

CONSIGLIO DELL'ORDINE DEGLI AVVOCATI DI TORINO
REGOLAMENTO PER L'ISTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELLO
SPORTELLLO DEL CITTADINO

Approvato nella seduta del 29 settembre 2025

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto e finalità del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento dello "Sportello del Cittadino" presso il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, di seguito denominato "Sportello".
2. Lo Sportello costituisce un servizio pubblico gratuito finalizzato a:
 - ✓ fornire informazioni e orientamento ai cittadini per la fruizione delle prestazioni professionali degli avvocati;
 - ✓ facilitare l'accesso alla giustizia attraverso un'adeguata informazione sui diritti e sui rimedi giuridici disponibili;
 - ✓ promuovere la conoscenza degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie;
 - ✓ rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadinanza e avvocatura.
3. Il servizio è prestato con criteri di imparzialità, trasparenza, efficienza e cortesia, nel rigoroso rispetto della riservatezza e della privacy degli utenti.

Art. 2 – Base giuridica per l'erogazione del servizio

1. La base giuridica per l'erogazione del servizio di Sportello è identificata nell'art. 6, comma 1, lett. c), trattandosi di trattamento necessario per adempiere un obbligo legale (art. 30, comma 1 lett. c) legge n. 247 del 2012)
2. Il cittadino è adeguatamente informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e sui diritti a lui riconosciuti mediante apposita informativa predisposta dal Consiglio dell'Ordine

Art. 3 - Ambito di applicazione e limitazioni

3. Lo Sportello fornisce esclusivamente servizi di informazione e orientamento di carattere generale, con assoluto divieto di svolgere attività di:

- ✓ consulenza legale specifica;
 - ✓ rappresentanza processuale;
 - ✓ redazione di atti e pareri legali;
 - ✓ mediazione tra le parti.
4. È rigorosamente vietato fornire informazioni su procedimenti giudiziari pendenti o su specifiche posizioni processuali.
 5. Il servizio non può in alcun modo sostituire la consulenza professionale di un avvocato per questioni giuridiche specifiche e complesse.

TITOLO II - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 4 - Modalità di accesso al servizio

1. L'accesso allo Sportello è libero e gratuito per tutti i cittadini che necessitino di informazioni e orientamento nelle materie di competenza.
2. Il servizio viene erogato presso la sede del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, sita in Corso Vittorio Emanuele II n. 130, negli orari stabiliti dal Consiglio e pubblicati sul sito web istituzionale.
3. Per accedere al servizio, l'utente deve:
 - ✓ esibire un documento di identità valido;
 - ✓ dichiarare di aver preso visione del presente regolamento e dell'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 del GDPR.

Art. 5 - Orari e modalità di funzionamento

1. Lo Sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:
 - ✓ Martedì: dalle ore 11,00 alle ore 12,00;
 - ✓ Giovedì: dalle ore 11,00 alle ore 12,00.
2. Il Consiglio può modificare gli orari di apertura in base alle esigenze dell'utenza, dandone comunicazione con almeno 15 giorni di preavviso attraverso il sito web e affissione presso la sede.
3. Durante i periodi di chiusura delle attività giudiziarie, lo Sportello può osservare orari ridotti, preventivamente comunicati.

4. Ogni colloquio ha una durata massima di 15 minuti, prorogabili a discrezione del professionista in servizio in caso di particolare complessità della richiesta.

TITOLO III - CONTENUTI DEL SERVIZIO

Art. 6 - Informazioni relative alle prestazioni professionali degli avvocati

Lo Sportello fornisce informazioni e orientamento su:

1. **Modalità di svolgimento delle prestazioni professionali:**

- ✓ tipologie di attività svolte dagli avvocati;
- ✓ differenze tra consulenza stragiudiziale e assistenza processuale;
- ✓ utilità della consulenza preventiva nella risoluzione dei conflitti;

2. **Formalità per il conferimento dell'incarico:**

- ✓ requisiti per la validità del contratto di prestazione d'opera professionale;
- ✓ importanza della forma scritta;
- ✓ contenuti essenziali del contratto;

3. **Diritti e obblighi derivanti dal rapporto professionale:**

- ✓ diritti del cliente nei confronti dell'avvocato;
- ✓ obblighi deontologici dell'avvocato;
- ✓ doveri di collaborazione del cliente;

4. **Determinazione del compenso:**

- ✓ criteri legali per la determinazione degli onorari;
- ✓ possibilità di concordare compensi forfettari;
- ✓ procedure per la conciliazione in caso di controversie sui compensi.

