



movimento  
difesa  
del cittadino

(COMUNIBOS)

2005  
Documenti  
Spedite

CITTÀ DI
SAN GIORGIO A CREMANO
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO
14 GIU. 2005
PROT. N. 969 / AA. PP.

Ill.mo sig. Assessore alle Attività Produttive  
Comune di San Giorgio a Cremano  
Dott. Maurizio Savarese

Ch.mo Sig. Dirigente Settore Attività Produttive  
Comune di San Giorgio a Cremano  
Dott. Luigi Suarato

Oggetto: trasmissione della Bozza del protocollo di accordo del "Progetto Qualità uno" - San Giorgio a Cremano Città Turistica e di copia del Piano Integrato di Promozione e Valorizzazione Turistica del Comune di San Giorgio a Cremano (documento programmatico approvato dalla giunta con delibera del dicembre 2003).

Facendo seguito a colloqui intercorsi, così come stabilito,

### V I T R A S M E T T O

In allegato alla presente la documentazione di cui in oggetto, nella prospettiva dichiarata e concordata di una continuità di azione della presente Giunta Comunale con la precedente.

Il Progetto Qualità Uno si pone come naturale sviluppo di comparto del documento programmatico, allegato in copia alla presente, denominato "Piano Integrato di Promozione e Valorizzazione Turistica per il Comune di San Giorgio a Cremano".

Rimango in attesa di Vs. valutazione in merito al fine di giungere alla ratifica definitiva del protocollo di accordo, che per sua articolazione ed estensione, può definirsi come primo progetto pilota del genere in Campania e forse anche in Italia (non avendo il sottoscritto attinto a precedenti elaborati tipo).

San Giorgio a Cremano addì 14\06\2005

Cordiali Saluti  
Avv. Eugenio Diffidenti

(progettoqualitàuno)

**San Giorgio a Cremano Città Turistica**

**Progetto Qualità Uno**

**Commercio ed artigianato al dettaglio.**

**Con il Patrocinio**

**della Città di San Giorgio a Cremano**

**Protocollo di accordo**

**su proposta del "Movimento Difesa del Cittadino",**

**Associazione Nazionale Consumatori ed Utenti,**

**Area Vesuviana,**

**esteso dal responsabile, avv. Eugenio Diffidenti,**

**e**

**con l'adesione dell'Ascom,**

**e della Confartigianato,**

**e**

**con la collaborazione dell'Associazione di Promozione**

**Turistica di San Giorgio a Cremano,**

**e**

**con la collaborazione del "Consiglio dell'Ordine degli**

**Avvocati di Napoli" ai soli fini dell'adesione alla**

**convenzione della "Camera di Conciliazione".**

' Sede Nazionale in 00198 Roma alla via Piemonte n° 39/a, tel. 064680053, fax 0647621727,  
E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it), <http://www.mdc.it>



## P R E M E S S A

Il progetto nasce dall'esigenza sentita in sede locale di qualificare l'offerta del commercio e dell'artigianato al dettaglio anche in funzione turistica.

L'iniziativa si prefigge medio - lungo termine di aumentare l'occupazione in sede locale mediante: - l'aumento della domanda in funzione degli standards qualitativi medio-alti assicurati dagli addetti al servizio; - i nuovi strumenti introdotti dal presente accordo; - l'offerta di prodotti e servizi a prezzi competitivi; - l'opportuna pubblicizzazione dell'intera operazione.

## O B I E T T I V I

- Prezzi contenuti per un panierino di prodotti di prima necessità;
- Promozione dei consorzi di acquisto al fine di garantire all'utenza prezzi contenuti alla vendita;
- Standards qualitativi e professionali medio-elevati con un'offerta a prezzi competitivi;
- Preparazione e competenza sia degli addetti ai lavori e sia dell'utenza;
- Promozione delle attività produttive sul territorio;
- Aumento della domanda e dell'occupazione.

## S T R U M E N T I

- Il **presente protocollo di accordo**, che deve essere ratificato e sottoscritto da ogni singolo esercizio ed attività aderente all'iniziativa;

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. S." or "Giovanni S." It is written in a cursive, flowing style with a thick pen.

