

S.I.C.O.O.L.

PROCEDURA DI INDAGINE E TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Legge n. 4 del 14.01.2013 e Decreto Legislativo n. 206 del 06.9.2005 (Codice del Consumo)

Preliminarmente

Ai fini della presenta procedura si intendono:

1. *Segnalazione*: quella indirizzata all'Associazione per il miglioramento dei servizi offerti;
2. *Reclamo*: quella indirizzata all'Associazione per lamentare un disservizio della stessa o nei confronti di un professionista iscritto all'Associazione con riguardo al mancato rispetto delle norme statutarie, deontologiche, regolamentari dell'Associazione e di ogni altra norma del nostro ordinamento vigente;
3. *Organo di autodisciplina*: sono da identificarsi nel Presidente e nel Collegio dei Probiviri.

Art. 1: Presentazione di un reclamo

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno presso la sede legale dell'Associazione o con P.E.C., anche compilando un modulo standard scaricabile dal sito Internet dell'Associazione.

Tale modulo comprende i dati relativi al professionista iscritto all'Associazione dell'Associazione contro cui è presentato reclamo, il nome e il recapito del reclamante e dettagli sul contenuto del reclamo, ivi compresi, in linea di principio, i documenti o il materiale a sostegno del reclamo.

Il reclamante può specificare una o più disposizioni del Codice del Consumo che reputa siano state violate o di altra normativa vigente.

I reclamanti devono fornire, in linea di principio, dei documenti di supporto e/o altro materiale a sostegno del loro reclamo.

E' istituito un Registro dei Reclami e delle Segnalazioni in cui verranno appuntati gli estremi ed il loro esito a cura della Segreteria dell'Associazione che provvederà ad informare immediatamente il Presidente dell'Associazione.

Non saranno presi in esame i reclami anonimi.

Art. 2: Decisione sulla ricevibilità

Il Presidente dell'Associazione o suo delegato:

- a) verifica che siano fornite prove sufficienti a sostegno del reclamo sotto forma di documenti, di altro materiale o di dichiarazioni personali. Per essere ammissibili, delle prove concrete dovrebbero, in linea di principio, o provenire dal soggetto registrato contro cui è presentato reclamo o fondarsi su documenti rilasciati da terzi;
- b) sulla base di tale verifica, decide in ordine all'ammissibilità del reclamo;
- c) se considera il reclamo ammissibile, registra il reclamo e fissa un termine (venti giorni lavorativi) per decidere sulla fondatezza dello stesso.

Se il reclamo è inammissibile, il reclamante ne è informato con lettera motivata, in cui sono esposte le ragioni della decisione.

Se il reclamo è ammissibile, i fatti a base del reclamo costituiscono oggetto di un'indagine secondo la procedura in appresso stabilita.

Art. 3: Indagine

Dopo aver registrato il reclamo, il Presidente dell'Associazione o suo delegato informa per iscritto il soggetto registrato contro cui è presentato reclamo del contenuto di quest'ultimo e lo invita a presentare le sue spiegazioni, argomentazioni o altri elementi di difesa entro dieci giorni lavorativi.

Tutte le informazioni raccolte durante l'indagine sono esaminate dal Presidente dell'Associazione o suo delegato.

Il Presidente dell'Associazione o suo delegato può decidere di sentire il soggetto registrato contro cui è presentato reclamo ovvero il reclamante.

Il Presidente o suo delegato, il reclamante o colui contro cui è presentato reclamo possono richiedere o proporre, in tale fase, un incontro congiunto dinanzi al Consiglio dei Probiviri, quale organo deputato anche a dirimere ogni possibile controversia in sede stragiudiziale e conciliativa tra il cittadino ed il professionista.

Il Presidente o suo delegato informano il Consiglio dei Probiviri che fisserà l'audizione delle parti entro dieci giorni lavorativi successivi.

Con riguardo alla segnalazione su di una attività dell'Associazione il Presidente convoca il Consiglio Direttivo entro dieci giorni lavorativi per vagliare le procedure necessarie da adottare per risolvere il problema.

Art. 4: Decisione sul reclamo

Se l'indagine dimostra che il reclamo è infondato, il Presidente dell'Associazione informa entro i successivi dieci giorni lavorativi entrambe le parti della sua decisione motivata.

Se il reclamo è accolto il Presidente dell'Associazione inoltra tutta la documentazione in possesso al Consiglio dei Probiviri che procederanno nei termini descritti nel Regolamento dell'Associazione che qui si intendono interamente richiamati.

Il soggetto registrato, contro cui è stato presentato il reclamo, può essere temporaneamente sospeso dal Registro Italiano Professionisti Olistici nelle more dell'adozione delle misure necessarie a risolvere il problema. Lo stesso nel caso in cui sia stato cautelativamente sospeso può presentare istanza di riesame al Consiglio dei Probiviri entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento del provvedimento sospensivo. Il Consiglio dei Probiviri deciderà entro dieci giorni lavorativi successivi e ne darà tempestivamente comunicazione all'istante.

Art. 5: Diritti dell'utente

Qualunque sia l'esito della procedura prescritta in caso di reclamo e di segnalazione è fatto salvo il diritto dell'utente di adire le competenti Autorità.

MODULO STANDARD DI RECLAMO e DI SEGNALAZIONE

Reclamo presentato da

Nome e Cognome	
Indirizzo	
Città e c.a.p.	
Tel. fax cell.	
E.mail	
Motivi di reclamo:	
Documenti allegati:	

nei confronti di

Nome e Cognome	
Indirizzo	
Città e c.a.p.	
Tel. fax cell.	
E.mail	
Profilo professionale	
N. Iscrizione Associazione	

I dati forniti saranno trattati per le finalità strettamente connesse all'evasione della tua segnalazione, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy (Codice in materia di protezione dei dati personali - D. Lgs. 196/03), in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Luogo e data

Firma per esteso e leggibile
