

# REGOLAMENTO DEL DIFENSORE DEL CLIENTE DELLA EUROPEAN CITY GUIDE

## TITOLO I

### SULL'ISTITUZIONE DEL DIFENSORE DEL CLIENTE DELLA DITTA EUROPEAN CITY GUIDE, S.L.

Articolo 1. – Il presente Regolamento ha il fine di regolare le funzioni del DIFENSORE DEL CLIENTE della ditta EUROPEAN CITY GUIDE, S.L. (denominata di seguito EUROPEAN CITY GUIDE).

Il Difensore del Cliente avrà le caratteristiche e le funzioni indicate negli articoli che seguono.

Articolo 2. - Il Difensore del Cliente ha come finalità la salvaguardia dei diritti e degli interessi dei clienti della EUROPEAN CITY GUIDE nei riguardi delle azioni che questa possa mettere in atto e che possano essere considerate come contrarie alla normativa di trasparenza e di protezione della clientela e del buon costume o degli usi commerciali, nell'ambito dei limiti e con i requisiti che vengono fissati dal presente Regolamento.

Articolo 3. – Ogni cliente della EUROPEAN CITY GUIDE avrà il diritto di sottoporre alla conoscenza ed alla decisione del Difensore del Cliente qualsivoglia reclamo che voglia stimare opportuno formulare, ai sensi delle norme che vengono stabilite dal presente Regolamento.

Articolo 4. – Il Difensore del Cliente sarà un avvocato nell'esercizio della sua professione.

Il Difensore del Cliente dovrà essere una persona che vantino abilità commerciale e professionale e che sia in possesso della conoscenza e dell'esperienza necessaria per l'esercizio delle sue funzioni.

Il Difensore del Cliente agirà con indipendenza nei riguardi della EUROPEAN CITY GUIDE e con totale autonomia in materia di criteri e di direttive da applicare nell'esercizio delle sue funzioni.

In questo senso, il Difensore del Cliente non potrà essere vincolato alla EUROPEAN CITY GUIDE da una relazione professionale, di prestazione di servizi o da qualsivoglia altra formula di lavoro retribuito, allo scopo di garantire l'indipendenza delle sue azioni in merito alla trasmissione dei reclami.

## CAPITOLO II

### SULLA DURATA DELLE NOMINE

Articolo 5. – La nomina del Difensore del Cliente verrà realizzata dalla EUROPEAN CITY GUIDE per un periodo di 5 anni, e potrà essere rinnovata per periodi di uguale durata, tutte le volte che ciò si consideri opportuno.

Articolo 6. – Le cause indicate di seguito daranno luogo alla cessazione delle funzioni del Difensore del Cliente:

- a) conclusione del periodo per il quale sia stato nominato, salvo il caso in cui venga stabilito il rinnovo;
- b) perdita delle condizioni che regolano la sua eleggibilità ai sensi del presente Regolamento;
- c) decesso o invalidità;
- d) condanna per delitto a seguito di sentenza passata in giudicato; e) dimissioni;
- f) accordo motivato dalla negligenza manifesta del Difensore.

Una volta che la carica sia vacante, la ditta EUROPEAN CITY GUIDE dovrà nominare un nuovo Difensore del Cliente entro e non oltre 30 giorni a decorrere dalla data in cui la carica sia divenuta vacante, senza pregiudizio dell'adempimento alle decisioni adottate.

Articolo 7. – Ai sensi di quanto stabilito nell'articolo 2 del presente Regolamento, la funzione del Difensore del Cliente sarà quella della tutela e della salvaguardia degli interessi dei clienti della EUROPEAN CITY GUIDE che derivino dalle loro relazioni con la medesima, nonché quella di favorire in ogni momento lo svolgimento delle suddette relazioni, in base ai principi della buona fede, dell'equità e della fiducia mutua.

Nello svolgimento delle sue funzioni, al Difensore del Cliente spetta quanto segue:

- a) esaminare e risolvere, per mezzo dell'emissione della corrispondente delibera, i reclami che vengano formulati da parte dei clienti in relazione ai casi previsti nell'articolo 10 del presente Regolamento;
- b) presentare, formulare e realizzare nei riguardi della EUROPEAN CITY GUIDE le relazioni,

le raccomandazioni e le proposte corrispondenti a tutti gli aspetti che siano di sua competenza e che, a suo giudizio, possano rappresentare un rafforzamento delle buone relazioni e della fiducia mutua che deve esistere tra la EUROPEAN CITY GUIDE e i suoi clienti.