- **Il Sito istituzionale, il Bollettino periodico, "la Guida al consumo di qualità"** dove è illustrato il progetto, è dove sarà possibile acquisire ogni informazione sugli esercizi aderenti, i prodotti commercializzati, i prezzi praticati al pubblico, le campagne promozionali, ed ogni altra iniziativa o notizia;
- **Gli incontri e corsi di formazione**, sia per gli addetti alle attività produttive e sia per l'utenza;
- **La conciliazione paritetica cittadina**, che inserisce una procedura di composizione, in sede non contenziosa e gratuita per l'utenza, di controversie di piccolo valore con esercizi ed attività facenti parte dell'accordo. Lo strumento si pone la finalità di migliorare il rapporto tra consumatori - utenti e le attività produttive, e rappresenta un valore aggiunto dei prodotti e servizi commercializzati sul territorio.
- **Convenzione con il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Napoli per la Camera di Conciliazione**, con facoltà adire l'organismo per le vertenze superiori agli € 500,00.
- **La verifica periodica sugli standards qualitativi** dei singoli esercizi aderenti mediante controlli effettuati da rappresentanti dei consumatori e di categoria indicati nell'apposito elenco, che verrà stilato entro trenta giorni dalla sottoscrizione, e sarà aggiornato annualmente.
- **Tavolo di concertazione permanente**, composto dall'assessore alle attività produttive del Comune di San Giorgio a Cremano o da suo delegato, e da un rappresentante per ogni associazione aderente, il cui compito è quello di creare un canale di stabile collegamento tra fruitori ed erogatori di servizi, con riunioni periodiche prefissate perlomeno a cadenza mensile. Il tavolo è la sede per organizzare programmi



comuni alle categorie interessate per il perseguimento delle finalità del presente protocollo d'intesa. Lo strumento ha anche il compito di fissare: - gli standards qualitativi e professionali minimi per l'adesione degli esercizi al protocollo; - i prodotti di prima necessità rientranti nel panier a prezzi concordati e contenuti; - ogni altro criterio anche interpretativo utile alla funzionalità del presente protocollo.

- **Preambolo con enunciazione dei principi.**

Il presente accordo è stato esteso sul presupposto che il rapporto schietto di collaborazione tra l'utenza e addetti e gestori dei servizi, ovvero tra le associazioni rappresentative delle rispettive categorie, possa portare a benefici reciproci con riflessi positivi su tutto il territorio in cui opera la convenzione. **Pertanto a tal fine i sottoscrittori si obbligano:**

- all'assolvimento di ogni impegno preso con l'accettazione della presente convenzione, ed ad informare i rapporti reciproci nel rispetto pieno dei principi di correttezza e di trasparenza;
- a comunicare immediatamente fatti o circostanze che possano in qualche modo ostacolare l'operatività del presente accordo;
- a presumere nelle questioni affrontate la buona fede e lealtà reciproca.

**Capo relativo alle funzioni espletate  
dalle associazioni di categoria aderenti.**

- Ciascuna associazione affiliata ha il compito di curare e di aggiornare l'albo degli esercizi aderenti alla convenzione;



- Ciascuna associazione iscritta ha il compito di controllare l'assolvimento dei requisiti e degli standards qualitativi minimi, che permettono al singolo esercizio di aderire alla convenzione, ed anche successivamente all'adesione, che tali standards vengano mantenuti dall'attività;
- L'associazione consumeristica ha il compito di avviare la procedura di conciliazione alla ricezione del reclamo da parte dell'associato, o dell'utente che deciderà di associarsi contestualmente alla presentazione del reclamo, e di fargli designare il conciliatore, nonché di provvedere alla formazione del fascicolo di propria parte;
- L'associazione di categoria (commercianti e\o artigiani), alla ricezione di copia del reclamo inoltrato dall'associazione consumeristica, ha il compito di prendere contatti con l'esercizio convenzionato anche per la designazione del conciliatore di parte, e di procedere alla formazione del fascicolo di propria parte.

**Capo sui requisiti e le modalità di adesione del singolo esercizio e sugli obblighi dell'attività aderente.**

Gli esercizi che intendono aderire al protocollo di convenzione hanno l'onere di iscriversi ad una delle associazioni di categoria partecipanti al protocollo, e di presentare apposita istanza presso di essa, la quale sarà valutata dalle rispettive associazioni di categoria congiuntamente in apposite sedute.

Il provvedimento di accettazione della richiesta di adesione deve essere sottoscritto da almeno un rappresentante di una delle associazioni di categoria delle attività produttive, e da un rappresentante di una delle associazioni consumeristiche aderenti al progetto.

