# CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE RESE DAI PROFESSIONISTI UNI-PRO

PRINCIPI ISPIRATORI

- ***Tutela del Benessere;***
- ***Sicurezza e qualità dei servizi erogati;***
- ***Adeguata informazione e corretta pubblicità;***
- ***Educazione al consumo;***
- ***Trasparenza, equità e imparzialità del rapporto con il consumatore;***
- ***Facilità di accesso alle informazioni per il consumatore;***
- ***Chiarezza e semplicità, comprensibilità delle comunicazioni al consumatore;***
- ***Tempestività ed esaustività nella risposta alle richieste di informazioni del consumatore;***
- ***Linearità e rapidità nelle modalità di gestione delle procedure di conciliazione.***

OBIETTIVI GENERALI

La ***Carta dei Servizi*** è pubblicata dall'UNI-PRO per comunicare agli utenti finali, ovvero ai clienti dei professionisti iscritti nei registri di categoria professionale dell'UNI-PRO, i livelli professionali attribuiti al socio e indicati nel tesserino di iscrizione, e gli specifici requisiti delle Scuole di formazione che hanno ottenuto l'affiliazione all'UNI-PRO, secondo gli standard qualitativi interni richiesti dal Comitato di Etica e Qualità Olistica della Associazione.
Con la presente Carta dei diritti si stabilisce che, oltre a quanto previsto nel cosiddetto consenso informato già in uso presso i professionisti UNI-PRO, nel contratto scritto devono essere contenute indicazioni e procedure relativamente all'istituto della conciliazione attivabile dal consumatore in caso di reclami e contenziosi ovvero:

- Migliorare la qualità del rapporto con il professionista specializzato;
- Garantire la tutela della salute del consumatore-utente;
- Affermare il diritto del consumatore-utente a ricevere un contratto trasparente;
- Informare il consumatore-utente sulla possibilità di dare avvio a procedure di conciliazione in caso di reclamo o contenzioso;
- Facilitare l'accesso alle informazioni;
- Rendere consapevole il consumatore-utente dei propri diritti.

## ❖ Trasparenza sui titoli e formazione del professionista

Il consumatore-utente ha il diritto di verificare:

- La documentazione del professionista concernente la sua formazione Professionale nonché al livello professionale acquisito: *Practicing, Professional, Trainer, Supervisor*;

- La documentazione del professionista relativa alla revisione professionale effettuata, ovvero degli ECP *(Educazione Continua Professionale)* etici e deontologici obbligatori per il mantenimento dell'iscrizione ai registri professionali della UNI-PRO.
- I titoli e le competenze pubblicizzate con ogni mezzo dal professionista, nonché la relativa autorizzazione.

Le predette informazioni possono essere verificate prendendo contatto con i Coordinamenti d'area territoriali o là dove attivati le rispettive Delegazioni Regionali;

## ❖ Facilità di accesso alle informazioni e privacy

Nella fase iniziale del rapporto con il professionista il consumatore-utente ha il diritto di ricevere informazioni semplici ed esaustive (*in forma cartacea o verbale*) da parte del professionista riguardo:

- La disponibilità di presa in carico e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta;
- Il settore di intervento, il modello teorico e la metodologia utilizzata dal professionista;
- Il segreto professionale e le sue limitazioni;
- I diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente (art. 13, D.Lgs. 196/2003).

Il consumatore-utente ha inoltre il diritto di:

- Essere garantito per ciò che attiene privacy e riservatezza;
- Avere copia del codice deontologico degli Specialisti UNI-PRO, e del nomenclatore-tariffario;
- Conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo per la prestazione richiesta;
- Autorizzare in anticipo e per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video-audio, etc. che lo coinvolgano.

## ❖ Trasparenza del contratto

La Carta dei Servizi è adottata per orientare il cliente-utente a un uso consapevole e responsabile delle prestazioni e servizi e per la loro tutela nel rapporto con i professionisti ed enti formativi iscritti all'UNI-PRO in ottemperanza alla legge n. 4 del 2013 e in conformità all'art. 27-bis del Codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206. Nella fase iniziale del rapporto con il professionista certificato UNI-PRO, devono essere definiti i termini contrattuali.

