

AMMIPRO

Associazione Professionale per l'Amministrazione Condominiale

REGOLAMENTO DELLO SPORTELLLO DEL CITTADINO – CONSUMATORE

Ai sensi dell'art. 2, comma 4, Legge 14 gennaio 2013, n. 4

Art. 1 – Istituzione

AMMIPRO istituisce lo Sportello del Cittadino – Consumatore quale presidio di informazione e tutela dell'utenza in relazione all'attività professionale degli associati.

Art. 2 – Finalità

Lo Sportello costituisce il punto di riferimento presso il quale i committenti delle prestazioni professionali possono ottenere informazioni sull'attività professionale in generale, sugli standard qualitativi richiesti da AMMIPRO ai propri associati e sulle garanzie associative, nonché rivolgersi in caso di reclamo o contenzioso con un professionista associato, nel quadro dell'art. 2, comma 4, della Legge n. 4/2013 e dell'art. 27-ter del Codice del consumo.

Art. 3 – Accesso

L'accesso allo Sportello avviene mediante i recapiti pubblicati sul sito istituzionale AMMIPRO. L'Associazione indica almeno un indirizzo e-mail, nonché le modalità e gli eventuali orari di contatto.

Art. 4 – Funzioni

Lo Sportello: a) fornisce informazioni generali sull'attività professionale; b) fornisce informazioni sugli standard qualitativi e di qualificazione richiesti da AMMIPRO; c) consente di verificare, attraverso le informazioni pubbliche dell'Associazione, la posizione associativa del professionista; d) riceve reclami e segnalazioni relativi agli associati; e) informa l'utente sulle procedure associative applicabili; f) trasmette agli organi competenti le segnalazioni che presentino possibile rilevanza disciplinare.

Art. 5 – Limiti

Lo Sportello non sostituisce l'autorità giudiziaria, non decide controversie con efficacia vincolante, non irroga sanzioni disciplinari e non fornisce automaticamente assistenza legale individuale. Eventuali attività ulteriori di conciliazione, assistenza o consulenza sono svolte solo ove legittimamente organizzate e chiaramente distinte dalle funzioni informative dello Sportello.

Art. 6 – Responsabile dello Sportello

Il Consiglio Direttivo nomina un Responsabile dello Sportello per un periodo determinato o fino a revoca/sostituzione. Il Responsabile organizza la ricezione, protocollazione e gestione delle richieste, garantendo riservatezza, imparzialità e corretta trasmissione agli organi competenti.

Art. 7 – Reclami

Il reclamo deve identificare, per quanto possibile, il reclamante, il professionista AMMIPRO interessato, i fatti contestati e la documentazione utile. Lo Sportello può chiedere integrazioni quando necessarie. Le

segnalazioni manifestamente estranee alle competenze AMMIPRO sono archiviate o indirizzate, ove possibile, verso il canale appropriato.

Art. 8 – Registrazione

Le richieste e i reclami sono registrati con un numero interno e con gli elementi necessari alla gestione della pratica. La documentazione è conservata per il tempo necessario alle finalità istituzionali e agli obblighi applicabili.

Art. 9 – Rapporti con l'associato

Quando un reclamo riguarda un associato, lo Sportello può richiedere chiarimenti nel rispetto del contraddittorio e della riservatezza. La gestione informativa del reclamo non anticipa né sostituisce un eventuale procedimento disciplinare.

Art. 10 – Trasmissione disciplinare

Qualora emergano elementi che possano integrare violazioni dello Statuto, dei Regolamenti o del Codice di Condotta, il Responsabile dello Sportello trasmette la pratica all'organo disciplinare competente. Da tale momento si applica il Regolamento Disciplinare AMMIPRO.

Art. 11 – Conflitti di interesse

Il Responsabile o l'addetto allo Sportello si astiene dalla gestione della pratica quando abbia rapporti personali, professionali o economici con il reclamante o con l'associato interessato tali da comprometterne l'imparzialità. La pratica è assegnata ad altro soggetto idoneo.

Art. 12 – Protezione dei dati

I dati personali sono trattati nel rispetto della normativa vigente, secondo principi di liceità, correttezza, minimizzazione, sicurezza e limitazione della conservazione. All'utente sono rese le informazioni privacy applicabili.

Art. 13 – Pubblicità dello Sportello

Sul sito AMMIPRO è pubblicata una pagina denominata "Sportello del Cittadino" che descrive le funzioni dello Sportello, richiama l'art. 2, comma 4, Legge n. 4/2013 e l'art. 27-ter del D.Lgs. n. 206/2005 e indica i recapiti ai quali gli utenti possono chiedere informazioni o inviare reclami.

Art. 14 – Norma finale

Il presente Regolamento è coordinato con Statuto, Codice di Condotta e Regolamento Disciplinare AMMIPRO ed è aggiornato in caso di modifiche normative o organizzative.