



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

VADEMECUM PER UNA BUONA TUTELA

a cura del Back office di Cittadinanzattiva

06.36.71.83.45

backoffice@cittadinanzattiva.it





CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

INTRODUZIONE

Il presente *vademecum* rappresenta uno strumento di supporto per tutti gli attori coinvolti nei percorsi di tutela di Cittadinanzattiva (i volontari che operano nei Centri di Tutela, i professionisti che svolgono attività di consulenza, i conciliatori, il coordinatore dell'assemblea, i coordinatori regionali delle reti, il segretario regionale, i coordinatori nazionali delle reti, la segreteria generale).

E' una piccola guida che si è resa necessaria a seguito del percorso intrapreso già durante il Congresso di Chianciano del giugno 2012 e che ha portato, tra le altre cose, all'approvazione del Codice di condotta e delle nuove regole per la collaborazione di consulenti legali, medici-legali e specialisti che, non solo supportano le attività di tutela di Cittadinanzattiva ma sono anche parte attiva nella promozione delle politiche del Movimento.

La guida è realizzata sulla base delle istanze e richieste di supporto che nel corso di questi mesi sono giunte all'attenzione del backoffice del Pit. Si tratta, dunque, di uno strumento che via via sarà arricchito dei contributi che il territorio vorrà dare.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
 VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
 TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
 WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

IL CODICE DI CONDOTTA

Il Codice di Condotta, votato dal Congresso nel 2012, è una cornice importante dentro cui si muovono tutte le attività di Cittadinanzattiva a tutti i livelli (dalla tutela, all'attivismo civico, alla raccolta fondi). Il Codice di condotta, oltre che ispirarsi ai principi Costituzionali e a quelli contenuti nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, trova il suo fondamento nello Statuto del Movimento e nella sua Carta d'identità.

A chi si applicano le "regole" del Codice di Condotta relative alla tutela?

Tutti gli aderenti ed attivisti di Cittadinanzattiva ad ogni livello, sono tenuti a rispettare i principi e le regole contenuti nel Codice di Condotta.

In particolare le regole sulla tutela riguardano:

- ✓ i volontari che operano nei Centri di Tutela,
- ✓ i professionisti che svolgono attività di consulenza per Cittadinanzattiva,
- ✓ I conciliatori,
- ✓ il coordinatore dell'assemblea,
- ✓ i coordinatori regionali delle reti,
- ✓ il segretario regionale,
- ✓ i coordinatori nazionali delle reti,
- ✓ la segreteria generale.



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZA ATTIVA.IT

I principi e le regole contenute nel Codice di condotta si aggiungono a quelli contenuti nei Regolamenti delle reti?

No. Il Codice di Condotta con la sua entrata in vigore ha abolito i Regolamenti delle reti.

Quando è entrato in vigore il Codice di Condotta?

A novembre 2012.

Chi ha stabilito i principi e le regole contenute nel Codice di Condotta?

I principi e le regole contenute nel Codice di Condotta derivano dallo Statuto di Cittadinanzattiva, dalla Carta d'identità di Cittadinanzattiva e dai Regolamenti delle Reti.

Il Congresso di Chianciano del 2012 ha votato il Codice di Condotta che è stato ratificato dalla Direzione nazionale ad ottobre 2012.

Perché la necessità di un Codice di Condotta se raggruppa principi e regole già consolidati e in uso nel movimento?

Il Codice di Condotta ha riassunto e racchiuso in un unico documento, principi e regole che erano presenti in maniera frammentaria e spesso non uniforme nei Regolamenti delle reti, nello Statuto e nella prassi delle sedi territoriali di Cittadinanzattiva.

Ora tutti gli attivisti possono trovare nel Codice di Condotta i principi e le regole alle quali dovranno attenersi, indipendentemente dal tipo di attività che svolgono nel Movimento o dalla rete alla quale hanno aderito.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Ci sono regole specifiche per aprire un Centro di Tutela?