## Articolo 8. – SUGLI OBBLIGHI DELLA EUROPEAN CITY GUIDE IN RELAZIONE AL DIFENSORE DEL CLIENTE

La ditta EUROPEAN CITY GUIDE dovrà adottare tutte le misure che siano necessarie ad un migliore esercizio delle funzioni del Difensore del Cliente, procurando in maniera particolare di mantenere la più assoluta indipendenza delle azioni del medesimo.

In particolare, alla EUROPEAN CITY GUIDE corrisponde quanto segue:

- a) dotare tutti gli anni il Servizio di un budget per le spese inerenti al suo normale funzionamento;
- b) assistere in tutte le maniere il medesimo, contribuendo al corretto ed efficace svolgimento delle sue funzioni e fornendogli tutte le informazioni che possa sollecitare nelle materie che siano di sua competenza;
- c) informare i clienti dell'esistenza di detto Servizio, nonché in merito al contenuto del presente Regolamento. In particolare, le suddette informazioni dovranno essere fornite per mezzo della pubblicazione del presente Regolamento nel sito web della EUROPEAN CITY GUIDE;
- d) accogliere e valutare le lamentele che possano essere formulate in relazione alle azioni ed al funzionamento del Difensore del Cliente, adottando le decisioni che voglia stimare come convenienti, in particolare agli effetti di quanto stabilito nell'articolo 6.

Articolo 9. – La EUROPEAN CITY GUIDE ha l'obbligo di fornire al Difensore del Cliente tutte le informazioni che questi possa richiedere in relazione alle operazioni, ai contratti o ai servizi prestati dalla medesima, che siano oggetto di reclamo da parte dei suoi clienti, qualora si riferiscano a materie che siano comprese nell'ambito delle sue competenze, e fare in modo che tutti i suoi dirigenti ed impiegati prestino la necessaria collaborazione.

Inoltre, dovrà provvedere ad informare i propri clienti dell'esistenza del Difensore del Cliente, con l'indicazione del suo indirizzo postale ed elettronico nonché del contenuto del presente Regolamento e dell'obbligo di adempiere alla prassi preliminare del reclamo presso il reparto o servizio di attenzione al consumatore. Dette informazioni dovranno altresì essere a disposizione dei clienti presso tutti i suoi uffici aperti al pubblico e sul suo sito web.

## TITOLO II

### SUI RECLAMI E IL LORO ITER

#### CAPITOLO I

#### **OGGETTO, FORMA, REQUISITI E TERMINE DI SCADENZA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

**Articolo 10.** – I reclami dovranno essere basati sui contratti, sulle operazioni o sui servizi della casa editrice EUROPEAN CITY GUIDE, nei riguardi dei quali sia stato dato un trattamento che il cliente consideri contrario alla normativa legale ed ai buoni usi commerciali e che coinvolgano gli interessi ed i diritti legalmente riconosciuti, sia che essi derivino dai contratti, sia dalla normativa applicabile sia dalla buona pratica commerciale.

**Articolo 11.** – La presentazione e l'iter dei reclami avranno carattere gratuito ed al cliente non potrà essere richiesto alcun pagamento per nessun concetto.

**Articolo 12.** – La presentazione dei reclami potrà essere effettuata personalmente o per mezzo di una delega opportunamente attestata, su supporto cartaceo o informatico, elettronico o telematico, sempre che questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e in questi casi rispettino i requisiti previsti ai sensi di quanto disposto nella legge 59/2003, del 19 dicembre, sulla firma elettronica.

