

# ORDINE DEGLI AVVOCATI DI VARESE

## SPORTELLO PER IL CITTADINO REGOLAMENTO

### 1. Oggetto e scopo

Presso il COA è costituito lo "Sportello del Cittadino".

Compito dello Sportello è fornire informazioni e orientamento ai cittadini nell'accesso ai servizi legali e nella scelta di professionisti iscritti all'Albo di Varese .

1. Per quanto concerne la fruizione delle prestazioni professionali degli avvocati, il servizio avrà ad oggetto l'informazione e l'orientamento:
  - a) sulle modalità di svolgimento delle prestazioni professionali e della loro utilità, anche nella prospettiva della prevenzione del contenzioso;
  - b) sulle formalità necessarie ai fini del conferimento dell'incarico;
  - c) circa i diritti e gli obblighi derivanti dal conferimento dell'incarico;
  - d) sulla possibilità di rivolgersi al Consiglio dell'Ordine, qualora vi sia mancanza di accordo sul compenso con il proprio difensore, al fine di raggiungere una conciliazione.
2. Per quanto concerne l'accesso alla giustizia, il servizio avrà ad oggetto l'informazione e l'orientamento:
  - a) circa gli strumenti di tutela giudiziaria previsti dall'ordinamento;
  - b) circa i tempi di massima di un giudizio ed i parametri di legge, nonché gli oneri tributari e le possibili conseguenze della soccombenza;
  - c) in materia di difesa di ufficio e di requisiti e condizioni per accedere al patrocinio a spese dello Stato.
3. Il servizio avrà altresì ad oggetto l'informazione e l'orientamento:
  - a) sulle procedure di risoluzione alternativa delle controversie esperibili, anche tramite camere arbitrali, di conciliazione o risoluzione alternativa, eventualmente costituite presso lo stesso Consiglio dell'Ordine ai sensi dell'art. 29, comma 1, lett. n) della legge 31 dicembre 2012, n. 247;
  - b) circa i possibili vantaggi derivanti in termini di tempi e costi dall'esperimento di tali procedure.

### 2. Accesso al servizio

Al servizio possono accedere tutti i cittadini comunitari ed extracomunitari con regolare permesso di soggiorno, apolidi e rifugiati , nonché le persone giuridiche non sottoposte a procedure concorsuali.

Gli stranieri per accedere al servizio dovranno avere una buona conoscenza delle lingua italiana o essere accompagnato da persona che faccia a loro da interprete.

La richiesta di informazioni dovrà essere presentata con apposita modulistica, presso la Segreteria del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati che comunicherà, successivamente, la data per l'incontro secondo il calendario che verrà predisposto dal Consiglio.

L'accesso allo sportello è gratuito.

Non può accedere al servizio chi è in possesso dei requisiti per accedere al Patrocinio a Spese dello Stato.

Il costo del servizio più spese di segreteria viene fissato annualmente con delibera del Consiglio dell'Ordine.

### **3.Servizi Erogati**

Lo sportello tramite funzionari incaricati dal COA provvederà ad indirizzare i cittadini che lo richiederanno espressamente verso professionisti iscritti nell'apposito elenco.

L'attività che viene posta in essere presso lo sportello si terrà nei locali dell'Ordine secondo le richieste pervenute ed in giorni da stabilire di volta in volta tramite la fissazione di appuntamenti.

L'informativa di base si esaurirà in una sola conferenza.

Le modalità di prestazione del servizio allo Sportello verranno rese note al pubblico attraverso il sito internet istituzionale dell'Ordine.

I cittadini sono tenuti a sottostare al regolamento del servizio emanato dal COA

### **4.Elenco dei Professionisti**

Al servizio sono ammessi solo avvocati iscritti all'Ordine di Varese alla data del 30.01 di ogni anno, che non abbiano procedimenti disciplinari in corso, che non abbiano subito sanzioni disciplinari superiori all'avvertimento, che siano in regola col pagamento delle tasse di iscrizione all'albo e dei contributi alla Cassa di Previdenza Forense e con il programma di formazione permanente.

Annualmente entro il 31.03 viene redatto dal COA., sulla base delle domande pervenute, l'elenco degli avvocati iscritti al servizio.

Le domande devono pervenire non prima del 25/02 e non oltre il 15/03 di ogni anno.

Le domande devono essere accompagnate dal modulo di accettazione del regolamento.

Il C.O.A. provvede a redigere una duplice lista dei settori nei quali può essere richiesta la consulenza, in funzione della individuazione dei rami di attività nei quali i professionisti operano e dei settori nei quali esercitano in via prevalente: lista ordinaria e lista speciale.

Al momento della presentazione della domanda è obbligatoria l'indicazione del proprio ramo di attività fra quelli indicati nell'apposita lista ordinaria emanata dal COA

In mancanza di detta indicazione la domanda verrà respinta.

Al momento della presentazione delle domande può inoltre essere indicata una delle materie previste nell'apposita lista speciale.

L'iscrizione è a tempo indeterminato. Il venir meno delle condizioni previste per l'iscrizione così come la violazione del regolamento comportano l'immediata ed automatica esclusione dall'elenco si può recedere dall'elenco con preavviso di trenta giorni comunicato per iscritto alla Segreteria dello Sportello. Si può recedere dall'incarico affidato con motivazione scritta, da trasmettersi subito al cliente con le modalità previste dal Codice Deontologico Forense.

1 Lista Ordinaria: Civile, penale, amministrativo.

2 Lista Speciale: Cittadinanza e soggiorno, contratti e obbligazioni, fallimento e procedure concorsuali, lavoro e previdenza, locazione, persone e famiglia, proprietà e diritti reali, urbanistica e edilizia, responsabilità civile - assicurazioni, successioni, esecuzioni mobiliari e immobiliari, diritto internazionale e dell'Unione europea, diritto tributario, diritto societario e commerciale, Tribunale minorenni, volontaria giurisdizione, processi contabili.

L'elenco viene aggiornato annualmente.

Non possono fare parte dell'elenco: Consiglieri dell'Ordine, membri del Comitato pari opportunità, Consiglieri Nazionali, Consiglieri della Cassa di Previdenza, Delegati OUA e comunque avvocati associati negli studi dei suddetti, membri del Governo e del Parlamento, di giunte e/o consigli comunali, provinciali e regionali.

## **5.Obblighi dei Professionisti**

L'Avvocato si impegna a ricevere il cittadino segnalatogli dal Servizio, per un colloquio preliminare volto a valutare la praticabilità della proposta attività, quanto prima e comunque entro 5 giorni dalla richiesta.

Il colloquio preliminare è gratuito se ad esso non segue il conferimento dell'incarico o l'avvocato non intenda, motivatamente, assumere l'incarico, ma ove venga successivamente conferito il mandato al professionista sarà dovuto il compenso anche per detta attività.

L'incarico dovrà essere conferito e accettato su apposito modulo predisposto dal COA in caso di mancata e giustificata accettazione dell'incarico il professionista ne darà motivata comunicazione allo sportello il quale provvederà a reinserire il professionista al primo posto della lista,

Il modulo di accettazione dell'incarico dovrà essere sottoposto all'assistito immediatamente dopo il colloquio preliminare e dovrà contenere una succinta descrizione dell'oggetto dell'incarico e delle attività da svolgere e un dettagliato preventivo dei costi e degli onorari dovuti per l'espletamento dell'incarico che dovrà essere depositato presso il COA entro 7 giorni dall'assunzione dell'incarico. È fatto divieto di fornire preventivi generici e non dettagliati.

Il preventivo può prevedere una variazione in più o in meno non superiore al 10%.