Si, la sede accreditata come Centro di ascolto e tutela deve possedere:

- ✓ un numero di telefono fisso, ma è permesso fornire anche un numero di cellulare purché sia il cellulare del Centro, e non di un singolo aderente;
- ✓ un indirizzo mail dal quale sia identificabile Cittadinanzattiva: è possibile avvalersi della sede nazionale per la creazione di account dedicati;
- ✓ un fax;
- ✓ un collegamento ad Internet, va bene anche una chiavetta;
- ✓ un luogo fisico riservato, anche nei casi in cui la sede è condivisa con altre associazioni od organizzazioni civiche, dove ricevere e mettere a proprio agio i cittadini;
- ✓ degli armadi chiusi dove conservare la documentazione.
- ✓ il Centro di ascolto e tutela deve garantire un'apertura minima di almeno un giorno a settimana.

E' possibile attivare un centro di tutela on line o dobbiamo avere necessariamente una sede fisica?

Al momento non sono previsti Centri di tutela on line.

La nostra assemblea ha intenzione di istituire un centro di tutela, ci sono le competenze necessarie per poter offrire un buon servizio ai cittadini. Non abbiamo però la sede e il nostro avvocato aderente e convenzionato con CA ha messo a disposizione il suo studio una volta a settimana per le attività del centro di ascolto e tutela. Possiamo accettare tale disponibilità?

No. E' vietato far coincidere le sedi dei centri di tutela con studi professionali di qualsiasi tipo.

Chi deve autorizzare l'apertura di un Centro di Tutela?

Il Coordinatore dell'assemblea ed il Segretario regionale.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

L'uso della scheda informatica è obbligatorio?

Ogni Centro di ascolto e tutela deve tendere all'uso della scheda unica informatica e mettere in rete le proprie segnalazioni, che sono registrate nel rispetto dei livelli di privacy previsti dalla scheda unica.

Presso il nostro Centro di ascolto e tutela non vi sono ancora le condizioni per usare la scheda informatica, cosa possiamo fare?

Laddove non ci siano le condizioni per utilizzare la scheda informatica, il Centro di ascolto e tutela dovrà utilizzare la versione cartacea della suddetta scheda messa a disposizione dalla sede nazionale. Le segnalazioni registrate su scheda cartacea dovranno confluire, a seconda degli accordi, alla sede regionale o nazionale.

Il Centro di tutela presso il quale opero ha tutti gli standard ed i computer ma ancora non ha la scheda unica, cosa è necessario fare per ottenerla?

La scheda unica è on line e l'accesso alla stessa viene riconosciuto agli operatori che abbiamo frequentato la formazione sulla tutela curata dal Back office del PiT nazionale.

Io ho l'accesso alla scheda unica perché ho frequentato il seminario di formazione, posso cedere la mia password agli altri volontari del Centro che non erano presenti ai seminari di formazione?

Assolutamente no! La password che permette l'accesso alla scheda è personale e ogni volontario ne risponde ai fini della privacy poiché i dati contenuti nel data base sono estremamente sensibili. Il responsabile di assemblea e/o il segretario regionale possono chiedere nuovi corsi di formazione nella propria regione che saranno realizzati a cura del back office del PiT . In alcuni casi si può concordare anche una formazione a distanza utilizzando Skype o la videoconferenza.



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZAATTIVA.IT

LA GESTIONE DI UN CASO COMPLESSO

Che succede quando il Centro di tutela riceve una segnalazione che necessita di un approfondimento legale, medico-legale e/o specialistico?

Il cittadino segnala un problema ai volontari del Centro di tutela. Nel caso in cui si tratti di una segnalazione complessa (per esempio presunto errore medico), allora si chiede al Cittadino un promemoria dei fatti accaduti, tutta la documentazione relativa al caso e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. Il volontario del centro di tutela sottopone il caso all'attenzione dei professionisti coinvolti che devono rilasciare un parere orale e gratuito.

Cosa si intende per parere "orale" positivo o negativo che il consulente deve fornire al responsabile del Centro di tutela?

Giunta tutta la documentazione del caso, il volontario del Centro di tutela, sottopone il tutto all'attenzione dei professionisti (nel caso di sospetto errore medico, prima ad un medico-legale, eventualmente dello specialista ed infine del legale) che esprimono un parere positivo o negativo sulla procedibilità dell'azione per il risarcimento del danno.

La consultazione dei professionisti segue un ordine di rotazione stabilito e implementato dal responsabile del back office del centro di tutela.

