



DIRECTRICES RECLAMACIONES DE USUARIOS

A la vista de lo dispuesto en el art.12.2 de la Ley 2/1974, de 13 de Febrero sobre Colegios Profesionales, la Junta General del Colegio de Ingenieros Técnicos de Minas de Cataluña y Baleares, acuerda la creación del Servicio de Atención a los Consumidores o Usuarios, al que éstos pueden acceder a fin de presentar quejas o reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados, cuyo funcionamiento se regirá por las siguientes directrices:

A) El Servicio de Atención a los consumidores o usuarios será dirigido por el Secretario del Colegio, el cual podrá contar, si así lo estima pertinente, y previa autorización expresa de la Junta Permanente del Colegio, con la colaboración de miembros de la Junta de Gobierno y de asesores externos a la misma, a fin de tramitar y resolver las quejas o reclamaciones.

B) La tramitación de las quejas o reclamaciones se realizaran de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1.- Cualquier usuario o consumidor que haya contratado los servicios profesionales de un colegiado tiene derecho, si así lo estima procedente, a presentar ante el Servicio de Atención a los consumidores o usuarios, cuantas quejas o reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de aquél considere convenientes.

2.- Asimismo podrán formular quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios que acrediten representar al contratante de los servicios profesionales, en idénticos términos que los descritos en el apartado anterior.



3.- Dichas quejas o reclamaciones se iniciarán, previa acreditación fehaciente: de la identidad del consumidor o de la representación que ostenta la asociación u organización de consumidores y usuarios y del contrato de servicios.

4.- Las reclamaciones o quejas se presentaran en las Oficinas del Colegio, rellenando impreso que se entregara al efecto, donde además de los datos del reclamante, del colegiado, del contrato de servicios profesionales, se expondrán brevemente los fundamentos de la queja o reclamación, y la petición concreta que se solicita.

5.- Las quejas y reclamaciones, asimismo, podrán tramitarse por vía electrónica, utilizando para ello la ventanilla única existente en la web colegial, y debiendo utilizar, a efectos de acreditación para el acceso y la firma de la queja o reclamación, firma electrónica reconocida por la página web del Colegio www.colegiominas.com

6.- Al escrito de reclamación o queja, deberá necesariamente que acompañar:

a) copia del DNI del reclamante, o poder de representación de la asociación u organización de consumidores y usuarios:

b) Copia del contrato de servicios profesionales.

c) Toda la documentación en que el reclamante funde su queja o reclamación.

d) Cualquier otra documentación que el reclamante considere acredite la petición que efectúa.



7.- Una vez recibida dicha documentación por parte del Servicio de Atención a los consumidores o usuarios, el responsable del mismo, dentro del periodo de un mes, a contar desde la recepción de la documentación, resolverá la queja o reclamación en uno de los siguientes sentidos:

a) Informando al reclamante sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, (arbitraje general, laudo, arbitraje especial de consumo, etc.).

b) Derivando el expediente los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, informando al reclamante, tanto de la derivación como de la posterior resolución del expediente.

c) Resolviendo directamente, conforme a derecho, la queja o reclamación.

d) Desestimando y archivando la queja o reclamación, informando del archivo al reclamante.

8.- Contra las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención a los consumidores y usuarios, los reclamantes podrán interponer los recursos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo aplicable en el momento de dictarse la resolución, en la forma y términos que aquélla dispone.

C) La Junta de Gobierno del Colegio queda facultada ampliamente para desarrollar, puntualizar y/o aclarar, si lo considera oportuno y conveniente, las presentes directrices, a fin de facilitar a los usuarios y consumidores la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.