Il preventivo può fare riferimento ad attività non immediatamente quantificabili nella loro quantità (udienze, trasferte). In tale caso dovrà comunque essere indicata una stima di dette attività (es. numero di udienze previste) e sarà cura dell'avvocato in caso di discrepanza rispetto alla stima fornire idonea informazione al cliente e, se richiesto, giustificazioni al COA. In ogni caso il corrispettivo per dette attività dovrà essere singolarmente quantificato (es. tot. euro ad udienza).

In ogni caso il preventivo dovrà includere: pareri, telefonate, corrispondenza, atti e memorie, accessi agli uffici pubblici e giudiziari, incontri con il cliente e controparti, attività segretariali in genere (es. fotocopie, traduzioni, visure camerali).

È sempre dovuto il rimborso delle spese vive sostenute se giustificate.

È fatto divieto all'avvocato di richiedere e comunque ottenere compensi aggiuntivi rispetto a quelli indicati in preventivo.

È fatto obbligo di fornire al cliente un dettagliato rendiconto della attività prestata.

Eventuali scostamenti dal preventivo in aumento potranno essere eccezionalmente approvati dal COA in ragione di una imprevedibile, notevole e comprovata discrepanza tra l'attività stimata e quella erogata.

Il cliente può altresì chiedere in via eccezionale una riduzione della parcella al COA in ragione di una imprevedibile, notevole e comprovata discrepanza tra l'attività stimata e quella erogata.

In caso di revoca del mandato al professionista sarà dovuto il compenso per l'attività prestata fino alla data della revoca, sulla base del preventivo.

Nel caso di revoca del mandato il COA potrà autorizzare una parcella diversa da quanto previsto all'articolo precedente tenendo conto dell'attività effettivamente prestata e dei risultati ottenuti dal cliente in ragione della prestazione professionale resa fino alla data della revoca.

### **6.Obblighi dell'utente-assistito**

Il cittadino deve, ove intende conferire il mandato al professionista, sottoscrivere per accettazione il preventivo sottopostogli, oltre ai documenti necessari per l'assunzione dell'incarico.

Ove non ritenga congruo detto preventivo potrà sottoporlo a valutazione del COA, il quale se ritiene giustificata la segnalazione provvederà per una sola volta a fornire all'utente un nuovo Avvocato con le modalità sopra descritte. Analoga nuova segnalazione avverrà nel caso il professionista rifiuti di assumere l'incarico.

Ove la segnalazione sia infondata il cittadino non potrà più avvalersi dei servizi dello sportello per la medesima attività difensiva.

Il cittadino si impegna a pagare le prestazioni del professionista, ivi compresi eventuali ragionevoli fondi spesa richiesti in funzione dell'attività svolta e delle spese da sostenere, e a fornirgli tutta l'assistenza necessaria per l'espletamento dell'incarico.

Il cittadino si impegna a compilare il questionario di qualità predisposto dal COA

### **7.Selezione dall'elenco**

La scelta dei professionisti da parte dell'utente-assistito avviene sulla base dell'elenco redatto con i criteri di cui al punto 4 e sulla base di una scelta personale dello stesso senza alcuna individuazione da parte dello sportello.

### **8.Consenso al trattamento dati personali**

Prima dell'inizio del colloquio, la persona che accede al servizio dovrà firmare il consenso al trattamento dati personali in conformità con la normativa sulla "privacy" (D.Lg.vo 196/2003)

### **8.Disposizioni finali**

Costituisce illecito disciplinare la violazione del presente regolamento.

Costituisce grave illecito disciplinare:

8.2.1. Il mancato rilascio del preventivo.

8.2.2. La richiesta e l'ottenimento di somme non dovute sulla base del preventivo.

8.2.3. Le false attestazioni e dichiarazioni nella domanda per la iscrizione alla lista.

8.3 Il Consiglio non assume alcuna responsabilità in ordine allo svolgimento dell'attività degli Avvocati indicati.