Esaurita la fase di consulenza i professionisti rilasciano un parere "orale" ai volontari, sarà il volontario del Centro di tutela a riferire la consulenza orale e gratuita, mai direttamente il professionista.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Come avviene l'assegnazione del caso al medico legale e all'avvocato?

Nel caso in cui le consulenze siano positive (i professionisti cioè, ritengono che vi siano i presupposti per un'azione di risarcimento del danno) e il cittadino manifesta la volontà di essere assistito in fase extragiudiziale e giudiziale dai professionisti aderenti a Cittadinanzattiva, allora si procede con l'affidamento dell'incarico e la firma della Carta dei servizi della tutela legale e medico-legale. Da questo momento in poi, il rapporto diventa di tipo professionale tra il professionista (avvocato, medico-legale e/o specialista) e il cittadino. Cittadinanzattiva firma per ratifica la suddetta Carta dei servizi ed è autorizzata ad avere aggiornamenti continui sullo stato della pratica.

Questa fase prevede dei costi. L'assistenza legale in eventuale giudizio non è assolutamente gratuita (salvo le possibilità di accesso al Patrocinio a spese dello Stato), così come non è gratuita la stesura della perizia medico-legale (documento che supporta le richieste di risarcimento del danno) o la prestazione professionale di uno specialista.

Il centro di tutela ha ricevuto una richiesta di consulenza legale che ha ottenuto esito positivo, ci sono quindi gli estremi per procedere ad una azione legale. Possiamo indicare lo studio dell'avvocato convenzionato con Cittadinanzattiva dove indirizzare la sig.ra per un appuntamento?

No, il primo incontro tra cittadino e professionista deve avvenire presso il Centro di tutela al quale il cittadino si è rivolto. Il Codice di Condotta vieta ai volontari di indirizzare i cittadini direttamente agli studi dei professionisti. Durante il primo incontro, al cittadino devono essere chiariti tutti gli aspetti legati all'azione giudiziaria che si sta per intraprendere e i relativi costi.

Il nostro centro di tutela è molto conosciuto nella nostra città e riusciamo a gestire con buon esito i casi che trattiamo, abbiamo pensato di chiedere una quota di XXX euro per



CITTADINANZA ATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZA ATTIVA.IT

ogni consulenza fornita in maniera tale da sostenere le attività dell'assemblea. Ci sono indicazioni a tale riguardo nel Codice di condotta?

Non è possibile fornire tutela previo pagamento di qualsiasi somma da parte del cittadino. Al cittadino può essere proposta ad esempio una donazione volontaria, l'indicazione del 5xmille, l'adesione a Cittadinanzattiva, non è possibile però condizionare l'attivazione da parte nostra al pagamento di una quota di denaro.

Non abbiamo ancora un medico-legale che collabora con noi, possiamo inviare al Pit nazionale le pratiche che necessitano di consulenza medico legale?

Le sedi sprovviste di consulenti medico-legali potranno confrontarsi con il backoffice del Pit che si adopererà per trovare una soluzione, per esempio inviando il caso ad una sede geograficamente vicina a quella da cui si chiama oppure coinvolgendo i consulenti della sede nazionale e soddisfare l'istanza di tutela

Alcuni dei nostri avvocati che prestano consulenza presso il centro di tutela sono mediatori iscritti nelle liste dell'organismo XXX presente nella nostra città. E' possibile che alcuni dei casi gestiti in consulenza da noi possano essere oggetto di mediazione presso lo stesso organismo, ci sono incompatibilità per i nostri avvocati che possono trovarsi a riesaminare lo stesso caso in qualità di mediatori?

Gli avvocati che svolgono consulenza sui casi presso i Centri di tutela non possono accettare dall'organismo di mediazione del quale fanno parte la gestione di mediazione della stessa controversia per la quale hanno prestato consulenza nel nostro Centro di tutela.

Un avvocato si è reso disponibile a svolgere attività di sportello presso il nostro Centro di tutela. C'è qualche incompatibilità in questo caso?

L'avvocato può svolgere attività di sportello come qualsiasi attivista purché non svolga attività di consulenza sullo stesso caso. In pratica se un avvocato raccoglie la



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

IL PATTO PER LA TUTELA

Che cos'è il Patto per la tutela?

