

**ANACI**

*Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari*



## PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

**ANACI**

*(Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari)*

e

**LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

**Adiconsum- Adoc - Altroconsumo - Assoutenti- Cittadinanzattiva -  
Federconsumatori - Movimento Consumatori - Unione Nazionale Consumatori**

**Presentazione**

ANACI è una libera associazione professionale di categoria senza scopo di lucro che rappresenta gli amministratori condominiali e immobiliari e che agisce secondo gli scopi e le finalità fissate dal suo Statuto. Nell'articolato statutario è definita l'organizzazione e le funzioni della sua struttura, ivi comprese quelle delle realtà territoriali, regioni e province alle quali è riconosciuta piena autonomia e una diretta responsabilità nella gestione patrimoniale, organizzativa, finanziaria del territorio di competenza.

**Premesso che:**

- o affinché si apra l'opportunità di dare avvio ad un nuovo assetto dei servizi condominiali fondato sulla sempre maggiore chiarezza delle regole e la trasparenza delle informazioni, che deve

*[Handwritten signatures and initials on the right side of the page]*

puntare ad assicurare ai cittadini - in maniera quanto più possibile capillare ed uniforme - un continuo incremento della qualità delle prestazioni offerte nello svolgimento dell'attività professionale degli amministratori di condominio, occorre condividere programmi operativi idonei a realizzare in concreto gli anzidetti obiettivi;

- i cittadini-consumatori sono i naturali destinatari dei servizi resi dagli amministratori di condominio iscritti all'ANACI, pertanto dare voce a loro e alle loro espressioni associative significa finalizzare l'attività dell'ANACI - nello svolgimento di compiti concreti - e garantire innanzitutto ai cittadini-consumatori di poter usufruire dei servizi offerti dagli amministratori condominiali caratterizzati da una qualificazione professionale continua e sempre maggiore nello svolgimento delle complesse attività che questi sono chiamati a svolgere nell'esercizio della loro professione;
- i cittadini consumatori-condomini, destinatari di detti servizi, presentano generalmente una limitata e/o incompleta conoscenza dei diritti e dei doveri legati all'Istituto Condominiale mentre, una non corretta cultura delle relazioni sociali che ne conseguono, può determinare problematiche di grande rilevanza all'interno del condominio e nella società intera con inevitabili conseguenze ed ostacoli al corretto svolgimento di tali servizi e di tale attività. Tanto premesso le Parti ritengono essenziale coordinarsi per assicurare un impegno anche delle Associazioni dei Consumatori a provvedere ad una informazione e formazione continua e costante, tale da garantire una crescita culturale e sociale del cittadino-consumatore-condomino;
- le Parti intendono dare vita ad un Protocollo che instauri nuove relazioni tra ANACI e le Associazioni dei Consumatori, atto a valorizzare i rispettivi ruoli e funzioni di rappresentanza, ad assicurare partecipazione delle parti al fine del raggiungimento di una sempre maggiore chiarezza informativa e trasparenza delle regole del settore, avendo come obiettivo primario la tutela dei cittadini-consumatori, in un'ottica sociale che assicuri sempre maggiore professionalità e garanzie dei servizi offerti e nel contempo riconosca l'impegno sociale e professionale degli amministratori di condominio all'interno della società.

#### Considerato che:

- la Corte di Cassazione - con un'importante sentenza - ha riconosciuto il condominio "consumatore", con tutte le rilevanti conseguenze rispetto all'applicazione della normativa a tutela dei consumatori prevista a livello nazionale ed europeo;
- da questa nuova prospettiva deriva che si rende necessaria un'interlocuzione tra ANACI e le Associazioni dei Consumatori, al fine di avviare un percorso per garantire a condominio, condomini e amministratori reciproci vantaggi :
  - ✓ accesso e qualità dei servizi in tutti i settori di riferimento (bancario, assicurativo, delle utilities, ecc.);
  - ✓ qualità, efficacia, efficienza con risparmio dei costi dei servizi;
  - ✓ informazione efficiente ed effettiva, formazione ed aggiornamento continuo e costante degli operatori/professionisti e dei cittadini-consumatori sulla normativa di riferimento vigente, in particolare in materia di consumo;
  - ✓ contenimento dei costi a carico dei cittadini utenti, con particolare attenzione alle fasce di popolazione in maggiori difficoltà economica e sociale.
- al fine di promuovere tale percorso è indispensabile individuare programmi operativi condivisi rispetto a tutti i settori di riferimento, capaci di garantire effettività delle tutele

normativamente previste, nonché evoluzione normativa di settore attraverso appositi avvisi comuni e proposte condivise da indirizzare alle competenti autorità;

