

SPORTELLLO DEL CONSUMATORE
DELL'ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE
"CARNIA FISHING GUIDE – GAME FISHING FVG"

COS'È LO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE

L'associazione Professionale "Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG" (di seguito "Associazione") ha istituito uno Sportello del Consumatore dedicato alla tutela dei clienti che usufruiscono dei servizi di guida professionale di pesca o di caccia erogati dalle guide associate.

Lo Sportello del Consumatore è stato istituito in attuazione della Legge 14 gennaio 2013, n. 4 ("Disposizioni in materia di professioni non organizzate") e del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), in materia di tutela dei consumatori.

A COSA SERVE LO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE

Lo Sportello del Consumatore svolge le seguenti funzioni:

1. INFORMAZIONI AI CLIENTI

- Fornisce informazioni sulle guide associate all'Associazione e sui servizi offerti;
- Illustra le modalità di accesso ai servizi di guida professionale;
- Spiega il sistema di attestazione di qualità e qualificazione professionale;
- Fornisce chiarimenti sul Codice Deontologico delle guide.

2. VERIFICA DELL'ATTESTAZIONE DI QUALITÀ

- Verifica la validità dell'attestazione di qualità e qualificazione professionale delle guide;
- Consente ai clienti di verificare se una guida è regolarmente iscritta nell'elenco delle guide qualificate;
- Fornisce informazioni sulla formazione e sull'aggiornamento professionale delle guide.

3. RICEZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI

- Riceve reclami e segnalazioni da parte dei clienti relativi a:
 - comportamenti scorretti delle guide;
 - violazioni del Codice Deontologico;
 - disservizi o inadempimenti contrattuali;
 - mancato rispetto degli standard di qualità;
 - problemi di sicurezza;
 - qualsiasi altra criticità relativa ai servizi ricevuti.

4. ASSISTENZA NELLA COMPILAZIONE DEI RECLAMI

- Fornisce assistenza ai clienti nella compilazione del modulo di reclamo;
- Aiuta i clienti a raccogliere la documentazione necessaria;
- Spiega il procedimento di gestione del reclamo e i tempi previsti.

5. MEDIAZIONE NELLE CONTROVERSIE

- Propone soluzioni di mediazione informale tra clienti e guide;
- Facilita il dialogo tra le parti per la risoluzione bonaria delle controversie;
- Promuove accordi che soddisfino entrambe le parti.

6. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

- Monitora l'andamento dei reclami e delle segnalazioni;
- Identifica criticità ricorrenti e aree di miglioramento;
- Predisponde la relazione annuale sull'attività dello sportello;
- Propone al Consiglio Direttivo iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi.

CHI PUÒ RIVOLGERSI ALLO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE

Lo Sportello del Consumatore è a disposizione di:

- **Clienti** che hanno usufruito di servizi di guida professionale di pesca o di caccia erogati da guide associate;
- **Potenziali clienti** che desiderano informazioni sulle guide associate e sui servizi offerti;
- **Chiunque** abbia necessità di verificare la validità dell'attestazione di qualità di una guida associata.

COME CONTATTARE LO SPORTELLLO DEL CONSUMATORE

Lo Sportello del Consumatore è accessibile attraverso le seguenti modalità:

PRESSO LA SEDE DELL'ASSOCIAZIONE

Indirizzo: Via Pontebba n. 35/A, 33027 Paularo (UD)

Modalità di accesso: Previo appuntamento da concordare telefonicamente o via email

VIA EMAIL

Indirizzo: sportelloconsumatori.cfg@gmail.com

VIA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Indirizzo: carniafishingguide@pec.it

VIA POSTA ORDINARIA

Indirizzo: Associazione Professionale "Carnia Fishing Guide – Game Fishing FVG"

Sportello del Consumatore

Via Pontebba n. 35/A

33027 Paularo (UD)

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Se hai usufruito di un servizio di guida professionale di pesca o di caccia erogato da una guida associata e desideri presentare un reclamo, puoi seguire questa procedura:

PASSO 1: COMPILA IL MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è disponibile:

- Presso la sede dell'Associazione;
- Presso lo Sportello del Consumatore;
- Su richiesta via email o pec

Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti, indicando:

- I tuoi dati personali completi;
- I dati della guida oggetto del reclamo;
- La data e il luogo del servizio;
- La descrizione dettagliata dei fatti contestati;
- L'eventuale documentazione a supporto (foto, video, messaggi, ricevute, ecc.);
- Le tue richieste.