E' uno strumento che, in attuazione delle mozioni congressuali riguardanti la tutela dei diritti, intende sostenere la tutela giudiziale e stragiudiziale offerta ai cittadini. Il Patto tra Cittadinanzattiva e professionista contiene impegni reciproci che consentiranno di organizzare la tutela in maniera efficiente, garantendo anche unitamente alla Carta dei servizi la trasparenza e la mappatura delle azioni legali in essere. Attraverso la sottoscrizione del Patto per la tutela e il versamento della quota di adesione, il professionista entra a far parte dell'Albo nazionale dei consulenti di Cittadinanzattiva.

E' obbligatoria la quota di iscrizione all'Albo nazionale dei Consulenti?

Sì laddove il professionista (es medico, avvocato) intenda assumere un incarico derivante da casi gestiti dal centro di tutela. Se invece non intende esercitare l'attività professionale non è necessario iscriversi all'Albo

La quota di iscrizione all'Albo assorbe la quota annuale di adesione a Cittadinanzattiva?

No. Alla quota di adesione va ad aggiungersi (nel caso previsto dalla Faq precedente) di volontà la quota di iscrizione all'Albo rinnovabile annualmente a seguito naturalmente dell'adesione a Cittadinanzattiva



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

termine consentirà di dare visibilità nel Bilancio di Cittadinanzattiva delle somme da destinare in maniera vincolata alle attività di tutela dei diritti come previsto dal Patto.

E' chiaro che, se un avvocato aderisce all'albo ad ottobre la sua iscrizione non dovrà essere rinnovata a novembre dello stesso anno ma a novembre dell'anno successivo.

ATTENZIONE: per il primo anno di attivazione dell'Albo l'iscrizione che sarà possibile di fatto solo a partire da maggio 2013 verrà ritenuta valida sino al 30 novembre 2014.

Posso richiedere la cancellazione dall'albo?

Certamente. La cancellazione può essere chiesta in qualsiasi momento informando il Segretario Regionale e scrivendo a backoffice@cittadinanzattiva.it. Cittadinanzattiva si riserva la facoltà di trattenere la quota parte corrispondente ai mesi di effettiva iscrizione.

Quale è la destinazione dei proventi derivanti dall'iscrizione all'albo e dal contributo solidaristico?

Le risorse provenienti dal Patto saranno utilizzate per sostenere il sistema di tutela di Cittadinanzattiva e confluiranno in uno specifico fondo visibile in bilancio destinato alla tutela

Accordo nazionale /regionale sulla distribuzione delle risorse provenienti dalle conciliazioni paritetiche

In attuazione di quanto previsto dal Patto per la Tutela la redistribuzione delle risorse destinate alla copertura delle spese per lo svolgimento delle conciliazioni paritetiche è disciplinato dall'Accordo che si allega in versione integrale.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

In sintesi è previsto che il livello nazionale trattiene il 20% dei rimborsi previsti per le conciliazioni paritetiche concluse con esito positivo'

Non è invece prevista nessuna percentuale a favore del livello nazionale in caso di rimborsi inferiori a 50 euro a conciliazione. In ogni Regione possono stabilirsi accordi con le assemblee ove operano i conciliatori per il riconoscimento della somma da riconoscere al conciliatore per l'attività svolta.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA TUTELA LEGALE: informazioni per l'avvocato

E' necessario firmare la Carta dei servizi ogni volta che viene affidato un incarico all'avvocato?

Certo se si tratta di un conferimento di incarico professionale che nasce dall'attività di istruttoria e prima assistenza svolta dal centro di tutela. La Carta contiene gli impegni di CA e del legale nei confronti del singolo cittadino che si assiste in causa o in sede stragiudiziale. La copia firmata della Carta viene infatti rilasciata al cittadino.

Nella Carta dei servizi è prevista la forma scritta dell'incarico professionale, Cittadinanzattiva si è dotata di una modulistica/ fac simile per procedere al conferimento dell'incarico?

