

# COMITATO ETICO

## *Relazione conclusiva*

Oggetto : Valutazione etica relativa alla Gestione dei reclami pervenuti all'Azienda "GENIO IN 21 GIORNI"

Periodo di riferimento : primo semestre 2020

Spett.le Azienda Genio in 21 giorni

IL COMITATO ETICO, in persona dei membri Professor Dottor Gianluca Pandolfo e Notaio Alessandra Coscia

a) preso atto che risultano pervenute a Codesta Spettabile azienda nel periodo semestrale di riferimento (gennaio - giugno 2020) numero undici (n.11) segnalazioni;

b) considerato che

- == numero tre segnalazioni (segnalazioni nn. 7 - 9 - 10) ineriscono a richiesta di recesso dal Corso GENIO IN 21 GIORNI e sono state tutte prontamente eseguite ed evase mediante rimborso al richiedente degli importi già corrisposti;
- == numero tre segnalazioni (segnalazioni nn. 6-8-11) ineriscono a richiesta di recesso dalla "SOFT SKILLS ACADEMY" e sono state tutte prontamente eseguite mediante interruzione del relativo abbonamento;
- == numero una segnalazione (segnalazione n. 3) inerisce a richiesta di recesso dal contratto relativo al CORSO ONE ed è stata prontamente eseguita ed evasa mediante imputazione dell'importo già corrisposto a favore di altro soggetto indicato dal richiedente;



== numero una segnalazione (segnalazione n. 2) inerisce a presunto difetto di comunicazione relativa alle condizioni economiche del Corso GENIO IN 21 GIORNI ed è stata prontamente evasa con chiarimento da parte del Responsabile di Sede e regolare frequentazione del corso dal parte della cliente, la quale ha espresso la propria soddisfazione al riguardo;

c) esaminato, in relazione alla segnalazione n.4 inerente a presunta inapplicabilità del Corso GENIO IN 21 GIORNI e a presunta inadeguatezza del corso di tutoring lamentati da una cliente affetta da cecità, l'operato dell'Azienda la quale:

=== ha provveduto a richiedere al Tutor relazione sul lavoro svolto con la cliente non vedente;

=== ha incaricato il Responsabile di Sede - coadiuvato da operatore specializzato - di seguire direttamente la cliente affetta da cecità a cui è stato omaggiato un abbonamento trimestrale alla "SOFT SKILLS ACADEMY"

=== atteso il perdurare delle difficoltà, ha rimborsato integralmente il costo del corso alla cliente affetta da cecità

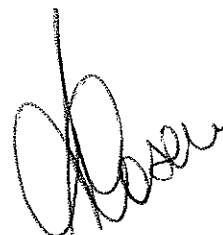
d) esaminata la segnalazione n.5 inerente a mancato ricevimento di fattura relativa al Corso GENIO IN 21 GIORNI, in relazione alla quale la Sede interessata ha confermato che - per problemi tecnici - il portale di fatturazione aveva rifiutato e scartato per due volte la fattura in oggetto e che, una volta risolto il problema tecnico, la fattura - già regolarmente emessa - è stata recapitata nel cassetto fiscale del cliente;

e) esaminato, in relazione alla segnalazione n. 1 con cui una cliente minorenni (studentessa di istituto tecnico superiore dichiaratasi pienamente soddisfatta del corso) ha comunicato illazioni espresse nel contesto scolastico dal proprio docente (probabilmente a seguito di consultazioni di link diffamatori da questi rinvenuti on line), l'operato dell'Azienda la quale, dopo aver messo al corrente i familiari della cliente circa l'accaduto, ha ritenuto - di concerto con il Responsabile di Sede e con il proprio Avvocato - di non adire vie legali per non esacerbare la vicenda e per tutelare la serenità della studentessa nel proseguimento dell'anno scolastico;

#### EMETTE LA SOTTONDICATA VALUTAZIONE CONCLUSIVA

1) non si evince da alcuna segnalazione situazione di particolare gravità etica tra clienti e azienda;

2) le segnalazioni contrassegnate dai nn. 2-3-6-7-8-9-10-11 inerenti richieste di recesso da corsi/abbonamenti sono state evase con puntualità e professionalità;



3) l'unica segnalazione di insoddisfazione (segnalazione n.4) è stata affrontata con professionalità e autocritica, avendo l'Azienda dapprima assunto iniziative volte a comprendere le cause del disagio del cliente e a migliorare - anche mediante l'ausilio di personale specializzato - la prestazione fornita e, una volta verificato il perdurare del mancato appagamento dell'aspettativa dal cliente, provveduto a ristorarlo mediante rimborso delle somme versate;

4) tutte le segnalazioni si sono concluse positivamente con pieno gradimento da parte del cliente

5) le determinazioni assunte e le soluzioni proposte dall'Azienda hanno tenuto in considerazione il punto di vista del cliente

6) nella gestione delle segnalazioni l'Azienda ha concordato soluzioni volte al soddisfacimento dei clienti

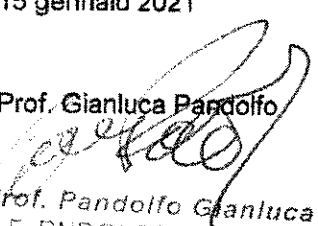
e pertanto

valuta

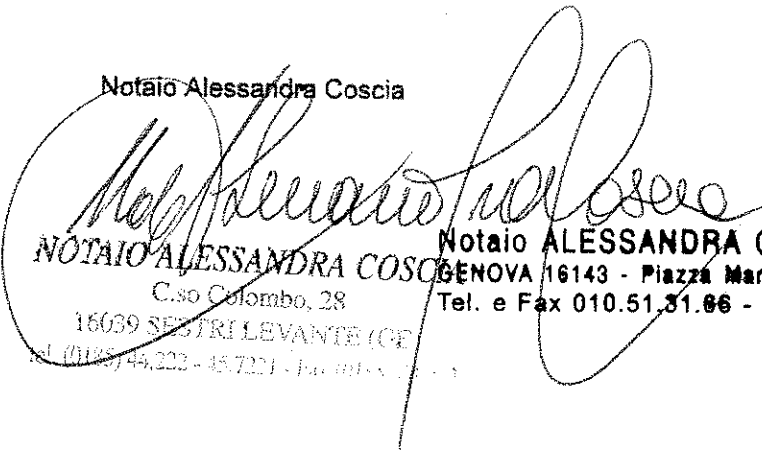
l'operato dell'Azienda GENIO IN 21 GIORNI nella gestione delle segnalazioni in oggetto assolutamente conforme a codice etico aziendale.

15 gennaio 2021

Prof. Gianluca Pandolfo

  
Prof. Pandolfo Gianluca  
C.F. PNDGLC67S28F158P  
Iscr. Ord. Medici 7366 ME

Notaio Alessandra Coscia

  
NOTAIO ALESSANDRA COSCIA  
C.so Colombo, 28  
16039 SESTRI LEVANTE (GE)  
Tel. (0105) 49.222 - 45.7221 - fax (0105) 45.7222  
Notaio ALESSANDRA COSCIA  
GENOVA 16143 - Piazza Martinoz, 8/9  
Tel. e Fax 010.51.31.86 - 50.33.28