

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEI CLIENTI DELL'ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE "CARNIA FISHING GUIDE – GAME FISHING FVG"

PREMESSA

1. Il presente documento disciplina la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentate dai clienti che hanno usufruito dei servizi di guida professionale di pesca o di caccia erogati da guide associate all'Associazione Professionale "Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG" (di seguito "Associazione").
2. La procedura ha lo scopo di:
 - garantire ai clienti un canale efficace e trasparente per segnalare disservizi, comportamenti scorretti o violazioni del Codice Deontologico da parte delle guide associate;
 - tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi di guida professionale;
 - assicurare il rispetto del Codice Deontologico da parte delle guide associate;
 - promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi professionali offerti;
 - preservare l'immagine e la reputazione dell'Associazione e della categoria professionale.

ARTICOLO 1 – SPORTELLO DEL CONSUMATORE

1. L'Associazione ha istituito lo **Sportello del Consumatore**, in conformità alla L. 4/2013, con le seguenti funzioni:
 - fornire informazioni ai clienti sulle guide associate e sui servizi offerti;
 - verificare la validità dell'attestazione di qualità e qualificazione professionale delle guide;
 - ricevere reclami e segnalazioni da parte dei clienti;
 - fornire assistenza ai clienti nella compilazione del modulo di reclamo;
 - mediare nelle controversie tra clienti e guide associate;
 - monitorare la qualità dei servizi professionali offerti dalle guide associate.
2. Lo Sportello del Consumatore è gestito dal Segretario dell'Associazione o da un componente del Consiglio Direttivo appositamente delegato.
3. Lo Sportello del Consumatore è accessibile:
 - presso la sede dell'Associazione: Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD), previo appuntamento da concordare telefonicamente o via email;

- via email a sportellodeiconsumatori.cfg@gmail.com
4. Lo Sportello del Consumatore fornisce risposta alle richieste di informazione entro sette giorni lavorativi dalla ricezione e alle segnalazioni e ai reclami entro trenta giorni dalla ricezione.
 5. Lo Sportello del Consumatore opera in funzione istruttoria e non assume decisioni disciplinari, che restano di competenza degli organi previsti dallo Statuto e dal Codice Deontologico.

ARTICOLO 2 - PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

1. Il cliente che intenda presentare un reclamo relativo al servizio di guida professionale ricevuto deve compilare l'apposito modulo di reclamo (Allegato A), disponibile:
 - presso la sede dell'Associazione;
 - presso lo Sportello del Consumatore.
2. Il modulo di reclamo deve essere compilato in tutte le sue parti, in modo chiaro e leggibile (preferibilmente in stampatello), e deve contenere:
 - le generalità complete del reclamante (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza, codice fiscale, recapiti telefonici ed email);
 - l'identificazione della guida oggetto del reclamo (nome, cognome, codice guida se noto);
 - la data e il luogo in cui si è svolto il servizio di guida;
 - la descrizione dettagliata dei motivi del reclamo, con indicazione dei fatti contestati, delle circostanze, di eventuali testimoni e di eventuali danni subiti;
 - l'eventuale documentazione a supporto del reclamo (fotografie, video, messaggi, ricevute, contratti, ecc.);
 - la firma del reclamante e la data di presentazione del reclamo;
 - il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.
3. Il modulo di reclamo può essere presentato:
 - a mano presso la sede dell'Associazione o presso lo Sportello del Consumatore, con rilascio di ricevuta di consegna;
 - via posta raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Associazione Professionale "Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG", Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD);
 - via posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: carniafishingguide@pec.it

- via email all'indirizzo: sportelloconsumatori.cfg@gmail.com, con successiva conferma tramite raccomandata o PEC.
4. Il reclamo si considera presentato alla data di ricezione da parte dell'Associazione.
 5. Il cliente può richiedere assistenza allo Sportello del Consumatore per la compilazione del modulo di reclamo.