No. Nella Carta dei servizi è specificato che possono essere adottati i contratti predisposti dai rispettivi consigli dell'ordine o da quello del Consiglio Nazionale Forense disponibile sul sito www.consiglionazionaleforense.it



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Sono un avvocato aderente a Cittadinanzattiva e presto la mia collaborazione per l'assistenza giudiziaria dei cittadini che si rivolgono al centro di tutela operante nella mia assemblea di riferimento, sto aggiornando il mio sito personale e vorrei far riferimento alla mia collaborazione con CA. Ci sono particolari indicazioni a riguardo?

La Carta dei servizi prevede le modalità per il corretto riferimento alla collaborazione con Cittadinanzattiva, è inoltre in corso di elaborazione la predisposizione di un apposito banner destinato ai professionisti sottoscrittori del Patto per la Tutela che consentirà un corretto utilizzo del logo di CA e della corretta dicitura da riportare

E' vero che Cittadinanzattiva prevede sempre l'assistenza gratuita in caso di gestione delle controversie in stragiudiziale?

No. La gratuità riguarda l'assistenza in caso di attivazione di procedure paritetiche (servizi postali, telecom, enel, Trenitalia, alitalia ecc...) o presso il Corecom per le controversie in materia di telecomunicazioni.

Devo assistere, per conto di CA, un cittadino in fase stragiudiziale in questo caso come vengono determinati i compensi?

I compensi per l'assistenza stragiudiziale consistono:

- ✓ in una percentuale sul risarcimento effettivamente ottenuto dal cittadino.
- ✓ Oppure con l'applicazione del DM entro e non oltre i parametri medi fissati dal D.M.10 marzo 2014, n. 55.

Per l'attività di assistenza al cittadino in mediazione è possibile applicare le stesse tariffe previste per l'attività di assistenza stragiudiziale?

Si. Alle percentuali previste all'art.8 della carta dei servizi della tutela legale, vanno aggiunti i costi vivi previsti per la mediazione obbligatoria



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

- ✓ in alternativa è possibile determinare il compenso per l'attività stragiudiziale e/o l'attività di mediazione obbligatoria con l'applicazione dei parametri medi fissati dal D.M.10 marzo 2014, n. 55.

Per la fase giudiziale

Ci sono due alternative:

- ✓ L'avvocato fa un preventivo dei costi per iscritto e si impegna a contenere le previsioni di compenso applicabile entro e non oltre i parametri medi fissati dal D.M.10 marzo 2014, n. 55 e successive modifiche. Il compenso si intende al netto di IVA, c.p.a. e spese dovute a titolo di tasse, imposte, diritti di cancelleria, contributo unificato per l'iscrizione a ruolo, nonché spese vive documentate.
- ✓ In alternativa l'avvocato può essere retribuito per l'intera attività svolta con una percentuale sul risarcimento ottenuto. Tale percentuale non potrà essere superiore al 15 % (quindici%) per il primo grado di giudizio, limite che può raggiungere il 18 % (diciotto %) per l'attività espletata negli altri gradi di giudizio. Tale compenso deve essere maggiorato delle eventuali spese legali riconosciute dal giudice in sentenza e di IVA e Cassa Avvocati come per legge dovuti nonché delle spese vive effettivamente sostenute e documentate e che devono pertanto essere completamente rimesse all'avvocato. Qualora si opti per il compenso a percentuale, nel caso di esito negativo della controversia giudiziale, all'avvocato è dovuto solo il rimborso delle spese vive documentate ed effettivamente sostenute.

Ritengo che l'avvocato di Cittadinanzattiva che sta seguendo la mia causa non rispetti alcuni impegni assunti al momento del conferimento dell'incarico chiedo pertanto un vs intervento.

La invitiamo ad un incontro presso la nostra sede per capire meglio in maniera più circostanziata la situazione. E' nostro interesse garantire il rispetto della Carta dei servizi della tutela legale e monitorare eventuali criticità e risolverle. Eventuali osservazioni e problemi riscontrati nel rapporto tra cittadino e avvocato potranno essere segnalati,



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

previa comunicazione diretta allo stesso avvocato, al seguente indirizzo reclamitutelalegale@cittadinanzattiva.it oppure all'indirizzo della sede regionale di riferimento indicato nella Carta dei servizi, al fine di verificare e rimuovere, con la collaborazione del cittadino dell'avvocato e dei referenti di Cittadinanzattiva, i problemi riscontrati.