Il contratto scritto deve contenere:

- I dati del professionista,
- I tempi indicativi dell'intervento o trattamento,
- La frequenza e durata degli incontri,
- I costi e le modalità di pagamento,
- Gli orari,
- I periodi di interruzione,
- La detraibilità fiscale,
- I tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti,
- L'eventuale pagamento degli appuntamenti saltati,
- Il luogo di svolgimento della prestazione.

Inoltre, il consumatore-utente ha il diritto di:

- Avere copia del contratto scritto;
- Ricevere fattura, ricevuta fiscale o altra documentazione relativa ai compensi corrisposti;

- Corrispondere forme di compenso riferibili al tariffario e alle norme specifiche contenute nel codice deontologico.

La tariffa non può essere aumentata per tutta la durata del contratto. Ogni costo aggiuntivo alla parcella concordata *(ad esempio per ulteriori valutazioni, test, etc.)* deve essere comunicato anticipatamente e approvato per iscritto tra le parti.

## ❖ Scioglimento del contratto

Il consumatore-utente ha il diritto di:

- Il cliente-utente in caso di percepito disagio per i servizi erogati ha la possibilità di attivare la presente modalità negoziata e proceduralizzata;
- Sciogliere il contratto senza preavviso, con l'onere di comunicarlo al professionista e corrispondere onorari esclusivamente per le prestazioni ricevute;
- Essere preavvisato verbalmente, di norma con almeno due settimane di anticipo, dello scioglimento del contratto da parte del professionista. In questo caso, il consumatore-utente può chiedere di essere inviato ad altro professionista di fiducia con pari preparazione professionale e condizioni contrattuali.

## ❖ Reclami e contenziosi

Tutti i reclami o contenziosi inerenti al contratto non risolti direttamente tra professionista e consumatore, potranno essere oggetto di una procedura di conciliazione tra i Coordinamenti territoriali di competenza e l'Associazione dei Consumatori firmataria alla quale l'interessato farà ricorso. Tale procedura si concluderà entro sessanta giorni lavorativi dall'avvio della stessa. E' possibile segnalare alle Associazioni dei Consumatori o ai Coordinamenti territoriali di competenza problematiche o violazioni deontologiche per opera del professionista.

A tal fine è costituita presso ciascun Coordinamento territoriale di competenza una commissione conciliativa, composta da due membri, dei quali uno designato dal Coordinamento territoriale di competenza, l'altro designato di comune intesa dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo.
La procedura è attivata dal consumatore, con domanda rivolta alla commissione di conciliazione e a essa trasmessa da una delle Associazioni Firmatarie. In seguito alla trasmissione della domanda di conciliazione, la Commissione provvede a convocare a un incontro il consumatore e lo Specialista UNI-PRO, parti della controversia, con lettera raccomandata a/r inviata alle parti almeno trenta giorni prima della data fissata per l'incontro. Nel corso dell'incontro, la Commissione invita le parti a esporre le proprie ragioni e propone una soluzione conciliativa che persegua l'interesse del Consumatore così come definito nei principi ispiratori della presente carta dei diritti e l'interesse dello Specialista UNI-PRO, a ricevere equo riconoscimento della prestazione professionale erogata.
Le parti sono libere di accettare o rifiutare la soluzione conciliativa proposta.
L'accettazione della proposta conciliativa è fatta dalle parti oralmente e di essa è redatto verbale sottoscritto dalle parti e dai componenti della Commissione.
Nel caso in cui le Associazioni raccolgano segnalazioni riguardanti aspetti non sottoponibili a procedure di conciliazione, riguardanti aspetti etici o deontologici del comportamento e/o della condotta professionale di uno Specialista UNI-PRO, ne trasmetteranno immediata segnalazione al Coordinamento Territoriale competente sul territorio.
Fatti salvi i principi ivi contenuti, previo accordo fra il Coordinamento Territoriale competente e Associazioni dei Consumatori firmatarie, entro sessanta giorni dalla sottoscrizione del presente atto sarà emanato apposito regolamento in materia di procedure di conciliazione.

- **Entrata in vigore**

La presente Carta dei diritti entra in vigore dal _____ 2016; a partire da tale data gli Specialisti UNI-PRO, potranno manifestare la propria adesione all'iniziativa con comunicazione al Coordinamento Territoriale di appartenenza secondo le modalità stabilite dallo stesso Collegio Direttivo Nazionale.