ARTICOLO 3 - VERIFICA PRELIMINARE

1. Ricevuto il reclamo, lo Sportello del Consumatore verifica:
 - la completezza del modulo e della documentazione allegata;
 - l'identificazione della guida oggetto del reclamo;
 - la validità dell'attestazione di qualità e qualificazione professionale della guida;
 - la competenza dell'Associazione (il reclamo deve riguardare una guida associata e un servizio effettivamente erogato).
2. Se il modulo è incompleto o la documentazione è insufficiente, lo Sportello del Consumatore richiede al reclamante le necessarie integrazioni entro quindici giorni dalla ricezione del reclamo.
3. Se il reclamante non fornisce le integrazioni richieste entro trenta giorni dalla richiesta, il reclamo è archiviato per incompletezza, con comunicazione scritta al reclamante.
4. Se il reclamo non è di competenza dell'Associazione (ad esempio, riguarda una guida non associata o un servizio non erogato), lo Sportello del Consumatore ne dà comunicazione al reclamante entro quindici giorni, indicando eventualmente l'autorità o l'ente competente.

ARTICOLO 4 - MEDIAZIONE INFORMALE

1. Ricevuto un reclamo completo e di competenza dell'Associazione, lo Sportello del Consumatore può proporre al reclamante e alla guida una mediazione informale, finalizzata a risolvere la controversia in via bonaria.
2. La mediazione informale consiste in:
 - un incontro tra il reclamante e la guida, alla presenza del responsabile dello Sportello del Consumatore;
 - la ricerca di una soluzione condivisa che soddisfi entrambe le parti;
 - la redazione di un verbale di accordo, sottoscritto dalle parti.
3. La mediazione informale è facoltativa e richiede il consenso di entrambe le parti.
4. Se la mediazione informale ha esito positivo, il reclamo è archiviato e non vengono adottati

provvedimenti disciplinari nei confronti della guida, salvo che i fatti contestati configurino violazioni gravi del Codice Deontologico che l'Associazione ritenga comunque meritevoli di valutazione disciplinare.

5. Se la mediazione informale non ha esito positivo o se una delle parti non acconsente alla mediazione, il reclamo è trasmesso al Collegio dei Probiviri per l'avvio del procedimento disciplinare.

ARTICOLO 5 - TRASMISSIONE AL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

1. Se il reclamo non è stato risolto in via di mediazione informale, lo Sportello del Consumatore trasmette il reclamo e tutta la documentazione al Collegio dei Probiviri entro quindici giorni dalla ricezione del reclamo completo o dalla conclusione infruttuosa della mediazione.
2. Il Collegio dei Probiviri esamina il reclamo secondo le modalità previste dall'articolo 37 del Codice Deontologico (procedimento semplificato per segnalazioni di utenti).
3. Il Collegio dei Probiviri può:
 - archiviare il reclamo se lo ritiene manifestamente infondato;
 - adottare autonomamente un richiamo scritto o verbale nei confronti della guida, se il reclamo riguarda violazioni lievi o medie;
 - trasmettere il reclamo all'Assemblea dei soci per l'avvio del procedimento disciplinare formale, se il reclamo riguarda violazioni gravi.

ARTICOLO 6 - GARANZIE PROCEDIMENTALI PER LA GUIDA

1. La guida oggetto del reclamo ha diritto:
 - di essere informata tempestivamente della presentazione del reclamo;
 - di ricevere copia integrale del reclamo e della documentazione allegata;
 - di presentare controdeduzioni scritte entro trenta giorni dalla comunicazione del reclamo;
 - di essere sentita personalmente dal Collegio dei Probiviri;
 - di presentare documentazione a proprio favore;
 - di farsi assistere da un legale o da un rappresentante;
 - di accedere agli atti del procedimento;
 - di essere informata sull'esito del procedimento e sulle eventuali sanzioni applicate.
2. Il Collegio dei Probiviri garantisce il rispetto del principio del contraddittorio e del diritto di

difesa della guida.