Puoi richiedere assistenza allo Sportello del Consumatore per la compilazione del modulo.

PASSO 2: PRESENTA IL MODULO

Il modulo compilato e firmato può essere presentato:

- A mano presso la sede dell'Associazione o lo Sportello del Consumatore (con rilascio di ricevuta);
- Via posta raccomandata con avviso di ricevimento;
- Via PEC;
- Via email (con successiva conferma tramite raccomandata o PEC).

PASSO 3: RICEVI CONFERMA DI RICEZIONE

Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, lo Sportello del Consumatore ti invierà una conferma di ricezione e ti comunicherà l'avvio del procedimento.

PASSO 4: EVENTUALE MEDIAZIONE INFORMALE

Lo Sportello del Consumatore può proporti una mediazione informale con la guida, finalizzata a risolvere la controversia in via bonaria. La mediazione è facoltativa e richiede il consenso di entrambe le parti.

PASSO 5: ESAME DEL RECLAMO

Se la mediazione non ha esito positivo o se non viene accettata, il reclamo è trasmesso al Collegio dei Probiviri, che esamina i fatti contestati secondo le modalità previste dal Codice Deontologico.

PASSO 6: RICEVI LA RISPOSTA

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo completo, salvo comprovate esigenze istruttorie, riceverai una risposta scritta contenente:

- L'esito del procedimento (archiviazione, richiamo alla guida, avvio del procedimento disciplinare formale);
- Le motivazioni della decisione;
- Le eventuali azioni intraprese nei confronti della guida;
- Le modalità di ricorso, se previste.

QUALI COMPORTAMENTI PUOI SEGNALARE

Puoi presentare un reclamo allo Sportello del Consumatore se la guida ha tenuto comportamenti che ritieni scorretti o inadeguati, tra cui:

VIOLAZIONI DEL CODICE DEONTOLOGICO

- Mancanza di rispetto verso i clienti;
- Comportamenti discriminatori o offensivi;
- Violazione degli obblighi di sicurezza;
- Mancato rispetto dell'ambiente e del territorio;
- Comportamenti disonesti o fraudolenti;
- Violazione della privacy dei clienti.

DISSERVIZI O INADEMPIMENTI CONTRATTUALI

- Mancato rispetto degli orari concordati;
- Servizio non conforme a quanto pattuito;
- Mancata fornitura di attrezzature o servizi promessi;
- Richiesta di compensi superiori a quelli concordati;
- Mancata restituzione di caparre o acconti in caso di annullamento.

PROBLEMI DI SICUREZZA

- Mancata adozione di misure di sicurezza adeguate;

- Esposizione dei clienti a rischi non comunicati;
- Mancanza di attrezzature di sicurezza obbligatorie;
- Comportamenti imprudenti o pericolosi.

VIOLAZIONI NORMATIVE

- Esercizio dell'attività senza le necessarie autorizzazioni;
- Violazione delle normative sulla pesca o sulla caccia;
- Bracconaggio o pratiche illegali;
- Mancata copertura assicurativa.

COSA SUCCEDA DOPO LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Dopo la presentazione del reclamo, il procedimento si articola nelle seguenti fasi:

1. VERIFICA PRELIMINARE

Lo Sportello del Consumatore verifica:

- La completezza del modulo e della documentazione;
- L'identificazione della guida oggetto del reclamo;
- La competenza dell'Associazione (il reclamo deve riguardare una guida associata).

Se il modulo è incompleto, ti sarà richiesto di integrarlo entro 30 giorni.

2. MEDIAZIONE INFORMALE (FACOLTATIVA)

Lo Sportello del Consumatore può proporre una mediazione informale tra te e la guida, per cercare una soluzione condivisa. La mediazione è gratuita e riservata.