### ANACI e le Associazioni dei Consumatori

#### Concordano di:

- ✓ verificare ed individuare congiuntamente, attraverso il coinvolgimento delle competenti Autorità ed Istituzioni, le iniziative più opportune da adottarsi - in ciascun settore di riferimento - per garantire la piena attuazione delle previsioni normative e reali forme di tutele per i consumatori;
- ✓ promuovere, in considerazione delle specificità di ciascun settore, la costituzione di un tavolo nazionale permanente di confronto - ed eventualmente ulteriori tavoli settoriali, anche a livello regionale e locale ove ritenuti necessari ed in conformità con le linee guida nazionali - per il reciproco confronto e l'individuazione condivisa, nell'ambito delle rispettive competenze, delle modalità di attuazione delle normative vigenti, al fine di formulare programmi operativi per il raggiungimento di scopi e di obiettivi che le Parti congiuntamente riterranno opportuno portare avanti. Il tavolo di lavoro nazionale prenderà l'avvio dalla firma del Protocollo e si incontrerà con cadenza trimestrale e/o quando le Parti lo riterranno necessario;
- ✓ promuovere presso i rispettivi associati la cultura del reciproco e continuo confronto in tema di materia condominiale e di diritti dei consumatori-condomini, in una logica di effettiva qualificazione della professione di amministratore di condominio e dei servizi erogati, al fine di migliorare i parametri di efficacia e di efficienza del rapporto tra amministratore e consumatore-condomino; a tal fine le parti avviano congiuntamente un costante monitoraggio anche su segnalazione degli aderenti alle sottoscrittrici del presente Protocollo.
- ✓ promuovere l'apertura, a livello locale e regionale di sportelli informativi ANACI e Associazioni Consumatori per la consulenza ai cittadini consumatori - condomini e agli operatori di settore;
- ✓ prevedere apposite Commissioni di conciliazione paritetica a livello nazionale, regionale e locale per la risoluzione delle controversie in materia condominiale, in grado di risolvere contenziosi e conflitti in fase stragiudiziale, defatigando così anche la giustizia civile e favorendo la risoluzione stragiudiziale di eventuali controversie; le parti concordano di avviare un percorso comune per verificare la possibilità di estendere la procedura conciliativa paritetica e promuoverla quale strumento privilegiato di risoluzione dei conflitti
- ✓ promuovere a livello nazionale, regionale e locale attività di formazione e informazione sulla normativa vigente, nazionale ed europea, sia per gli operatori che per i cittadini-consumatori, prevedendo anche apposite campagne sociali informative per particolari e specifiche problematiche (a titolo esemplificativo: riqualificazione ambientale, risparmio energetico, sicurezza nei condomini, abbattimento barriere architettoniche, smaltimento rifiuti, assicurazioni condomini, ecc.)
- ✓ Prevedere la possibilità di realizzare un codice di condotta professionale che verrà condiviso, ai sensi di legge, tra le parti, che si impegnano a tale scopo ad avviare un apposito tavolo di confronto.
- ✓ promuovere - attraverso il tavolo nazionale ed eventualmente quelli settoriali, anche regionali e locali, di cui ai punti precedenti - attività di analisi rispetto a problematiche del settore o per la



soluzione di criticità, individuare accordi per implementazione della normativa di riferimento a tutela del Condominio, dei condomini e degli amministratori di Condominio, nonché redigere avvisi, istanze e proposte comuni da portare all'attenzione delle competenti Autorità e/o Istituzioni;