Il reclamo dovrà essere effettuato unicamente per mezzo del formulario ufficiale disponibile sul sito web, che deve contenere le seguenti informazioni:

- a)** cognome, nome e indirizzo della persona interessata e, ove sussista, della persona che la rappresenta, debitamente autorizzata;
- b)** motivo del reclamo, con la chiara indicazione delle questioni in merito alle quali viene richiesto un pronunciamento;
- c)** aver effettuato in forma preliminare un reclamo nei riguardi della EUROPEAN CITY GUIDE;
- d)** che il reclamante non è a conoscenza che la materia oggetto del reclamo sia in via d'istruzione nell'ambito di un procedimento amministrativo, arbitrale o giudiziale;
- e)** luogo, data e firma.

Il reclamo, che dovrà essere indirizzato al Difensore del Cliente della EUROPEAN CITY GUIDE, potrà essere spedito al Apartado de correos 12004, 08080 Barcelona, Spagna o all'e-mail service@defclientecg.com i sopraccitati dati saranno indicati nel modulo di reclamo.

**Articolo 13.** – Il termine di scadenza per la presentazione dei reclami o delle lamentele non potrà essere superiore a due anni, a decorrere dal momento in

cui il cliente sia entrato a conoscenza dei fatti che siano alla base delle medesime. Qualsiasi reclamo ricevuto dal Difensore del Cliente una volta trascorso il termine indicato nel paragrafo precedente verrà respinto.

## CAPITOLO II

### SULL'ITER

**Articolo 14.** – Una volta ricevuto il reclamo da parte del Servizio, nei termini stabiliti nell'articolo 12 del presente Regolamento, il Difensore del Cliente dovrà informare del ricevimento per iscritto e attesterà la data della presentazione agli effetti del calcolo del termine massimo di tre mesi di cui dispone il Servizio per risolvere la pratica.

Nel caso in cui, una volta trascorsi 20 giorni dal suo ricevimento, non sia stata ricevuta alcuna comunicazione, s'intenderà che è stata ammessa agli atti, ed avrà inizio l'iter della medesima.

La non ammissione agli atti dovrà essere sempre effettuata entro e non oltre 20 giorni a decorrere dal momento del ricevimento, e le cause della non ammissione agli atti saranno le seguenti:

- a)** nel caso in cui si riscontri l'omissione di dati essenziali per l'ammissione, che non possano essere risanabili, ivi compreso il caso in cui non venga indicato il motivo del reclamo;
- b)** nel caso in cui non sia stato effettuato il reclamo preliminare alla EUROPEAN CITY GUIDE;
- c)** nel caso in cui i fatti, le ragioni e la domanda del reclamo non si riferiscano ad operazioni in concreto o non adempiano ai requisiti stabiliti;
- d)** nel caso in cui vengano formulati dei reclami che reiterino altri precedenti già risolte, presentati dal medesimo cliente in relazione ai medesimi fatti;
- e)** nel caso in cui sia scaduto il termine per la presentazione di reclami, stabilito nel presente Regolamento.

Nel caso in cui venga dichiarata la non ammissibilità agli atti del reclamo, per una qualsiasi delle cause di cui sopra, ciò verrà comunicato alla persona interessata a mezzo decisione motivata, offrendo un termine di dieci giorni naturali affinché possa presentare le sue allegazioni. Qualora la persona interessata abbia risposto e vengano mantenute in essere le cause della non ammissibilità, gli verrà comunicata la decisione finale adottata.

Qualora la questione di un reclamo presentato al Difensore del Cliente non rientrasse nelle sue competenze specifiche, questi dovrà trasmetterlo al reparto o al servizio di attenzione al consumatore, informando la persona reclamante in merito all'istanza competente per il disbrigo del suo reclamo.

Qualora l'identità della persona reclamante non fosse sufficientemente attestata, o non fosse possibile stabilire con chiarezza i fatti che siano oggetto del reclamo, verrà fatta richiesta al firmante della medesima affinché provveda a completare la documentazione inviata entro un termine massimo di dieci in caso contrario il reclamo verrà archiviato senza altro seguito. Questo termine non potrà essere calcolato in giorni naturali, con l'avvertimento che nell'ambito del termine di 3 mesi previsto nel primo paragrafo del presente articolo.

**Articolo 15.** – Una volta ammesso agli atti un reclamo, il Difensore del Cliente dovrà trasmetterne una copia alla EUROPEAN CITY GUIDE affinché questa possa formulare le sue allegazioni entro il termine massimo di quindici giorni a decorrere dal momento del ricevimento del medesimo.