3. La guida è presunta non responsabile fino all'accertamento definitivo dei fatti contestati.

ARTICOLO 7 - COMUNICAZIONE DELL'ESITO AL RECLAMANTE

1. L'esito del procedimento è comunicato per iscritto al reclamante entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo completo, salvo comprovate esigenze istruttorie che ne giustificano la proroga.
2. La comunicazione contiene:
 - l'indicazione del reclamo esaminato;
 - la sintesi dei fatti accertati;
 - la decisione adottata (archiviazione, richiamo, avvio del procedimento disciplinare formale);
 - le motivazioni della decisione;
 - l'eventuale sanzione applicata alla guida (nei limiti della riservatezza);
 - le modalità di ricorso avverso la decisione.
3. Se il reclamo è stato accolto e sono state applicate sanzioni alla guida, il reclamante è informato in modo generico dell'adozione di provvedimenti, nel rispetto della privacy della guida.
4. Se il reclamo è stato archiviato, il reclamante è informato delle motivazioni dell'archiviazione e delle eventuali modalità alternative di tutela (ricorso ad altri organismi, azione giudiziaria).

ARTICOLO 8 - RISERVATEZZA

1. Tutti i soggetti coinvolti nel procedimento di gestione del reclamo (Sportello del Consumatore, Collegio dei Probiviri, Consiglio Direttivo, Assemblea) sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui dati del reclamante e della guida segnalata.
2. Le informazioni relative al reclamo non possono essere divulgate a terzi, salvo che ciò sia necessario per l'esercizio del diritto di difesa della guida o per l'adempimento di obblighi di legge.
3. La diffusione di informazioni non verificate o la lesione della reputazione della guida in caso di reclamo infondato comporta responsabilità disciplinare e civile.

ARTICOLO 9 - MONITORAGGIO E RELAZIONE ANNUALE

1. Lo Sportello del Consumatore monitora l'andamento dei reclami e delle segnalazioni ricevute e predispone una relazione annuale contenente:
 - il numero e la tipologia di reclami ricevuti;
 - il numero di reclami risolti in via di mediazione informale;
 - il numero di reclami trasmessi al Collegio dei Probiviri;
 - il numero di reclami archiviati e il numero di reclami accolti;
 - le sanzioni applicate;
 - le criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.
2. La relazione annuale è presentata al Consiglio Direttivo e all'Assemblea dei soci e pubblicata sul sito web dell'Associazione, nel rispetto della privacy degli interessati.

ARTICOLO 10 - PROCEDURE ALTERNATIVE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

1. Il reclamante, in alternativa o in aggiunta alla presentazione del reclamo all'Associazione, può rivolgersi:
 - alle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui al D.Lgs 206/2005;
 - agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) previsti dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, in conformità al D.Lgs 206/2005;
 - alle Camere di Commercio per la procedura di conciliazione;
 - all'autorità giudiziaria ordinaria per la tutela dei propri diritti.
2. L'Associazione si impegna a collaborare con gli organismi di cui al comma 1 per la risoluzione delle controversie.

ARTICOLO 11 - ENTRATA IN VIGORE

1. La presente procedura entra in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio Direttivo.
 2. Dalla medesima data cessa di avere efficacia ogni precedente procedura di gestione dei reclami.
-

ALLEGATO A - MODULO DI RECLAMO
ASSOCIAZIONE PROFESSIONALE "CARNIA FISHING GUIDE – GAME
FISHING FVG"

SPORTELLO DEL CONSUMATORE

MODULO DI RECLAMO

Il/La sottoscritto/a presenta il seguente reclamo relativo al servizio di guida professionale di pesca/caccia erogato da una guida associata all'Associazione Professionale Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG.