Ho necessità di trovare un avvocato ma non ho possibilità economiche i nostri avvocati possono assistermi gratuitamente?

Il nostro centro di tutela è disponibile a fornire una prima consulenza gratuita sul caso che vorrà meglio illustrarci. Nel caso in cui lo strumento di tutela più adatto alla risoluzione del suo problema fosse quello giudiziario i nostri avvocati verificheranno la possibilità prevista dalla legge di accedere al gratuito patrocinio. Gli avvocati che aderiscono a Cittadinanzattiva si impegnano a prestare la propria assistenza a tutte le persone senza distinzione di età, sesso, lingua, nazionalità, religione, condizioni fisiche ed economiche. L'incarico può essere svolto a titolo gratuito per quelle attività caratterizzate da particolari motivi etico-sociali rispondenti alle finalità del Movimento.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA TUTELA MEDICO-LEGALE E SPECIALISTICA: informazioni per il professionista

E' necessario firmare la Carta dei servizi ogni volta che viene affidato un incarico al professionista?

Certo se si tratta di un conferimento di incarico professionale che nasce dall'attività di istruttoria e prima assistenza svolta dal centro di tutela. La Carta contiene gli impegni di CA, del medico-legale e degli specialisti nei confronti del singolo cittadino che si assiste in causa o in sede stragiudiziale. La copia firmata della Carta viene infatti rilasciata al cittadino.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Nella Carta dei servizi è prevista la forma scritta dell'incarico professionale, Cittadinanzattiva si è dotata di una modulistica/ fac simile per procedere al conferimento dell'incarico?

No. Nella Carta dei servizi è specificato che i professionisti si impegnano a stipulare in forma scritta il contratto di conferimento dell'incarico professionale ed a fornire al cittadino il relativo preventivo dei costi. Il preventivo dei costi deve essere effettuato entro le previsioni di spesa stabilite nella Carta dei servizi

Sono un professionista aderente a Cittadinanzattiva e presto la mia collaborazione per l'assistenza giudiziaria dei cittadini che si rivolgono al centro di tutela operante nella mia assemblea di riferimento, sto aggiornando il mio sito personale e vorrei far riferimento alla mia collaborazione con CA. Ci sono particolari indicazioni a riguardo?

La Carta dei servizi prevede le modalità per il corretto riferimento alla collaborazione con Cittadinanzattiva, è inoltre in corso di elaborazione la predisposizione di un apposito banner destinato ai professionisti sottoscrittori del Patto per la Tutela che consentirà un corretto utilizzo del logo di CA e della corretta dicitura da riportare

Devo assistere, per conto di CA, come vengono determinati i compensi?

- ✓ L'incarico può essere svolto a titolo gratuito per quelle attività caratterizzate da particolari motivi etico-sociali rispondenti alle finalità del Movimento.
- Laddove l'attività professionale sia retribuita il professionista ha due opzioni da concordare col cittadino:
- ✓ in una percentuale sul risarcimento effettivamente ottenuto dal cittadino.
- ✓ Oppure con il pagamento della attività medico-legale e specialistica espletata, a prescindere dall'esito del contenzioso. Le tariffe sono riportate nella carta dei servizi.

Laddove si scelga il pagamento a percentuale, la somma della percentuale sul risarcimento ottenuto che il cittadino dovrà versare a titolo di onorario ai professionisti non deve superare, in ogni caso, il 23%.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Cosa vuol dire che la somma della percentuale sul risarcimento ottenuto che il cittadino dovrà versare a titolo di onorario ai professionisti non deve superare, in ogni caso, il 23% ?

Vuol dire che sommando la percentuale dovuta all'avvocato con quella dovuta al medico-legale non deve essere superata la soglia del 23%. (Ad esempio: se il medico-legale chiede la sua soglia massima, l'8%, l'avvocato potrà chiedere al massimo il 15%-compresi il 2 e 3 grado di giudizio. Viceversa, se l'avvocato chiede il legale chiede la sua soglia massima 18%, il medico-legale non potrà chiedere più del 5%)

E' possibile affidare un incarico ad un professionista che firma la Carta ma non è iscritto all'albo previsto dal Patto per la Tutela?