- ✓ predisporre una comunicazione congiunta sui contenuti del presente Accordo da inviare alle competenti Autorità ed Istituzioni interessate e di riferimento, con cui le Parti riterranno, di volta in volta, opportuno coordinarsi,
- ✓ Operativamente le Parti:
  - si impegnano ad avviare un tavolo nazionale permanente di confronto ed, eventualmente e sulla base di linee guida nazionali, tavoli settoriali, anche regionali e locali. Il tavolo di confronto permanente nazionale prenderà l'avvio dalla firma del Protocollo e si incontrerà con cadenza trimestrale e/o quando le Parti lo riterranno necessario;
  - realizzano periodicamente – attraverso un Osservatorio per il monitoraggio dei servizi, dello stato di attuazione della normativa di riferimento e delle eventuali criticità del settore – il costante e reciproco confronto sui temi del settore condominiale e dei consumatori, nonché la disamina sull'efficacia e sull'efficienza dei parametri quali-quantitativi dei servizi essenziali erogati dai fornitori del condominio terzi rispetto al presente accordo, sulla base delle esigenze rappresentate ed emerse a livello nazionale e locale e delle segnalazioni dei cittadini che utilizzano gli stessi servizi;
  - promuovono l'interlocuzione e la collaborazione delle Parti firmatarie dell'Accordo con Autorità, Istituzioni ed Associazioni rappresentative di particolari settori e/o categorie, anche attraverso la redazione condivisa tra le Parti di avvisi comuni da portare all'attenzione delle competenti Autorità e/o Istituzioni;
  - si impegnano a concordare la partecipazione delle competenti Istituzioni, Autorità ed Associazioni, al tavolo nazionale ed eventualmente ai tavoli settoriali - anche regionali e locali – per meglio attuare le attività ed iniziative oggetto del Protocollo;
  - si impegnano a diffondere reciprocamente nei moduli formativi la cultura condominiale e consumerista, nonché a promuovere la partecipazione delle competenti Autorità/Istituzioni e delle Associazioni imprenditoriali e di categoria nelle predette attività di formazione, informazione. Altresì le Parti si impegnano a promuovere su specifiche tematiche di rilevanza sociale, apposite campagne informative da realizzarsi in maniera condivisa e congiunta;
  - si impegnano a promuovere la conciliazione paritetica quale strumento essenziale per dirimere in prima istanza le controversie insorte, prevedendo una Commissione nazionale di conciliazione paritetica, con apposito Regolamento che sarà varato dalle parti e troverà attuazione da mese di marzo 2011, con l'obiettivo di una successiva implementazione a livello locale/territoriale;
  - si impegnano a che il Tavolo nazionale e gli eventuali tavoli settoriali, anche regionali e locali, procedano all'analisi condivisa delle tematiche congiuntamente identificate - di seguito riportate a titolo meramente esemplificativo – al fine di definire obiettivi e programmi operativi condivisi per ciascun settore di riferimento:
    - Promozione e condivisione di iniziative, anche nei settori che ne siano sprovvisti, atte a contenere i costi a carico dei cittadini utenti, con particolare attenzione alle fasce di popolazione in maggiori difficoltà economiche e sociali.
    - Promozione e condivisione di iniziative nei confronti delle competenti Istituzioni atte ad individuare delle risposte per far fronte a specifiche difficoltà o criticità dei servizi, anche rispetto ai c.d. servizi essenziali (acqua, gas, energia elettrica, rifiuti). In

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

particolare le Parti si impegnano ad individuare – ricorrendo specifiche ipotesi conseguenti alla grave crisi attuale, ad es. per chi ha perso il posto di lavoro o è stato posto in cassa integrazione o mobilità, oppure usufruisce di contratti di solidarietà o integrazioni al reddito – soluzioni particolari, capaci di realizzare forme di solidarietà sociale.

o Promozione dell'attività di informazione a livello regionale e locale, attraverso l'apertura di Sportelli informativi, di orientamento e consulenza per i cittadini-consumatori e per gli operatori del settore, coordinati e gestiti unitamente.

- le Parti ritengono altresì centrale svolgere, in maniera condivisa, un'azione di monitoraggio costante del settore. In particolare verranno analizzati ed approfonditi specifici ambiti e tematiche ritenute di particolare importanza e/o fonti di possibili criticità quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- disamina contratti/tipo che il Condominio sottoscrive con fornitori e/o con terzi;
- approfondimento profili di eventuale vessatorietà delle clausole contrattuali e conseguenti ricadute economiche sui condomini (es. costi disdetta, tassi di morosità ecc.) rispetto ai principali settori.

- Si impegnano, infine, ad istituire congiuntamente, dopo la sottoscrizione del presente protocollo di intesa, una Commissione avente ad oggetto lo sviluppo del dialogo sociale europeo, finalizzato a realizzare intese ed a sviluppare iniziative comuni tra le Parti anche a livello europeo.

Roma, 23 giugno 2011

#### Associazioni dei Consumatori:



ADICONSUM.....

*Pietro*



ADOC.....

*Roberto*



ALTROCONSUMO.....

*Pietro Giordano x delega*



ASSOUTENTI.....

*Maria Antonella*



CITTADINANZATTIVA.....

*Marco*

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*



FEDERCONSUMATORI.....

*[Handwritten signature]*



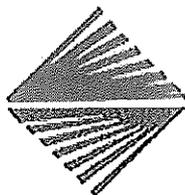
MOVIMENTO CONSUMATORI .....

*[Handwritten signature]*



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI .....

*[Handwritten signature]*



ANACI.....