L'ammissione agli atti del reclamo da parte del Difensore del Cliente impedisce che la pratica possa essere trattata dal Dipartimento di Attenzione al Cliente della EUROPEAN CITY GUIDE, la quale interromperà qualsiasi tipo di attività relativa al cliente, in particolare quella del reclamo.

Nel corso dell'iter delle pratiche, il Difensore del Cliente potrà richiedere, sia al reclamante sia ai vari dipartimenti e servizi della EUROPEAN CITY GUIDE, qualsiasi dato, chiarimento, rapporto o elemento di prova che consideri pertinenti alla finalità di adottare la sua decisione.

Nel caso in cui la EUROPEAN CITY GUIDE procedesse a rettificare la propria situazione nei riguardi del reclamante, a soddisfazione di quest'ultimo, dovrà comunicarlo all'istanza competente e giustificarlo in forma documentale, salvo il caso di espressa rinuncia da parte della persona interessata. In tale caso, si procederà all'archiviazione del reclamo senza altro seguito.

Le persone interessate potranno desistere dai loro reclami in qualsiasi momento. La rinuncia darà luogo alla conclusione immediata del procedimento per quanto si riferisce alla relazione con la persona interessata. Ciò nonostante, il Direttore del servizio potrà stabilire la continuazione del procedimento stesso nel quadro della sua funzione inerente alla promozione dell'adempimento alla normativa di trasparenza e di protezione della cliente e delle buone pratiche.

### **CAPITOLO III**

#### **SULLE DECISIONI DETTATE DAL SERVIZIO DEL DIFENSORE DEL CLIENTE E SUI LORO EFFETTI**

**Articolo 16.** – Il dossier dovrà essere concluso per mezzo di decisione adottata entro e non oltre tre mesi a decorrere dalla data in cui il reclamo stesso sia stato presentato al Difensore del Cliente.

La decisione dovrà essere sempre motivata e dovrà contenere delle conclusioni chiare in merito alla richiesta presentata in ogni reclamo, e si dovrà fondare sulle clausole contrattuali, sulle norme di trasparenza e di

protezione della clientela che siano applicabili nonché sulle buone pratiche e usi delle case editrici, in maniera tale che nel caso in cui la decisione non sia coerente con i criteri manifestati in simili pratiche precedenti, si dovranno indicare le ragioni che giustificino tale fatto.

La decisione dovrà essere notificata alle persone interessate entro e non oltre dieci giorni naturali a decorrere dalla data della decisione, per iscritto o a mezzo sistemi informatici, elettronici o telematici, sempre che questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e adempiano ai requisiti previsti ai sensi della legge 59/2003 del 19 dicembre, sulla firma elettronica, in base a quanto sia stato stabilito dal reclamante in forma espressa e, in assenza di tale indicazione, attraverso il medesimo mezzo utilizzato per la presentazione del reclamo.

Le decisioni che vengano adottate potranno contenere esortazioni o proposte indirizzate alle parti, che tendano a ottenere una soluzione equa per entrambe, così come a mantenere la fiducia mutua tra le medesime.

La decisione che respinga il reclamo presentato dovrà indicare il diritto spettante alla persona reclamante di presentare lo stesso dinanzi ai tribunali o agli organi amministrativi che questi voglia considerare competenti.

**Articolo 17.** – Le decisioni del Difensore del Cliente favorevoli al reclamo saranno vincolanti nei riguardi della EUROPEAN CITY GUIDE. Il suddetto carattere vincolante non potrà rappresentare un ostacolo alla pienezza della tutela giudiziale, al ricorso ad altri meccanismi di soluzione dei conflitti né alla protezione amministrativa.

La EUROPEAN CITY GUIDE dovrà procedere all'osservanza di quanto deciso, per quanto ad essa concerne, entro il termine massimo indicato nella risoluzione, a seguito dell'accettazione di questa da parte del cliente e della rinuncia da parte del medesimo all'esercizio di altre azioni.

**Articolo 18.** – L'accettazione da parte del reclamante della decisione emessa dal Difensore del Cliente sarà volontaria.

