



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

## **TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1º: 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 Castilla-La Mancha, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados 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 al Usuario.**

El Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha pone a disposición del público conocimiento a través de su página web la siguiente información referente su Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, conforme a la legislación vigente y según lo establecido en sus Estatutos:

- El acceso al Registro de Colegiados permanentemente actualizado.
- El acceso al Registro de Sociedades Profesionales.
- 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 de las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios a las que 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.

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

Las modificaciones del presente Reglamento podrán ser propuestas por acuerdo de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha, sin obviar lo expuesto en el artículo 64 de los Estatutos del Colegio.

## **TÍTULO 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 dos años a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **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 Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha  
Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios  
Calle Cerería, 5. ENT.. CP: 45600  
Talavera de la Reina (Toledo)*

Si la reclamación se realizara mediante medios informáticos, puede remitirse a la dirección de correo electrónico del Colegio ([info@cofto-clm.org](mailto:info@cofto-clm.org)) 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 de COFTO-CLM el reclamante deberá remitir por cualquiera de las vías habilitadas el formulario de reclamación/queja debidamente cumplimentado.

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.**

1. Recibida la reclamación por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio, éste la codificará y acusará recibo de la misma indicando al reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado.
2. Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Usuario comprobará si el formulario de reclamación/queja incluye todos los datos.
3. 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 dos meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.
4. Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.

5. En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:
- Omita datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
  - Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
  - 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 Terapeutas Ocupacionales de Castilla-la Mancha-Colegiado prestador de servicio y Usuario o Consumidor.
  - La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio.
  - Haya transcurrido más de dos años 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.
6. La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, 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 el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios 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 tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

1. Mediación.
2. Arbitraje.
3. Remisión a la Junta de Gobierno, la cual podrá si procede iniciar procedimiento disciplinario.
4. Denuncia judicial.
5. Archivo.

Cuando la vía escogida fuera la mediación y esta resultara infructuosa, se dará traslado de la queja o reclamación a la Junta de Gobierno. En el caso de que tramitación adoptada sea la de remisión a Junta de Gobierno para la apertura de Procedimiento

Disciplinario, se actuará conforme a lo dispuesto en el Artículo 55 de los Estatutos del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha.

### **Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, el Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
3. 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 dos 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 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 por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses. No obstante si el cliente lo solicita expresamente, la resolución podrá remitírsele por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste al Servicio de Atención a Consumidores y usuarios que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **TÍTULO III: INDEPENDENCIA Y TITULARIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **Artículo 11º: Independencia**

El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios tomará sus decisiones con criterios de independencia y transparencia, así como con criterios de autonomía con respecto al resto de cargos del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha.

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

1. La persona Responsable del Servicio será designada por la Junta de Gobierno entre uno de los cargos de la misma.
2. No obstante, y si así lo acuerda la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha, se podrá proponer la participación en el Servicio a cualquier otro/a colegiado/a del mismo, previa conformidad del interesado.
3. El cargo de Responsable del Servicio de Atención al Usuario tendrá en cualquier caso, una duración de cuatro años, acorde con la duración del mandato de la Junta de Gobierno.

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

1. Son causas de incompatibilidad, para el ejercicio de la Dirección del Servicio de Atención del Usuario 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 expiración del plazo de su nombramiento.
  - b) La decisión de la Junta de Gobierno.
  - c) Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
  - d) Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

### **TÍTULO IV: INFORME ANUAL**

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

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Usuario presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Terapeutas Ocupacionales de Castilla-La Mancha un informe que contendrá los datos necesarios para su inclusión en la memoria anual de la Institución Colegial.