*[Handwritten signature]*



Centro Tutela Consumatori Utenti  
Verbraucherzentrale Südtirol

---

Bz, 27/02/2013

Spett.le  
ADICONSUM  
Sede nazionale  
Viale degli Ammiragli 91  
00136 ROMA

Spett.le  
CITTADINANZATTIVA  
Sede nazionale  
Via Flaminia, 53  
00196 ROMA

Spett.le  
ADOC  
Sede nazionale  
Via Tor Fiorenza 35  
00199 ROMA

Spett.le  
FEDERCONSUMATORI  
Sede Nazionale  
Via Farini, 62  
00185 ROMA

Spett.le  
MOVIMENTO CONSUMATORI  
via Piemonte, 39/A  
00187 ROMA

Spett.le  
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI  
Via Duilio 13  
00192 ROMA

Spett.le  
ALTROCONSUMO  
Via Valassina, 22  
20159 MILANO

Spett.le  
ASSOUTENTI  
Vicolo Orbitelli, 10  
00186 ROMA

Spett.le  
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO  
Via Quintino Sella, 41  
00187 ROMA

Spett.le  
ANACI  
Sede nazionale  
Via Cola di Rienzo, 212  
00192 ROMA

**OGGETTO:** adesione al Protocollo d'intesa del 23 giugno 2011 sottoscritto tra ANACI e le associazioni nazionali dei consumatori Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori

Illustri Presidenti, gentili Colleghi,

come preannunciatoVi dalla presidenza nazionale ANACI, Vi comunico che l'associazione *Centro Tutela Consumatori ed Utenti* aderisce, con la presente, al protocollo in oggetto indicato ed intende partecipare al *Tavolo nazionale* permanente di confronto nel settore condominiale ed immobiliare per la tutela dei diritti dei consumatori-condomini e la conciliazione paritetica.

In attesa di incontrarVi invio i miei migliori saluti

Adelheid Rabensteiner, presidente

I  
39100 BOLZANO  
BOZEN

Via Dodiciville 2  
Zwölfmalgreiner Str. 2

Tel.: 0471.97.55.97  
Fax: 0471.97.99.14

info@consumer.bz.it  
www.consumer.bz.it



DATA ARRIVO	13/06/2012
REGISTRATO	13/06/2012
	559/2012

prot. n. 25/pres/2012

ADICONSUM  
Sede nazionale  
Via Francesco Gentile, 135  
00173 ROMA

CITTADINANZATTIVA  
Sede nazionale  
Via Flaminia, 53  
00196 ROMA

ADOC  
Sede nazionale  
Via Tor Fiorenza, 35  
00199 ROMA

FEDERCONSUMATORI  
Sede nazionale  
Via Farini, 62  
00185 ROMA

MOVIMENTO CONSUMATORI  
Sede nazionale  
via Piemonte, 39/A  
00187 ROMA

UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI  
Sede nazionale  
Via Duilio 13  
00192 ROMA

ALTROCONSUMO  
Sede nazionale  
Via Valassina, 22  
20159 MILANO

Sede Nazionale: Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma  
Tel 06.4881891 Fax 06.42013163 - info@mdc.it

[www.mdc.it](http://www.mdc.it)

# movimento difesa del cittadino

ASSOUTENTI  
Sede nazionale  
Vicolo Orbitelli, 10  
00186 ROMA

CTCU  
Sede nazionale  
Via Dodiciville, 2  
39100 BOLZANO

ANACI  
Sede nazionale  
Via Cola di Rienzo, 212  
00192 ROMA

**OGGETTO:** adesione al Protocollo d'intesa del 23 giugno 2011 sottoscritto tra ANACI e le associazioni nazionali dei consumatori Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, CTCU, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori

Illustri Presidenti, gentili Colleghi,

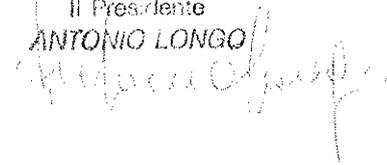
come preannunciatoVi dal presidente nazionale ANACI con comunicazione del 31/5 u.s., Vi comunico che l'associazione *Movimento Difesa del Cittadino* aderisce, con la presente, al protocollo in oggetto ed intende partecipare al *Tavolo nazionale* permanente di confronto nel settore condominiale ed immobiliare per la tutela dei diritti dei consumatori-condomini e la negoziazione paritetica.

In attesa di incontrarVi al più presto Vi invio i miei migliori saluti

Roma, li 11/06/2012

Movimento Difesa del Cittadino  
Il Presidente

ANTONIO LONGO



Sede Nazionale: Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma  
Tel 06.4881891 Fax 06.42013163 - info@mdc.it

[www.mdc.it](http://www.mdc.it)