L'esercizio e\o l'attività che intende associarsi deve:



- assicurare gli standards qualitativi e professionali medio-alti, e contraddistinguersi nel rapporto con la clientela per cortesia e disponibilità;
- proporre beni e servizi qualitativamente medio-alti a prezzi competitivi;
- rispettare i prezzi consigliati per il paniere di prodotti di prima necessità nell'elenco concordato e sottoscritto dalle associazioni di riferimento;
- esporre in modo chiaro ed evidente i prezzi della merce, e nel periodo dei saldi, uniformarsi alla normativa vigente che prevede l'esposizione del prezzo originario, del prezzo scontato con la percentuale di sconto applicata;
- aderire alla procedura di conciliazione paritetica cittadina come da regolamento allegato;
- Esibire: - sul telaio esterno dell'esercizio la vetrofania raffigurante l'adesione all'iniziativa ed alla procedura di conciliazione; - all'interno dell'esercizio ed in luogo ben visibile il regolamento dell'iniziativa con gli indirizzi ed i recapiti delle associazioni aderenti e la modulistica per il reclamo alla conciliazione;
- Permettere ai rappresentanti delle associazioni aderenti al protocollo, indicati nell'apposito elenco e previa esibizione del tesserino di riconoscimento, l'accesso all'esercizio nella parte aperta al pubblico, per verificare la persistenza dei requisiti necessari per l'adesione all'iniziativa dell'esercizio;
- Uniformarsi alle decisioni prese in sede di conciliazione ed alle disposizioni del relativo verbale;

**Capo relativo agli strumenti a favore  
dell'esercizio aderente.**

Il singolo che aderisce all'iniziativa sottoscrivendo il protocollo di accordo ed impegnandosi all'integrale rispetto delle pattuizioni ivi contenute, usufruirà:



- dell'inserimento della descrizione della propria attività nella "Guida al consumo di qualità " per il Comune di San Giorgio a Cremano, nel Bollettino periodico, nel sito istituzionale;
- della possibilità di partecipare a tutte le campagne di promozione e pubblicizzazione ;
- di partecipare ai consorzi di acquisto;
- di partecipare ai corsi di aggiornamento.

**Capo relativo alle disposizioni in caso di inadempimento .**

- La contestazione all'esercizio convenzionato dell'inosservanza anche ad uno dei requisiti stabiliti nel presente protocollo, comporterà un richiamo verbale;
- La seconda contestazione d'inosservanza all'esercizio convenzionato comporterà l'inoltro dell'ammonizione scritta;
- La terza contestazione d'inosservanza all'esercizio aderente comporterà la risoluzione automatica della convenzione, con obbligo alla restituzione di tutti materiali in possesso, ed alla inibizione all'uso di ogni simbolo o logo afferente all'iniziativa;
- L'esercizio che dovesse incorrere nella risoluzione della convenzione, potrà fare nuova richiesta di adesione solo dopo un anno dal giorno della cancellazione dall'elenco delle attività convenzionate.
- Nel caso in cui l'esercizio dovesse incorrere in più risoluzioni della convenzione, la richiesta di nuova iscrizione, a distanza di un anno dalla cancellazione,



anche in presenza degli altri requisiti richiesti, potrà essere rigettata.

- La procedura di irrogazione della contestazione viene aperta mediante la comunicazione, o la constatazione di inadempimento ad opera di una delle associazione firmatarie, anche a seguito di segnalazione di un utente o di un'altra attività affiliata. La contestazione viene decisa mediante la convocazione del collegio arbitrale costituito da un arbitro designato dal rappresentante delle associazione delle attività produttive, da un arbitro indicato dal rappresentante delle associazioni consumeristiche, ed in caso di disaccordo sulla pronuncia, da un terzo arbitro scelto con sorteggio in un elenco di volontari formato da personalità indipendenti, indicate in pari numero tra rappresentanti delle attività produttive, e rappresentanti dei consumatori - utenti.

#### Funzioni dell'APT

##### (Associazione di Promozione Turistica)

- Promozione, pubblicizzazione del protocollo, degli strumenti e dell'iniziativa indirizzata sia nei confronti dei consumatori residenti sul territorio cittadino e sia esterni al territorio cittadino;
- Gestione del sito e del bollettino e della "Guida al consumo di qualità";
- Organizzazione ed attuazione di iniziative periodiche di promozione (Natale, Saldi, etc.,);
- Organizzazione e funzionamento dell'Ufficio Informazioni anche tramite linea telefonica.

Tale precipua attività è operativa nella misura in cui si riesca a finanziare il progetto mediante contributi provenienti da privati o da enti pubblici.



## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

- 1)** Il presente documento si prefigge di regolamentare l'istituto della Conciliazione paritetica cittadina così come definita dal protocollo di accordo sottoscritto tra le associazioni aderenti con la collaborazione dell'APT San Giorgio a Cremano e con il patrocinio del Comune;
- 2)** Il presente regolamento ha ambito di applicazione su tutto il territorio cittadino per le controversie che dovessero insorgere tra consumatore – utente (anche non residente nel comune) e le singole attività commerciali e/o artigiane aderenti al protocollo tramite le associazioni di categoria;
- 3)** La procedura di conciliazione potrà essere richiesta per le controversie che non abbiano valore superiore agli € 500,00;
- 4)** Può accedere alla presente procedura la persona fisica, consumatore, anche non residente nel territorio di San Giorgio a Cremano, aderente ad una delle associazioni firmatarie del presente protocollo, che abbia acquistato un bene di consumo o abbia usufruito di un servizio da attività commerciale o artigiana al dettaglio, non finalizzato all'esercizio di una impresa o di una attività anche professionale;
- 5)** Il consumatore – utente potrà attivare la procedura proponendo reclamo con contestuale nomina del proprio conciliatore, mediante la compilazione di apposito modello che potrà reperire presso gli esercizi commerciali ed artigiani convenzionati, e/o presso le sedi delle associazioni consumeristiche a cui è affiliato o a cui ha deciso di aderire e/o potrà scaricarlo dal sito istituzionale;



- 5) In ogni caso il consumatore utente dovrà inoltrare reclamo ai sensi dell'art. 1519 sexies c.c., da far pervenire all'esercizio commerciale o artigiano, tramite lettera racc. a.r. nel termine due mesi dall'acquisto del bene di consumo o dalla prestazione del servizio, o dalla scoperta del vizio e\o della difformità;
- 7) Entro il termine di 120 giorni dall'acquisto, e\o dalla fornitura del servizio o dalla scoperta del vizio, e\o della difformità nel bene di consumo acquistato o nella prestazione di servizio, il consumatore dovrà far pervenire la copia del reclamo, di cui al punto precedente, alla propria associazione consumeristica, la quale provvederà ad attivare la procedura di conciliazione comunicando il reclamo all'associazione di categoria dei commercianti o degli artigiani competente;
- 8) L'esercizio o l'attività convenzionata dovrà nominare il proprio conciliatore entro quindici giorni dalla ricezione del reclamo;
- 9) Entro 60 giorni, dalla comunicazione del reclamo all'associazione consumeristica, si dovrà tenere la seduta di conciliazione paritetica;
- 10) Le sedute della conciliazione paritetica saranno trattate da un rappresentante per ciascuna categoria ed i conciliatori tenteranno di trovare la risoluzione al reclamo. Dei lavori effettuati nelle sedute dovrà essere esteso un verbale in doppio originale, che sarà conservato dalle rispettive associazioni intervenute, controsignato da entrambi i conciliatori, e di cui una copia sarà inoltrata sia all'esercizio convenzionato e sia al consumatore. Nel caso in cui il reclamo del consumatore dovesse essere accolto solo parzialmente, la proposta dovrà essere comunicata prontamente all'utente, il quale avrà quindici giorni per accettarla. In caso di mancata accettazione del



■umatore nel termine indicato, la proposta si  
enderà rifiutata ad ogni effetto e conseguenza di legge.  
■conciliatori, di comune accordo, possono decidere se  
moltare o meno il consumatore reclamante;  
■il caso in cui l'esercizio convenzionato non dovesse  
informarsi successivamente alla decisioni raggiunte in  
■le di conciliazione ed alle disposizione del relativo  
tribale, sarà applicata al medesimo esercizio una  
malità pari ad € 500,00 e sarà revocata la convenzione;  
■la procedura di conciliazione è gratuita per gli utenti ed  
consumatori che aderiscono ad una delle associazioni  
■sumeristiche firmatarie del presente protocollo.

Giorgio a Cremano addì 12\02\2005

L'estensore  
Avv. Eugenio Diffidenti