

## PROCEDURE DI SEGNALAZIONE E DI RECLAMO

### Articolo 1

#### (Oggetto)

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)

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) segnalazione: comunicazione da parte di un utente con la quale l'Associazione viene messa a conoscenza di una situazione di potenziale criticità relativa all'Associazione stessa, relativa alle socie e ai soci, relativa agli enti di formazione professionale i cui corsi godono del riconoscimento di AssoMentoring – Associazione Professionale Internazionale di Mentoring;
- b) reclamo: la doglianza rivolta ad AssoMentoring 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 una socia o di un socio 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.

### Articolo 3

#### (Ambito di applicazione)

- 3.1 Il presente regolamento si applica a tutte le funzioni esercitate dall'Associazione su tutto il territorio italiano.
- 3.2 Il presente regolamento si applica a tutte le socie e tutti i soci di AssoMentoring, nonché a tutti gli enti di formazione professionale i cui corsi sono riconosciuti da AssoMentoring.

### Articolo 4

#### (Modalità di redazione e presentazione all'Associazione)

- 4.1 Le segnalazioni devono essere redatte in forma scritta, utilizzando il modulo interno allegato al presente regolamento e devono essere inviate all'associazione attraverso un mezzo avente valore probatorio: la posta elettronica certificata, il fax, la raccomandata con ricevuta di ritorno.

4.2 I reclami devono essere redatti in forma scritta, utilizzando il modulo interno allegato al presente regolamento e devono essere inviati all'associazione attraverso un mezzo avente valore probatorio: la posta elettronica certificata, il fax, la raccomandata con ricevuta di ritorno.

#### Articolo 5

(Analisi della segnalazione e del reclamo)

- 5.1 Le segnalazioni e i reclami sono protocollati.
- 5.2 L'ufficio addetto alla registrazione deve segnalare 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.
- 5.3 I soggetti che effettuano una segnalazione o un reclamo hanno diritto di ottenere risposta scritta entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla protocollazione.

#### Articolo 6

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

- 6.1 L'ufficio competente all'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 successivo comma 3, i termini e il contenuto dello stesso.
- 6.2 È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente avendo cura di verbalizzarne il contenuto nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
- 6.3 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 una socia o verso un socio)

- 7.1 L'ufficio competente all'analisi 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 successivo comma 3, i termini e il contenuto dello stesso.
- 7.2 È possibile effettuare un colloquio diretto con l'utente avendo cura di verbalizzarne il contenuto nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza dei dati personali.
- 7.3 L'ufficio competente elabora la risposta per l'utente e provvede alla sua comunicazione, previa valutazione della completezza e della chiarezza delle informazioni fornite.
- 7.4 La Commissione Deontologica 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.
- 7.5 In ogni caso il tentativo di conciliazione della Commissione Deontologica, qualunque sia l'esito della procedura, non pregiudica il diritto dell'utente di adire l'autorità competente.

7.6 La Commissione Deontologica, qualora decida invece di aprire un procedimento disciplinare a carico dell'iscritto, a seguito del reclamo presentato, è tenuta a darne immediata comunicazione anche all'utente che ha effettuato il reclamo nei tempi e nei modi previsti dall'articolo 5 del presente regolamento.

#### Articolo 8

(Reclami verso una socia o un socio in relazione a pratiche di concorrenza sleale)

Ai fini della valutazione di pratiche di concorrenza sleale relative ad una socia o ad un socio, 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)

9.1 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 Direttivo l'esito degli stessi.

9.2 Nel caso in cui decorra inutilmente il termine di cui all'art. 5, comma 3, 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 Roma, esplicitando le relative modalità, ed informa altresì l'utente delle forme di ricorso giurisdizionale.