3. TRASMISSIONE AL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Lo Sportello del Consumatore svolge funzioni istruttorie e di supporto e non adotta decisioni disciplinari, che restano di competenza degli organi previsti dallo Statuto e dal Codice Deontologico.

Se la mediazione non ha esito positivo, il reclamo è trasmesso al Collegio dei Probiviri, che:

- Raccoglie tutta la documentazione;
- Verifica la sussistenza dei fatti contestati;
- Contatta la guida e le comunica il reclamo;
- Concede alla guida 30 giorni per presentare controdeduzioni;
- Può sentire personalmente te e la guida;

- Può sentire eventuali testimoni;
- Redige una relazione conclusiva con proposta motivata.

4. DECISIONE

Il Collegio dei Probiviri può:

- **Archiviare il reclamo** se lo ritiene infondato;
- **Adottare 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.

Nei casi più gravi, l'Assemblea dei soci può deliberare:

- **La sospensione dell'attestazione di qualità** della guida;
- **La revoca dell'attestazione di qualità** della guida;
- **L'esclusione della guida dall'Associazione.**

5. COMUNICAZIONE DELL'ESITO

L'esito del procedimento ti sarà comunicato per iscritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo completo.

GARANZIE PER I CLIENTI

Lo Sportello del Consumatore garantisce:

- ✓ **Gratuità del servizio:** il servizio è completamente gratuito
- ✓ **Riservatezza:** i tuoi dati personali sono trattati nel rispetto della privacy
- ✓ **Trasparenza:** il procedimento è chiaro e i tempi sono certi
- ✓ **Imparzialità:** il reclamo è esaminato in modo obiettivo e imparziale
- ✓ **Contraddittorio:** la guida ha diritto di presentare le proprie controdeduzioni
- ✓ **Tempestività:** risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo completo

GARANZIE PER LE GUIDE

Il procedimento di gestione dei reclami garantisce anche i diritti delle guide associate:

- ✓ **Diritto di essere informate** della presentazione del reclamo
- ✓ **Diritto di presentare controdeduzioni** entro 30 giorni

- ✓ **Diritto di essere sentite personalmente** dal Collegio dei Probiviri
- ✓ **Diritto di presentare documentazione** a proprio favore
- ✓ **Diritto di difesa** e di farsi assistere da un legale
- ✓ **Presunzione di non colpevolezza** fino all'accertamento dei fatti
- ✓ **Diritto di ricorso** avverso le decisioni adottate

RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti nel modulo di reclamo sono trattati dall'Associazione nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del d.lgs. 196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018.

Finalità del trattamento:

- Gestione del reclamo;
- Procedimento disciplinare;
- Monitoraggio della qualità dei servizi.

Destinatari dei dati:

- Organi sociali dell'Associazione (Consiglio Direttivo, Collegio dei Probiviri, Assemblea);
- Guida oggetto del reclamo (per garantire il diritto di difesa).

Diritti dell'interessato:

- Accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità dei dati;
- Reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Per maggiori informazioni: consulta l'informativa privacy completa disponibile sul sito web o presso lo Sportello del Consumatore.

ELENCO DELLE GUIDE QUALIFICATE

Sul sito web dell'Associazione è pubblicato l'elenco aggiornato delle guide in possesso di attestazione di qualità e qualificazione professionale valida.

L'elenco contiene, per ciascuna guida:

- Nome e cognome;
- Codice guida;
- Tipologia di attività (guida di pesca, guida di caccia o entrambe);
- Recapiti.

Prima di prenotare un servizio di guida, verifica che la guida sia regolarmente iscritta nell'elenco

delle guide qualificate.

RELAZIONE ANNUALE

Lo Sportello del Consumatore predispose una relazione annuale sull'attività svolta, contenente:

- Il numero e la tipologia di reclami ricevuti;
- Il numero di reclami risolti in via di mediazione;
- Il numero di reclami trasmessi al Collegio dei Probiviri;
- Le sanzioni applicate;
- Le criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

La relazione è presentata all'Assemblea dei soci e pubblicata sul sito web dell'Associazione, nel rispetto della privacy degli interessati.