
 tel. 0574 61261  
*Servizi al consumatore:*  
 Tel. 0574 612.736/803  
 fax 0574 31440  
 consumatori@po.camcom.it

**CCIAA Siena**

Piazza Matteotti,30  
 tel. 0577 202511 - fax: 0577 270981 - 0577 288020  
 camera.siena@si.legalmail.camcom.it  
*Ufficio conciliazione ed arbitrato:*  
 tel. 0577 202573 - fax 0577 288020

**AZIENDE****ATAF S.p.A**

Viale dei Mille, 115 Firenze  
 tel. 055 56501 - Fax 055 5650209  
 www.ataf.net  
*Ufficio reclami:*  
 tel . 800 4245500 - Fax 055 5650209  
 protocollo@ataf.fi.it

**POSTE ITALIANE S.p.A.**

Via Porta Rossa 8 50123 Firenze  
 www.poste.it  
 Servizi di comunicazione territoriale  
*Attività con le Associazioni dei Consumatori:*  
 tel. 055 2736459 - fax 055 2736558  
 iacovellia@posteitaliane.it

**TELECOM ITALIA S.p.A**

Piazza degli Affari 2 - 20123 Milano  
*Segreteria Conciliazione Paritetica Toscana:*  
 tel. 055 2973754 - fax 055 2973704

**ACQUEDOTTO DEL FIORA S.P.A**

Via G. Mameli, 10 - 58100 Grosseto  
 tel. 0564 422611 - Fax 0564 22383  
 www.fiora.it



Camera di Commercio  
Firenze





REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA



**2010**

ANNUAL REPORT

**duemiladieci**



in collaborazione con:



Camera di Commercio  
Firenze



www.siv.it

REPORT SUL CONSUMO IN TOSCANA



2010

ANNUAL REPORT

duemiladieci



Istituto per lo Sviluppo della Educazione al Consumo  
Via Pellicceria, 6 - 50123 Firenze  
Tel. 055 2608813 - Fax 055 2729154  
[www.istituto-isec.it](http://www.istituto-isec.it) - [segreteria@istituto-isec.it](mailto:segreteria@istituto-isec.it)