

COLEGIO OFICIAL DE FÍSICOS

# **NORMAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS**

## **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1º: Objeto.**

Las presentes normas tienen por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio Oficial de Físicos, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados que se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.

### **Artículo 2º: Del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.**

El Colegio Oficial de Físicos pone a disposición de los usuarios, a través de su página web, la siguiente información referente a su Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, de acuerdo con la legislación vigente y según lo establecido en su normativa interna:

- ✚ El acceso al Listado de Colegiados
- ✚ Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional.
- ✚ Los datos del Consejo de Consumidores y Usuarios donde los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.
- ✚ El contenido de su Código Deontológico.
- ✚ El Reglamento íntegro del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.
- ✚ El Formulario modelo de reclamación/queja del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.
- ✚ La memoria anual del último ejercicio aprobado

### **Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.**

Las modificaciones de las presentes normas deberán ser aprobadas por acuerdo de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Físicos, teniendo siempre en cuenta lo dispuesto en los Estatutos del Colegio así como en la normativa vigente.

## **CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de un año a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El procedimiento a seguir figura en el Anexo I

---

**Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, dirigiéndose expresamente al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.

La dirección a la que debe remitirse la reclamación presentada por escrito es:

*Colegio Oficial de Físicos*

*Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios*

*C/Monte Esquinza, 28, 3º*

*28010 Madrid*

Si la reclamación se realizara mediante medios informáticos, puede remitirse a la dirección de correo electrónico del Colegio ([administracion@cofis.es](mailto:administracion@cofis.es)) indicando en el asunto "Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios"

**Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.**

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, el reclamante deberá remitir por cualquiera de las vías habilitadas, el formulario de reclamación/queja disponible en la web oficial de COFIS, debidamente cumplimentado (Anexo II).

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

**Artículo 7º: Admisión a trámite.**

Recibida la reclamación por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio, se le asignará un número de registro, de tal forma que a cada incidencia le corresponda uno y sólo un número de registro.

Se acusará recibo de la reclamación recibida indicando al reclamante la fecha de recepción de la misma y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado. Este acuse de recibo se enviará en un plazo no superior a 10 días naturales desde la recepción de la incidencia.

Para su admisión a trámite el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios comprobará si el formulario de reclamación/queja incluye todos los datos requeridos por dicho Servicio.

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 requerirá al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de seis meses de que dispone el Servicio de Atención al Usuario para resolver la queja o reclamación.

Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios archivará la reclamación, comunicando este hecho al reclamante.

En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:

- a) Omite datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
- b) Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
- c) Los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la 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 Físicos-Colegiado prestador de servicio y Usuario o Consumidor.
- d) La queja o reclamación haya sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio.
- e) Haya transcurrido más de un año desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el consumidor-usuario tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.

La inadmisión a trámite de la reclamación deberá estar motivada y se comunicará al reclamante, abriéndose un plazo de 10 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicarán al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

#### **Artículo 8º: Tramitación.**

Una vez admitida a trámite la reclamación, será remitida a la Comisión de Deontología del Colegio para su estudio pudiendo solicitar del reclamante y reclamado cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando éstos obligados a colaborar en la resolución de la queja o reclamación. La solicitud de cualquier información complementaria interrumpirá el plazo de resolución de seis meses que el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios tiene para finalizar el expediente.

La Comisión de Deontología procederá a recabar, si fuera preciso, 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 tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

1. Informar sobre los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos.
2. Remisión del expediente a los órganos colegiales que ejerzan la potestad sancionadora iniciando el procedimiento disciplinario correspondiente conforme a los Estatutos del Colegio.
3. Archivo.
4. El plazo para la adopción de las decisiones tomadas será de 2 meses contados a partir de la recepción por parte de dicha Comisión de toda la información requerida.

#### **Artículo 9º: Desistimiento**

1. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
2. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.



### **Artículo 10º: Finalización y notificación.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de seis meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios por las vías contempladas en el presente Reglamento.
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, en las normas de transparencia y protección del usuario que sean aplicables; así como en las normas deontológicas profesionales. 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 en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo máximo de resolución de seis meses.

## **CAPÍTULO III: INDEPENDENCIA Y TITULARIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS**

### **Artículo 11º: Independencia**

El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios y los órganos colegiales que ejerzan la potestad sancionadora tomarán sus decisiones con criterios de independencia y transparencia, así como con criterios de autonomía con respecto al resto de cargos del Colegio Oficial de Físicos.

### **Artículo 12º: Titularidad, duración y renovación del cargo de responsable.**

1. Los responsables del Servicio serán el Presidente del Colegio Oficial de Físicos junto con el Presidente de la Comisión de Deontología Profesional.
2. No obstante, y si así lo acuerda la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Físicos, se podrá proponer la participación en el Servicio a cualquier otro/a Vocal o colegiado/a del mismo, previa conformidad del interesado.

