

COMITATO ETICO

Relazione conclusiva

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

Periodo di riferimento : secondo 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 (luglio - dicembre 2020) numero quattro (n.4) segnalazioni, contrassegnate (in prosecuzione della numerazione relativa al primo semestre) con i numeri 12-13-14-15;

b) considerato che

== numero una segnalazione (segnalazione n. 13) inerisce a richiesta di recesso dalla "SOFT SKILLS ACADEMY" e che alla medesima è stato dato pronto riscontro indicando le modalità di disdetta dell'abbonamento;

== numero una segnalazione (segnalazione n. 14) inerisce a richiesta di informazioni circa la deducibilità fiscale di quanto versato per il CORSO GENIO e che alla medesima è stato dato pronto riscontro fornendo tutti i raggugli al riguardo;



- c) esaminato, in relazione alla segnalazione n.15 inerente la richiesta di recesso dal contratto per la frequentazione del CORSO GENIO,
- a) l'operato dell'Azienda la quale ha provveduto a fornire informazioni circa le modalità di recesso dal contratto, invitando il contraente a contattare il Responsabile territoriale del Servizio clienti;
- b) l'operato del Responsabile territoriale del Servizio clienti il quale - appresa la motivazione di carattere economico - ha individuato modalità di pagamento tali da consentire al contraente la regolare fruizione del CORSO GENIO nelle previste date;

- d) esaminato, in relazione alla segnalazione n.12 avente ad oggetto la rimostranza espressa da soggetto qualificatosi come parente di cliente maggiorenne straniera (non comprendente la lingua italiana) la quale - secondo la segnalante - avrebbe sottoscritto il modulo per l'iscrizione al CORSO GENIO al termine della presentazione senza essere stata debitamente informata circa la natura contrattuale (ritenendo fosse unicamente un'informativa in materia di protezione dei dati personali), l'operato dell'Azienda la quale
- == ha provveduto a verificare il rispetto della normale procedura presso il referente della Sede che ha curato la presentazione del corso, ivi compresa la sottoscrizione - ai fini dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 in tema di esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali - del cosiddetto lo "modulo di informativa privacy"
- == ha verificato - ricevendone al riguardo conferma dal soggetto segnalante - che la cliente straniera avesse ricevuto assistenza da una collaboratrice di GENIO IN 12 GIORNI, disponibile a tradurre in spagnolo (lingua madre della contraente) eventuali clausole non chiare;
- == ha in particolare richiesto e ottenuto che - vista la maggiore età della contraente - fosse la medesima a comunicare all'Azienda la volontà di rinunciare al corso, riconoscendo la non rimborsabilità dell'acconto versato.

EMETTE LA SOTTOINDICATA VALUTAZIONE CONCLUSIVA

- 1) nel semestre non si evince da alcuna segnalazione situazione di particolare gravità etica tra clienti e azienda;
- 2) le segnalazioni contrassegnate dai nn. 13-14 inerenti richieste di recesso da corsi/abbonamenti e richieste di informazioni di tipo fiscale sono state evase con puntualità e professionalità;
- 3) la segnalazione contrassegnata dal n.15 è stata affrontata non soltanto con la dovuta esposizione delle modalità del recesso ma anche con intento costruttivo mediante la proposta di un piano di pagamento che ha con-



sentito alla parte contraente di poter frequentare serenamente il corso;

4) alla luce dei messaggi di posta elettronica le cui schermate telefoniche (screenshots) sono state esibite allo scopo di valutare l'operato dell'Azienda in merito alla segnalazione contrassegnata dal n.12, si evince quanto segue:

=== che è stato verificato il rispetto delle procedure operative, ivi compresa la sottoscrizione - antecedentemente all'inizio della presentazione al corso - della modulistica di cui all'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679;
=== che la Responsabile del Servizio Clienti ha provveduto a evidenziare per iscritto alla segnalante l'avvenuta puntuale spiegazione delle clausole contrattuali nonché la manifestata disponibilità a tradurle in spagnolo e che la parte segnalante non ha negato alcuna delle sopraindicate circostanze;
=== che nella mail di conferma della rinuncia alla frequentazione del corso il cliente - a differenza di quanto lamentato nella segnalazione - ha dato atto delle effettive motivazioni a suffragio della propria decisione;

4) tutte le segnalazioni si sono concluse positivamente con pieno gradimento da parte dei rispettivi segnalanti;

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.

Si suggerisce di operare con particolare scrupolosità nei confronti di clienti stranieri, facendo loro sottoscrivere - eventualmente di proprio pugno in calce al modulo contrattuale - una dichiarazione in cui sia attestata o la conoscenza della lingua italiana ovvero la comprensione (anche mediante l'ausilio di strumenti di traduzione) - delle clausole del contratto.

16 marzo 2021

Prof. Gianluca Pandolfo

Prof. Gianluca Pandolfo
AOU "G. Martino"
U.O.C. Psichiatria
Iscriz. Ordine n° ME 7366
C.F. PNDGLC67S28F158P

Notaio Alessandra Coscia

NOTAIO ALESSANDRA COSCIA

Sestri Levante - C.so Colombo n. 28

Telef. e Telefax (0185) 44.222-45.72.21

Genova - P.zza Martinez n. 8/5

Telef. e Telefax (010) 51.31 66-50.33.28