SEZIONE 1 - DATI DEL RECLAMANTE

Nome e Cognome: _____

Luogo e data di nascita: _____

Codice Fiscale: _____

Residenza (Via, Città, Provincia, CAP): _____

Recapito telefonico: _____

Indirizzo email: _____

SEZIONE 2 - DATI DELLA GUIDA OGGETTO DEL RECLAMO

Nome e Cognome della guida: _____

Codice guida (se noto): _____

(Il codice guida è reperibile sul sito web dell'Associazione nell'elenco delle guide qualificate. Se non si conosce il codice guida, indicare almeno nome e cognome della guida)

Tipologia di servizio:

Guida di pesca

Guida di caccia

SEZIONE 3 - DATI DEL SERVIZIO

Data del servizio: _____

Luogo del servizio (località, fiume/lago/riserva): _____

Durata del servizio: _____

Numero di partecipanti: _____

Importo pagato per il servizio: _____

Modalità di pagamento: _____

SEZIONE 4 - MOTIVI DEL RECLAMO

Descrizione dettagliata dei fatti contestati:

(Indicare con precisione cosa è accaduto, quando, dove, in presenza di chi, quali comportamenti della guida si ritengono scorretti o inadeguati, quali danni si sono eventualmente subiti)

Eventuali testimoni:

Nome e Cognome: _____

Recapito: _____

Nome e Cognome: _____

Recapito: _____

Documentazione allegata:

Fotografie

Video

Messaggi (email, SMS, WhatsApp)

Ricevute/fatture

Contratto/preventivo

Altra documentazione (specificare): _____

SEZIONE 5 - RICHIESTE DEL RECLAMANTE

Cosa si richiede all'Associazione:

- Verifica dei fatti e adozione di provvedimenti nei confronti della guida
- Rimborso totale o parziale del servizio
- Scuse formali da parte della guida
- Mediazione per la risoluzione della controversia
- Altro (specificare): _____

SEZIONE 6 - DICHIARAZIONI E CONSENSI

Il/La sottoscritto/a dichiara:

- di aver preso visione della procedura di gestione dei reclami dell'Associazione;
- di essere consapevole che il reclamo sarà esaminato dallo Sportello del Consumatore e, se necessario, dal Collegio dei Probiviri;
- di essere consapevole che la guida oggetto del reclamo sarà informata della presentazione del reclamo e avrà diritto di presentare controdeduzioni;
- di essere consapevole che il procedimento si concluderà entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo completo, salvo comprovate esigenze istruttorie;
- di essere consapevole che l'esito del procedimento sarà comunicato per iscritto;
- di aver fornito informazioni veritiere e di essere consapevole delle responsabilità penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci.

Il/La sottoscritto/a, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del d.lgs. 196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018, avendo preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali (Allegato B), prende atto che i propri dati personali saranno trattati dall'Associazione per le finalità di gestione del reclamo e del procedimento disciplinare.

Data: _____

Firma leggibile del reclamante: _____

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

Il presente modulo, compilato in tutte le sue parti e firmato, deve essere presentato:

- **a mano** presso la sede dell'Associazione (Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo - UD) o presso lo Sportello del Consumatore;
- **via posta raccomandata** con avviso di ricevimento all'indirizzo: Associazione Professionale Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG, Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD);
- **via PEC** all'indirizzo: carniafishingguide@pec.it
- **via email** all'indirizzo: sportelloconsumatori.cfg@gmail.com (con successiva conferma tramite raccomandata o PEC).

CONTATTI SPORTELLLO DEL CONSUMATORE:

- **Email:** sportelloconsumatori.cfg@gmail.com
- **Pec:** carniafishingguide@pec.it

ALLEGATO B - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'**Associazione Professionale "Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG"**, con sede legale in Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD), nella persona del legale rappresentante pro tempore.

Contatti del Titolare:

- **Email:** sportelloconsumatori.cfg@gmail.com
- **Pec:** carniafishingguide@pec.it
- **Telefono:** 339 697 8945

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

[Se nominato, indicare i dati del DPO. Altrimenti specificare che non è stato nominato un DPO in quanto non ricorrono i presupposti di cui all'art. 37 del GDPR]

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali forniti nel modulo di reclamo sono trattati per le seguenti finalità:

a) Gestione del reclamo: esame del reclamo, verifica dei fatti contestati, mediazione tra le parti, comunicazione dell'esito.

- **Base giuridica:** esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b, GDPR) e interesse legittimo del Titolare a garantire la qualità dei servizi professionali offerti e la tutela dei clienti (art. 6, par. 1, lett. f, GDPR).

b) Procedimento disciplinare: trasmissione del reclamo al Collegio dei Probiviri, avvio del procedimento disciplinare nei confronti della guida segnalata, adozione di eventuali sanzioni.