Art. 7 - Informazioni relative all'accesso alla giustizia

Lo Sportello fornisce informazioni e orientamento su:

1. **Strumenti di tutela giudiziaria:**

- ✓ competenze dei diversi organi giurisdizionali;
- ✓ tipologie di procedimenti civili, penali e amministrativi;

- ✓ rimedi processuali disponibili;

2. Aspetti temporali ed economici:

- ✓ durata media dei procedimenti giudiziari;
- ✓ parametri normativi per la determinazione dei costi;
- ✓ oneri fiscali e contributi unificati;
- ✓ conseguenze economiche della soccombenza;

3. Gratuito patrocinio:

- ✓ requisiti reddituali per l'accesso al patrocinio a spese dello Stato;
- ✓ modalità di presentazione della domanda;
- ✓ documentazione necessaria;
- ✓ procedura di ammissione;

4. Difesa d'ufficio:

- ✓ casi di nomina d'ufficio;
- ✓ diritti dell'assistito;
- ✓ modalità di sostituzione del difensore d'ufficio.

Art. 8 - Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

Lo Sportello fornisce informazioni su:

1. Mediazione civile e commerciale:

- ✓ casi di mediazione obbligatoria e facoltativa;
- ✓ vantaggi in termini di tempi e costi;
- ✓ organizzazione del procedimento;
- ✓ effetti dell'accordo di mediazione;

2. Arbitrato:

- ✓ differenze tra arbitrato rituale e irrituale;
- ✓ clausole compromissorie e compromessi;
- ✓ costi e durata del procedimento arbitrale;

3. Negoziazione assistita:

- ✓ ambiti di applicazione;
- ✓ modalità di svolgimento;
- ✓ effetti dell'accordo raggiunto;

4. Organismi di conciliazione settoriali:

- ✓ conciliazione in materia di rapporti bancari e finanziari;
- ✓ risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni;
- ✓ altri settori specifici.

TITOLO IV - GESTIONE DEL SERVIZIO

Art. 9 - Avvocati addetti al servizio

1. Il servizio è svolto dai Consiglieri dell'Ordine e può essere svolto a discrezione del Coa anche da avvocati iscritti all'Albo dell'Ordine degli Avvocati di Torino che presentino domanda di partecipazione e che possiedano i seguenti requisiti:
 - ✓ iscrizione all'Albo da almeno 3 anni;
 - ✓ assenza di sanzioni disciplinari superiori all'avvertimento negli ultimi 5 anni;
 - ✓ assenza di procedimenti disciplinari in corso;
 - ✓ regolarità negli adempimenti formativi obbligatori;
 - ✓ regolarità nel pagamento del contributo di iscrizione;
2. Gli avvocati interessati devono presentare domanda di partecipazione indicando:
 - ✓ le materie di propria competenza e specializzazione;
 - ✓ la disponibilità oraria settimanale;
 - ✓ l'eventuale conoscenza di lingue straniere;
3. Il Consiglio predispone e aggiorna annualmente un elenco dei professionisti disponibili, suddiviso per materie di competenza.
4. La partecipazione al servizio costituisce attività di interesse generale ai fini del riconoscimento della formazione continua.

Art. 10 - Criteri di assegnazione dei turni

1. I turni vengono assegnati dal Consiglio tenendo conto di:

- ✓ competenza specifica nelle materie richieste dall'utenza;
 - ✓ disponibilità oraria dichiarata;
 - ✓ rotazione equa tra gli iscritti all'elenco;
 - ✓ esigenze organizzative del servizio.
2. Il calendario dei turni viene comunicato agli interessati con almeno 15 giorni di anticipo.
 3. In caso di impedimento, l'avvocato deve darne comunicazione al Consiglio con almeno 48 ore di preavviso, salvo cause di forza maggiore.

