



Organismo di Mediazione Forense di Grosseto

**ORGANISMO DI MEDIAZIONE FORENSE
DI GROSSETO**

ORDINE AVVOCATI GROSSETO

Iscritto al n. 843
Registro Organismi Mediazione Forense

**PROCEDURA
DI RECLAMO**

Art. 1 - Applicabilità -

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative proposte dall'Organismo di Mediazione Forense di Grosseto (di seguito OMF) per la gestione di ogni reclamo ricevuto per assicurarne una efficiente trattazione ed una chiara e rapida risposta.

Art. 2 - Definizioni -

Cliente: persona fisica o giuridica che ha acquistato un Servizio di Mediazione presso l'OMF.

Servizio: attività economica professionale erogata dall'OMF

Reclamante: cliente o suo rappresentante che presenta un reclamo presso l'OMF

Reclamo: manifestazione di insoddisfazione relativamente ad un servizio erogato dall'OMF con eventuale richiesta di soluzione.

Art. 3 - contenuto del reclamo -

Il Reclamo deve essere formulato per iscritto utilizzando il modulo di reclamo fornito o, comunque, fornendo le informazioni richieste nel modulo stesso.

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni obbligatorie:

- ☐ Generalità del soggetto che inoltra il reclamo
- ☐ Qualità rivestita dal reclamante (parte, difensore o altro soggetto coinvolto).
- ☐ Indicazione del tipo di prestazione fornita dall'OMF oggetto di reclamo.

- ☐ Eventuale indicazione del numero del procedimento di mediazione cui il reclamo si riferisce avendo cura, nell'esposizione, di garantire il rispetto della riservatezza prevista dalla normativa vigente in materia di Privacy e dal Regolamento dell'OMF.
- ☐ Motivi del reclamo
- ☐ La soluzione richiesta
- ☐ L'autorizzazione esplicita all'utilizzo da parte dell'OMF delle informazioni fornite nel reclamo, al fine della sua definizione.

Art. 4 - Modalità di presentazione -

Il reclamo potrà essere inoltrato a mezzo pec all'indirizzo: mediazione@pec.ordineavvocatigrosseto.com (forma di invio preferibile), oppure presentato di persona presso la segreteria dell'OMF posta in Piazza Fabbrini 24, Grosseto, all'interno del Palazzo di Giustizia, oppure inviata a mezzo racc. a.r nella predetta sede

Al ricevimento del reclamo sarà assegnato dall'OMF un numero identificativo ed individuato un Responsabile del reclamo per la gestione e trattazione.

Art. 5 - Decisione sul reclamo -

Il Responsabile designato, investito il Direttivo dell'OMF, esprimerà una valutazione scritta da inoltrare al reclamante all'indirizzo da esso indicato.

Art. 6 - Registro dei reclami -

L'OMF adotta un sistema di registrazione dei reclami in cui vanno annotati:

- a) I dati essenziali del reclamo (Codice progressivo per anno; data di ricezione; data di definizione)
- b) Generalità del reclamante (Nome e cognome/denominazione; contatto del reclamante; natura del reclamo)
- c) I dati del responsabile del reclamo
- d) L'esito del reclamo.