

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL COLEGIO OFICIAL DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.**

### TÍTULO I: TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1º: Definición.

El fin esencial del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana pasa por la ordenación del ejercicio de la profesión, la representación institucional exclusiva de la misma, la defensa de los intereses profesionales de los colegiados y la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados.

Artículo 2º: Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de La Comunitat Valenciana.

Artículo 3º: Del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.

Se dedica un apartado específico para el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios en la ventanilla única, ofreciendo una vía para tramitar y resolver reclamaciones o quejas de usuarios con respecto a los servicios profesionales de sus colegiados.

### TÍTULO II: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS

Artículo 1º: Naturaleza del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.

El Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana pone a disposición del público conocimiento a través de su página web la siguiente información referente al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, conforme a la legislación vigente:

- Publicación actualizada del listado de colegiados.
- Directorios y enlaces a Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como a Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Comunitat Valenciana.
- Código Deontológico del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana.
- Reglamento del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
- El formulario de modelo de reclamación o queja.

Artículo 2º: Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones.

La presentación de la queja/ reclamación se puede presentar por correo postal certificado a la dirección donde el Colegio Oficial de la Comunitat Valenciana tenga establecida su sede o por vía telemática, cumplimentando debidamente el formulario de reclamaciones.

Artículo 3º: Plazo de presentación de la queja/ reclamación.

Se establece un plazo de dos años, a contar desde la fecha en la que acontece el hecho causante de la queja/ reclamación, para la presentación de la misma.

Artículo 4º: Admisión a trámite.

1) Recibida la reclamación por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana, se procede a la asignación de número de expediente y envío de acuse de recibo al remitente.

2) En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios establece un plazo de diez días naturales para subsanarlos. De no aportar documentación, se archivará la reclamación –previa comunicación al solicitante en un plazo de diez días naturales a contar desde la fecha que expira el plazo para aportar la documentación o información requerida-, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.

Artículo 5º: Causas y motivos para desestimar la tramitación de la queja/ reclamación.

- 1) Una vez expirado el plazo de dos años, regulado en este reglamento para poder presentar la queja/ reclamación.
- 2) Cuando omita datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
- 3) Cuando se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
- 4) Cuando los hechos de la solicitud de queja o reclamación no se refieran a cuestiones concretas o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de la relación Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana con el colegiado prestador de servicio y Usuario o Consumidor.
- 5) Cuando la queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio.

Artículo 6º: Tramitación.

Una vez admitida a trámite la reclamación, el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana podrá solicitar del reclamante y reclamado cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando éstos obligados a colaborar con el Servicio en la resolución de la queja o reclamación. El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios procederá a recabar el correspondiente asesoramiento jurídico técnico y los informes necesarios para la instrucción de la queja o reclamación y remisión al órgano competente para resolver.

Los acciones que se pueden llevar a cabo son la mediación, el arbitraje, la iniciación del procedimiento disciplinario, la denuncia judicial o el archivo.

En el caso de que proceda la apertura de Procedimiento Disciplinario, se actuará conforme a lo dispuesto en el Título VI, Artículo 61 de los Estatutos del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de la Comunitat Valenciana.

Artículo 7º: Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, con el archivo del expediente.

Artículo 8º: Finalización y notificación.

- 1) La resolución del expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha de presentación, conforme a los mecanismos establecidos, de la queja o reclamación en el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
- 2) La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en los Estatutos Colegiales y en su Código Deontológico. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir a la instancia correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución.
- 3) El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses.