

SPORTELLI 2010			
RILEVAZIONE DATI RELATIVI AD OGNI SINGOLA PRATICA			
N. progressivo	DATA apertura pratica	DATA chiusura pratica	
COGNOME del CONSUMATORE	PROVINCIA di RESIDENZA		
TIPOLOGIA del CASO - CASISTICA per CONTROPARTI	TIPOLOGIA di RICHIESTA (*)	STATO della PRATICA	DOCUMENTI di SUPPORTO (**)
<input type="checkbox"/> Artigiani	<input type="checkbox"/> Diffida ad adempiere	<input type="checkbox"/> In trattazione(***)	<input type="checkbox"/> Raccomandata (spedita a
<input type="checkbox"/> Utenze	<input type="checkbox"/> Risarcimento danni	<input type="checkbox"/> Risolto	<input type="checkbox"/> Comunicazione scritta, anche via e-mail (ricevuta da
<input type="checkbox"/> Casa	<input type="checkbox"/> Cessazione comportamento illecito	<input type="checkbox"/> Non risolto(****)	<input type="checkbox"/> Fax (spedito a
<input type="checkbox"/> Commercio	<input type="checkbox"/> Altro		<input type="checkbox"/> Verbale conciliazione (anche mancata) tra
<input type="checkbox"/> Credito			<input type="checkbox"/> Verbale di conciliazione on - line
<input type="checkbox"/> Professionisti			
<input type="checkbox"/> Servizi pubblici			
<input type="checkbox"/> Sanità			
<input type="checkbox"/> Turismo			
<input type="checkbox"/> Altro			

(*) Indicare il tipo di richiesta fatta alla controparte (è possibile una risposta multipla)

(**) Completare con la ragione sociale o il nome della controparte

(***) Fino a 18 mesi dalla data di apertura della pratica ovvero anche oltre, purché in attesa di decisione innanzi ad autorità giudiziaria o indipendente

(****) Dopo 18 mesi a decorrere dalla data di apertura della pratica

Definizione di pratica: 1) La materia del contendere deve essere tipicamente relativa alla tutela del consumatore, così come definita dal codice del consumo, pertanto le controversie di altro tipo (per esempio tra privati, diritto di famiglia o diritto di lavoro) sono da escludersi; 2) L'intervento dell'Associazione deve consistere in un contatto documentato, finalizzato alla soluzione di un contenzioso tra un cittadino-consumatore utente e una controparte pubblica o privata, in sostanza deve esistere una vera e propria attività documentata, finalizzata a risolvere un contenzioso dal contenuto definito a nome di una persona fisica (quindi un generico reclamo per un presunto disservizio sarà da escludersi se non contenga una precisa richiesta o di risarcimento o di adempimento o di diffida a porre termine a un comportamento illecito).