

### R07 - PROCEDURE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

#### Articolo 1

(Oggetto)

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni e/o reclami, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative, in particolare dell'art. 27-ter del D. Lgs. 206/2005 (Codice del consumo) ed in attuazione dello Statuto.

#### Articolo 2

(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento si intende per:
  - a) Segnalazione: qualsiasi proposta indirizzata ad A.I.S.E. volta a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, di efficienza e qualità delle funzioni esercitate nonché dell'erogazione dei servizi.
  - b) Reclamo: la doglianza rivolta ad A.I.S.E. e giustificata dal mancato o cattivo esercizio di una funzione amministrativa di competenza dell'Associazione, oppure dal disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza, oppure nei confronti di un iscritto all'Associazione per il mancato rispetto delle norme contenute nello Statuto, nel Codice Deontologico, nei regolamenti interni all'associazione.
  - c) Organismo di autodisciplina: la Commissione Deontologica (Collegio dei Probiviri)

#### Articolo 3

(Ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni esercitate dall'Associazione su tutto il territorio italiano.
2. Il presente regolamento si applica a tutti i soci di A.I.S.E..

#### Articolo 4

(Modalità di redazione e presentazione all'Associazione)

1. Le segnalazioni sono di regola redatte in forma scritta, possono essere anonime e possono essere inviate all'Associazione tramite lettera o e-mail.
2. I reclami nei confronti dell'Associazione sono obbligatoriamente redatti in forma scritta, non possono essere anonimi, e devono essere inviati ad A.I.S.E. attraverso un mezzo avente valore probatorio quale, ad esempio: fax, posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno.
3. I reclami nei confronti di un socio di A.I.S.E. sono obbligatoriamente redatti in forma scritta, non possono essere anonimi, e devono essere inviati all'Associazione attraverso un mezzo

A.I.S.E.				Procedure di segnalazioni e reclami R07			
Data Emissione	14/08/2019	Data Revisione	--/--/----	Indice Revisione	Rev. 0	Pagina	1 di 3

avente valore probatorio quale, ad esempio: fax, posta elettronica certificata, raccomandata con ricevuta di ritorno.

4. I reclami nei confronti di un socio di A.I.S.E. devono contenere:
  - a) i dati identificativi di chi effettua il reclamo;
  - b) i dati identificativi dello Specialista dell'Esercizio;
  - c) la descrizione dei fatti nella maniera più dettagliata possibile riportando tempi, luoghi, modi, etc.;
  - d) l'eventuale documentazione aggiuntiva.

### Articolo 5

(Analisi della segnalazione e del reclamo)

1. Le segnalazioni e i reclami sono protocollati.
2. L'ufficio addetto alla registrazione deve trasmettere entro e non oltre le successive 48 ore la segnalazione o il reclamo agli uffici e/o ai dirigenti competenti. In caso di mancata individuazione si farà sempre riferimento al Presidente pro tempore dell'Associazione.
3. I reclami inerenti un iscritto ad A.I.S.E. devono essere obbligatoriamente segnalati al Collegio dei Probiviri dell'Associazione.
4. I soggetti che effettuano una segnalazione o un reclamo hanno diritto di ottenere risposta scritta entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla data del protocollo.

### Articolo 6

(Modalità di evasione della segnalazione o reclamo verso l'Associazione)

1. L'ufficio competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui al comma 3 di questo articolo, i termini e il contenuto dello stesso.
2. È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente avendo cura di verbalizzarne il contenuto nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
3. L'ufficio competente elabora la risposta per l'utente e provvede alla sua comunicazione, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

### Articolo 7

(Modalità di evasione del reclamo verso un iscritto)

1. L'ufficio competente alla analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro dell'utente. Qualora non sia possibile, la struttura pianifica il differimento dell'intervento precisando, nella risposta di cui al comma 3 di questo articolo, i termini e il contenuto dello stesso.
2. È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente avendo cura di verbalizzarne il contenuto nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
3. L'ufficio competente elabora la risposta per l'utente e provvede alla sua comunicazione, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.

A.I.S.E.				Procedure di segnalazioni e reclami R07			
Data Emissione	14/08/2019	Data Revisione	--/--/----	Indice Revisione	Rev. 0	Pagina	2 di 3

4. Il Collegio dei Probiviri si adopera per favorire un incontro tra l'utente che effettua il reclamo e il professionista oggetto del reclamo con il fine di trovare una risoluzione concordata della controversia.
5. In ogni caso il tentativo di conciliazione del Collegio dei Probiviri, qualunque sia l'esito della procedura, non pregiudica il diritto dell'utente di adire l'autorità competente.
6. Il Collegio dei Probiviri, qualora decida invece di aprire un procedimento disciplinare a carico dell'iscritto, a seguito del reclamo presentato, è tenuto a darne immediata comunicazione anche all'utente che ha effettuato il reclamo nei tempi e nei modi previsti dal comma 4 dell'articolo 5 del presente regolamento.

### Articolo 8

(Reclami verso un iscritto in relazione a pratiche di concorrenza sleale)

1. Ai fini della valutazione di pratiche di concorrenza sleale relative ad un iscritto, a seguito di specifica segnalazione o reclamo, l'Associazione applica integralmente quanto previsto dal decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (*Codice del consumo*), con particolare riferimento all'articolo 27-ter (*Autodisciplina*) così come previsto dal decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (*Attuazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE, 2002/65/CE, e il Regolamento (CE) n. 2006/2004*)

### Articolo 9

(Monitoraggio)

1. L'ufficio competente segue l'iter procedimentale delle segnalazioni e dei reclami, a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dell'utente, comunicando semestralmente al Consiglio di Presidenza Nazionale l'esito degli stessi.
2. Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 5, comma 4, l'ufficio competente comunica per iscritto all'utente di non avere ricevuto risposta alla segnalazione o al reclamo da parte della struttura competente. Nella comunicazione il medesimo indica la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico della Provincia di Padova, esplicitando le relative modalità, ed informa altresì l'utente delle forme di ricorso giurisdizionale.

A.I.S.E.				Procedure di segnalazioni e reclami R07			
Data Emissione	14/08/2019	Data Revisione	--/--/----	Indice Revisione	Rev. 0	Pagina	3 di 3