**Articolo 19.** – Prima di emettere la sua decisione, il Difensore del Cliente potrà mettere in atto tutte le istruzioni che voglia considerare necessarie, rivolte ad ottenere una soluzione amichevole tra le parti. Una volta ottenuta la medesima, l'accordo avrà carattere vincolante per le parti e il Servizio potrà considerare concluso l'iter. Lo stesso avverrà nel caso in cui, in forma unilaterale, la EUROPEAN CITY GUIDE stabilisse di accettare la richiesta del cliente o questi stabilisse di ritirare il suo reclamo.

**Articolo 20.** – Le informazioni relative ai dossier ed al loro contenuto, che vengano istruite da parte del Difensore del Cliente, saranno riservate alle parti in causa.

## CAPITOLO IV

### SULL'INCOMPATIBILITÀ DEL LE AZIONI SIMULTANEE E SULL'INTERRUZIONE DELLA SCADENZA DI PRESCRIZIONE

**Articolo 21.** – I reclami presentati al Difensore del Cliente saranno incompatibili con il simultaneo esercizio di qualsivoglia altra azione di reclamo in merito alla medesima questione. A tal effetto, il cliente dovrà astenersi dall'avviare alcuna azione fintanto che non si produca una risoluzione da parte del Difensore del Cliente. In caso di inadempimento a questo requisito, il reclamo verrà archiviato senza altro seguito.

Nel caso in cui il Difensore del Cliente dovesse entrare a conoscenza dell'istruzione simultanea di un reclamo e di un procedimento amministrativo, arbitrale o giudiziale in merito alla medesima materia, dovrà astenersi dall'istruire la prima.

**Articolo 22.** - La presentazione di un reclamo presso il Difensore del Cliente suppone l'accettazione del presente Regolamento e interromperà la prescrizione delle azioni che l'articolo 1.973 del Codice Civile riconosce nei riguardi dei reclami stragiudiziali.

### TITOLO III

## SULLE RELAZIONI IN GENERALE, IL RAPPORTO E IL BUDGET DELLE SPESE

### CAPITOLO I

**Articolo 23.** – Indipendentemente dall'iter dei reclami, il Difensore del Cliente potrà rivolgere alla EUROPEAN CITY GUIDE delle richieste, delle notifiche, delle domande o qualsivoglia comunicazione in merito ad aspetti generali o concreti dell'attività della stessa EUROPEAN CITY GUIDE che possano aver meritato la sua attenzione e che a suo giudizio possano essere interessanti per i clienti. La EUROPEAN CITY GUIDE dovrà rispondere alle suddette comunicazioni entro un termine massimo di trenta giorni.

### CAPITOLO II

#### SUL RAPPORTO E SUL BUDGET

**Articolo 24.** – (Sul rapporto) Entro il primo trimestre di ogni anno, il Difensore

del Cliente dovrà presentare alla EUROPEAN CITY GUIDE un Rapporto concernente lo sviluppo delle sue funzioni nel corso del precedente anno. In esso potranno essere contenute raccomandazioni o suggerimenti aventi la finalità di facilitare delle migliori relazioni tra la EUROPEAN CITY GUIDE e i suoi clienti.

Inoltre, la EUROPEAN CITY GUIDE potrà stabilire di pubblicare la totalità delle decisioni che voglia considerare convenienti in virtù del loro interesse generale, mantenendo in ogni caso la riserva in merito all'identità delle parti in causa.

**Articolo 25.** – (Sul budget) Insieme al Rapporto, il Difensore del Cliente dovrà presentare la liquidazione del budget delle spese relative alla sua attività nonché le previsioni per il seguente anno. Le suddette previsioni potranno comprendere tutte le proposte di tipo finanziario od organizzativo che il Difensore del Cliente voglia stimare come necessarie per un migliore esercizio del suo incarico.

### DISPOSIZIONI FINALI

**Prima.** – Il presente Regolamento entrerà in vigore il 01/01/2005

**Seconda.** – Nel caso in cui, a seguito della data di entrata in vigore del presente Regolamento, una normativa comunitaria o nazionale specifica per il nostro tipo di ditta e relativa al Difensore del Cliente dovesse entrare in vigore, questo Regolamento dovrà essere adattato alla suddetta normativa.