### **Artículo 13º: Causas de incompatibilidad y cese.**

1. Son causas de incompatibilidad, para el ejercicio en el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, el desempeño de otras funciones colegiales, que en el caso de que la queja o reclamación sea interpuesta por un colegiado/os no permitieran que el citado Servicio tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.
2. Son causas de cese:
  - a) La decisión de la Junta de Gobierno.
  - b) Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
  - c) Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

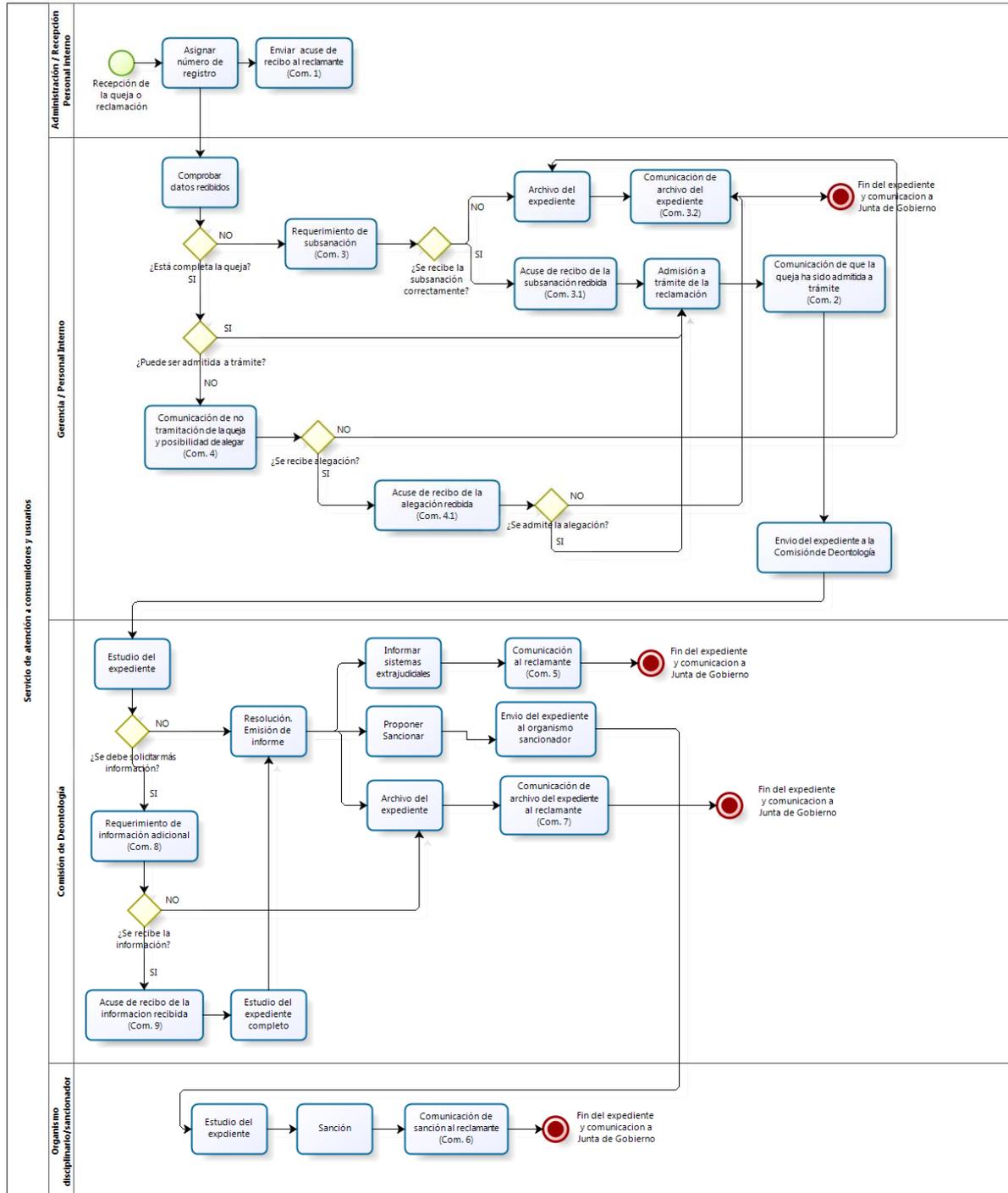
#### **CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL**

##### **Artículo 14: Contenido y Plazo de emisión.**

El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Físicos un informe anual que contendrá los datos necesarios para su inclusión en la memoria anual de la Institución Colegial.

## Anexo I

# Diagrama de Flujo de funcionamiento del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios



**Anexo II**

**FORMULARIO de quejas y/o reclamaciones del Colegio Oficial de Físicos**

**Registro de entrada n.º** (a cumplimentar por el Colegio):

**DATOS DEL SOLICITANTE**

**PERSONAS FÍSICAS:**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ D.N.I.: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_ Población/Provincia: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

En caso de representación:

Nombre y apellidos de la persona representada: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_  
El representante lo hace en calidad de: \_\_\_\_\_

**PERSONAS JURÍDICAS:**

Razón social: \_\_\_\_\_  
C.I.F.: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_  
Población/Provincia: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_  
C.P.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Datos del registro público de la entidad: \_\_\_\_\_

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ D.N.I.: \_\_\_\_\_  
Actúa en calidad de: \_\_\_\_\_

**HECHOS QUE MOTIVAN LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

Describa los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Colegio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PETICIÓN QUE REALIZA AL COLEGIO OFICIAL DE FÍSICOS**

Describe la petición que realiza al Colegio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DOCUMENTACIÓN APORTADA**

Enumere a continuación la documentación que aporta junto con esta queja/reclamación, sin perjuicio de que posteriormente pueda aportar información adicional:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del reclamante:

Firma por el COFIS

**Colegio Oficial de Físicos** Monte Esquinza 28, 3º Derecha. 28010 Madrid · Teléfono: 91 447 06 77 · Fax: 91 447 20 06  
Email: correo@cofis.es · Internet: www.cofis.es

Los datos recogidos formarán parte del Fichero del COFIS, siendo el Responsable el Secretario del mismo, a quien se tendrá que dirigir escrito para el caso de ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación, de conformidad con la L.O.P.D.