

ARCO è un'associazione di consumatori senza fini di lucro, democratica, politicamente e finanziariamente autonoma da aziende, partiti e sindacati, rivolta a tutti coloro che vogliono impegnarsi per rafforzare, proteggere e salvaguardare i propri interessi di consumatore. E' associazione di volontariato regolarmente iscritta nell'apposito albo delle associazioni dei consumatori riconosciute a livello regionale.

#### **LA STRATEGIA**

Con l'esperienza di questi anni ARCO ha messo a punto una strategia d'intervento a favore degli interessi dei consumatori finalizzata principalmente a:

- Ridurre la conflittualità e il ricorso alla giustizia, migliorando la qualità dell'informazione, fornendo assistenza ai consumatori in termini di conciliazione per la soluzione bonaria delle controversie, stimolando la cultura della "customer care" da parte della P.A e delle Aziende.
- Creare un rapporto di fiducia fra consumatori ed aziende fondato sulla trasparenza del mercato, sulla comune elaborazione di nuove regole e sul riconoscimento di ARCO come interlocutore affidabile.

#### **LE ATTIVITA'**

- L'assistenza e la tutela dei consumatori tramite il proprio ufficio che sovrintende al contenzioso, specializzato in attività di conciliazione con Enti ed Aziende; che negli anni ha portato alla discussione e risoluzione di numerosi casi con un notevole risparmio per i consumatori.
- La istituzione di "Osservatori sulla Qualità Percepita" dai consumatori e dagli utenti sul territorio, in grado di stimolare la concorrenza nel mercato del miglior rapporto prezzo-qualità nell'offerta di beni e servizi.
- Progetti rivolti al risparmio energetico e alla qualità dei servizi e dei prodotti rivolti al consumatore

#### **Organigramma**

- Segretario nazionale: Franco Venni
- Presidente regionale Emilia-Romagna: Avv. Giuseppe Filippo

Direzione nazionale, C.so V. Emanuele II, 163 Pescara

Sede regionale ARCO Emilia Romagna, Via Dei Mille 16 40121 Bologna - tel 051/251550

È attivo dal 1° maggio il servizio assistenza e tutela del consumatore presso la sede del CRAL della Regione Emilia-Romagna in V.le Aldo Moro 38 ogni venerdì dalle 10 alle 12. È una iniziativa che si rivolge a coloro che hanno bisogno di un parere legale veloce; che vogliono togliersi un dubbio; che desiderano un consiglio spicciolo per risolvere rapidamente un piccolo problema o un primo orientamento per la soluzione di casi più complessi. Il servizio è coordinato dall'Avv. Giuseppe Filippo. Per richiesta di

appuntamento o altro contattare [lex@arcoemilia-romagna.org](mailto:lex@arcoemilia-romagna.org) o  
telefonare al CRAL allo 051 283809