No. Il professionista che intende assumere incarichi professionali deve aderire al Patto per la Tutela e iscriversi nel relativo Albo Nazionale dei consulenti di Cittadinanzattiva. L'iscrizione ha durata annuale e prescinde dal numero di incarichi eventualmente assunti.

Accade spesso che il medico legale, prima di dare il proprio parere preliminare, abbia necessità di consultarsi con un medico specialista. Come dobbiamo regolamentare questa fattispecie?

Il parere preliminare dello specialista, al pari di quello del medico-legale e del legale è gratuito, così come ribadito nelle regole che sottendono al sistema di tutela riportate nel Codice di condotta.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Quando parliamo di medico specialista, parliamo di specialisti che hanno sottoscritto il Patto per la tutela? Perché, in caso contrario, come possiamo imporre una tariffa ad un medico con noi non convenzionato?

La carta dei servizi della tutela medico-legale e specialistica si riferisce ai professionisti che sottoscrivono il patto per la tutela. Laddove si tratti di consulenti proposti dall'avvocato interpellato per seguire un caso, prima di procedere con la stesura della perizia medico-legale, il professionista dovrà sottoscrivere il Patto per la tutela, che è *conditio sine qua non* per prestare la propria attività professionale.

Esiste un sistema di monitoraggio interno riguardo il rispetto e l'applicazione della Carta?

Lo strumento della Carta dei Servizi può essere modificato e aggiornato dalla Direzione Nazionale di Cittadinanzattiva. I cittadini diretti interessati e gli stessi professionisti possono segnalare ad apposito indirizzo dedicato reclami.tutelalegale@cittadinanzattiva.it eventuali problemi riscontrati.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA TUTELA MEDICO-LEGALE: informazioni per il cittadino

Ho avuto la vostra consulenza positiva sulla possibilità di intraprendere un'azione legale. Avete un medico e/o uno specialista che possano assistermi?

Se lei non ha professionisti di fiducia possiamo verificare la possibilità di affidare l'incarico professionale ai professionisti iscritti al nostro albo che hanno fatto la consulenza per il suo caso.

	(Acconto max 600 euro)
Assistenza visite collegiali con medico di controparte	350 euro
Partecipazione ad eventuale CTU e note in caso non complesso	200 euro
Partecipazione ad eventuale CTU e note critiche	500 euro
Eventuale partecipazione medico specialista alla Relazione caso semplice	250 euro
Eventuale partecipazione medico specialista alla Relazione caso complesso	500 euro
I valori economici rappresentano per ciascuna voce il tetto massimo	

✓ Oppure in misura percentuale sul risarcimento ottenuto .

Attività stragiudiziale	Fino al 5 % (IVA esclusa)
Fase giudiziale	Fino al 8 % (IVA esclusa)

A tale percentuale va aggiunto quello che eventualmente il giudice liquida in sentenza a favore del medico-legale. In caso di mancato accoglimento della domanda proposta, il cittadino non sarà tenuto ad effettuare alcun pagamento, restando il rischio dell'insuccesso interamente a carico del professionista.

La somma della percentuale sul risarcimento ottenuto che il cittadino dovrà versare a titolo di onorario ai professionisti non deve superare, in ogni caso, il 23%.



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREATE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Ritengo che il medico-legale di Cittadinanzattiva che sta seguendo la mia causa non rispetti alcuni impegni assunti al momento del conferimento dell'incarico chiedo pertanto un vs intervento.

La invitiamo ad un incontro presso la nostra sede per capire meglio in maniera più circostanziata la situazione. E' nostro interesse garantire il rispetto della Carta dei servizi della tutela medico-legale e monitorare eventuali criticità e risolverle. Eventuali osservazioni e problemi riscontrati nel rapporto tra cittadino e professionista potranno essere segnalati, previa comunicazione diretta allo stesso professionista, al seguente indirizzo reclamatutelalegale@cittadinanzattiva.it oppure all'indirizzo della sede regionale di riferimento indicato nella Carta dei servizi, al fine di verificare e rimuovere, con la collaborazione del cittadino dell'avvocato e dei referenti di Cittadinanzattiva, i problemi riscontrati.