Art. 11 - Obblighi e divieti per gli avvocati del servizio

1. L'avvocato che presta servizio presso lo Sportello ha l'obbligo di:
 - ✓ mantenere un comportamento imparziale e professionale;
 - ✓ fornire informazioni accurate e aggiornate;
 - ✓ rispettare rigorosamente la riservatezza;
 - ✓ compilare la scheda di registrazione del servizio prestato;
 - ✓ segnalare al Consiglio eventuali problematiche riscontrate.
2. È fatto assoluto divieto all'avvocato di servizio di:
 - ✓ indicare nominativi di colleghi per l'assunzione di specifici incarichi;
 - ✓ assumere direttamente incarichi professionali dall'utente per le questioni oggetto di informazione;
 - ✓ rilasciare biglietti da visita o materiale promozionale;
 - ✓ richiedere o accettare compensi dall'utente;
3. I divieti di cui al comma precedente si estendono a:
 - ✓ coniuge e parenti entro il secondo grado;
 - ✓ associati, soci e collaboratori dello studio legale o colleghi con cui vi sia collaborazione non occasionale;
 - ✓ colleghi che condividano la stessa struttura professionale.

TITOLO V - PROCEDIMENTI E CONTROLLI

Art. 12 - Registro delle attività

1. Il Consiglio tiene un registro, anche in formato elettronico, nel quale possibilmente vengono annotati:
 - ✓ generalità degli utenti (nel rispetto della privacy);
 - ✓ data e orario del servizio;
 - ✓ avvocato che ha prestato il servizio;
 - ✓ materia oggetto dell'informazione;
 - ✓ durata del colloquio;
2. Il registro costituisce strumento di monitoraggio dell'efficacia del servizio e di programmazione delle attività future.
3. I dati raccolti vengono utilizzati per la redazione di una relazione annuale sull'attività dello Sportello.

Art. 13 - Reclami e segnalazioni

1. Gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni relative al funzionamento del servizio mediante:
 - ✓ comunicazione scritta al Presidente del Consiglio;
 - ✓ email all'indirizzo dedicato;
 - ✓ apposito modulo disponibile presso lo Sportello.
2. Il Consiglio si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo al netto delle chiusure degli Uffici.
3. In caso di fondatezza del reclamo, il Consiglio adotta le misure correttive ritenute opportune.

Art. 14 - Violazioni e sanzioni

1. Il mancato rispetto del presente regolamento comporta l'esclusione dall'elenco degli avvocati del servizio nei seguenti casi:
 - ✓ assenza ingiustificata dal turno assegnato per più di due volte nell'anno;
 - ✓ rifiuto ingiustificato di prestare il servizio;
 - ✓ violazione dei divieti di cui all'art. 10;
 - ✓ venire meno dei requisiti di ammissione;

- ✓ comportamento scorretto o non professionale.
- 2. Prima dell'adozione del provvedimento di esclusione, il Consiglio convoca l'interessato per fornire eventuali chiarimenti.
- 3. L'esclusione ha durata di due anni, decorsi i quali l'avvocato può presentare nuova domanda di partecipazione.

TITOLO VI - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 15 - Finanziamento del servizio

1. Le spese per il funzionamento dello Sportello sono poste a carico del bilancio del Consiglio dell'Ordine.
2. Il Consiglio può prevedere un contributo specifico a carico degli iscritti, determinato secondo criteri di proporzionalità e sostenibilità economica.
3. Il servizio può beneficiare di contributi pubblici o privati, purché compatibili con la natura pubblica e gratuita dello stesso.

Art. 16 - Monitoraggio e valutazione

1. Il Consiglio effettua un monitoraggio trimestrale dell'andamento del servizio attraverso:
 - ✓ analisi statistica delle richieste pervenute;
 - ✓ valutazione del gradimento degli utenti;
 - ✓ verifica dell'efficacia informativa;
2. Annualmente viene redatta una relazione dettagliata sull'attività svolta, da pubblicare sul sito web dell'Ordine.
3. Il presente regolamento può essere modificato dal Consiglio sulla base delle risultanze del monitoraggio e delle esigenze emergenti.

Art. 17 - Entrata in vigore e disposizioni transitorie

1. Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ordine degli Avvocati di Torino.
2. Entro 60 giorni dall'entrata in vigore, il Consiglio provvede a:
 - ✓ pubblicare l'avviso per la formazione dell'elenco degli avvocati;

- ✓ predisporre la modulistica necessaria;
 - ✓ organizzare la struttura logistica del servizio;
3. Il servizio diventa operativo entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente regolamento.
 4. Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si applicano le disposizioni del Regolamento del Consiglio Nazionale Forense n. 2 del 19 aprile 2013 e le norme deontologiche vigenti.