- **Base giuridica:** adempimento di obblighi derivanti dallo Statuto, dal Codice Deontologico e dai Regolamenti dell'Associazione (art. 6, par. 1, lett. c, GDPR) e interesse legittimo del Titolare a garantire il rispetto del Codice Deontologico (art. 6, par. 1, lett. f, GDPR).

c) Monitoraggio della qualità dei servizi: elaborazione di statistiche aggregate sui reclami ricevuti, predisposizione della relazione annuale.

- **Base giuridica:** interesse legittimo del Titolare a migliorare la qualità dei servizi professionali offerti (art. 6, par. 1, lett. f, GDPR).

d) Adempimenti di legge: conservazione della documentazione per gli obblighi di legge in materia fiscale, contabile e amministrativa.

- **Base giuridica:** adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c, GDPR).

4. DESTINATARI DEI DATI

I dati personali possono essere comunicati ai seguenti destinatari:

- **Organi sociali dell'Associazione:** Consiglio Direttivo, Collegio dei Probiviri, Assemblea dei soci, per le finalità di cui al punto 3;
- **Guida oggetto del reclamo:** per garantire il diritto di difesa e il principio del contraddittorio;
- **Consulenti e professionisti:** avvocati, commercialisti, consulenti del lavoro, per l'adempimento di obblighi di legge o per la tutela dei diritti dell'Associazione;
- **Autorità pubbliche:** forze dell'ordine, autorità giudiziaria, autorità di vigilanza, in caso di richiesta motivata o per l'adempimento di obblighi di legge.

I dati non sono comunicati a terzi per finalità di marketing o commerciali.

5. TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

I dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

6. PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali sono conservati per il tempo necessario alle finalità per cui sono stati raccolti e, in particolare:

- **Dati relativi al reclamo:** per tutta la durata del procedimento e per i cinque anni successivi alla conclusione, per consentire l'esercizio di eventuali diritti in sede giudiziaria;
- **Dati relativi al procedimento disciplinare:** per tutta la durata del procedimento e per i dieci anni successivi alla conclusione, in conformità alle disposizioni statutarie e regolamentari;
- **Dati statistici aggregati:** senza limiti di tempo, in forma anonimizzata.

Decorsi i termini di conservazione, i dati sono cancellati o anonimizzati in modo irreversibile.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha diritto di:

- Accedere ai propri dati personali (art. 15 GDPR);
- Rettificare i dati inesatti o incompleti (art. 16 GDPR);
- Cancellare i dati (diritto all'oblio) quando ricorrono i presupposti di cui all'art. 17 GDPR;
- Limitare il trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR;
- Opporsi al trattamento per motivi legittimi (art. 21 GDPR);
- Ricevere i dati in formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico (portabilità dei dati, art. 20 GDPR);
- Revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (ove il trattamento sia basato sul consenso);
- Proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

8. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Per esercitare i diritti di cui al punto 7, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento:

- **Email:** sportelloconsumatori.cfg@gmail.com
- **Pec:** carniafishingguide@pec.it
- **via posta:** Associazione Professionale Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG, Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD), con oggetto "Esercizio diritti GDPR"

Il Titolare risponde entro un mese dalla ricezione della richiesta, prorogabile di ulteriori due mesi in caso di particolare complessità.

9. CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali richiesti nel modulo di reclamo è:

- **Obbligatorio** per i dati necessari alla gestione del reclamo (generalità del reclamante, dati della guida, descrizione dei fatti). Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di esaminare il reclamo;
- **Facoltativo** per i dati relativi a eventuali testimoni e per la documentazione allegata. Il mancato conferimento può limitare la possibilità di accertare i fatti contestati.

10. PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO

Il Titolare non adotta processi decisionali automatizzati, inclusa la profilazione, di cui all'art. 22 del GDPR.

Aggiornato al 28/03/2026